

CRISE DES IDENTITES, BROUILLAGE DES CATEGORIES  
Les vicissitudes théoriques et pratiques d'une représentation.  
résumé

Cette recherche s'inscrit dans le cadre du programme de recherche pluri-institutionnel sur les emplois et qualifications de l'intervention sociale animé par la MIRE. Elle a pour objet d'essayer d'analyser les transformations qui affectent ce qu'il est convenu d'appeler les métiers de l'intervention sociale afin de proposer outre un dénombrement local raisonné des employeurs et des intervenants, une nomenclature renouvelé afin d'en améliorer le comptage. Le rapport de recherche est consacré dans sa première partie, à un repérage statistique global sur la Seine Maritime à partir d'un travail sur diverses sources : statistiques administratives normalisées, investigation auprès des grands employeurs de travailleurs sociaux (CAF. Conseil Général...), enquêtes directes auprès d'autres catégories d'employeurs (associations, organismes HLM...), traitement du fichier de l'IDS de Canteleu. Ce chiffrage global évalue à 7600 personnes les intervenants sociaux sur le département et met en évidence que les travailleurs sociaux « canoniques » (Assistants sociaux, Educateurs, Conseillers en économie sociale familiale...) constituent une minorité parmi eux. Ce dénombrement a été prolongé par une enquête par questionnaire auprès des employeurs repérés. Il en ressort que : 1- l'espace de travail est dominé par quelques réseaux d'employeurs, 2- les personnels sociaux chez ces employeurs sont en nombre inférieur aux personnels administratifs et techniques, 3- on ne note pas de processus de précarisation sur les métiers « protégés », 4- les travailleurs sociaux canoniques sont minoritaires parmi les personnels sociaux, 5- les nouveaux métiers liés aux politiques diverses d'insertion constituent une part congrue des intervenants sociaux, 6- l'intervention sociale fait appel en masse à des personnes peu qualifiées. Ce premier travail se termine par des « regards » sur quelques catégories d'employeurs et situations significatives, suite à une série d'entretiens semi-directifs : PJJ, Missions locales, Secteur de l'insertion par l'économique, Logement social, communes, aide à domicile. La seconde partie de la recherche est consacrée à l'étude des intervenants sociaux eux-mêmes et à leur exercice professionnel quotidien. Elle repose sur une enquête par entretiens auprès d'un échantillon d'intervenants sociaux construit sur la base des conclusions de la première phase donc se focalisant sur les métiers « non-canoniques ». Un premier travail a consisté à étudier les trajectoires professionnelles de ces intervenants et leur mode d'insertion actuelle. Il en ressort que les activités liées à l'ingénierie sociale, l'évaluation, la conduite de projet sont plutôt exercées par des cadres dont l'origine est bien extérieure au monde du social. Les tâches de gestion se partagent entre cadres issus du social et. dans le domaine de l'insertion, d'intervenants aux expériences et qualifications extrêmement hétérogènes. L'aire de l'orientation est celle des nouveaux métiers avec des professionnels souvent qualifiés faisant une entrée tardive dans le social. L'aire de la résolution de problèmes auprès des usagers fait coexister travailleurs sociaux et personnels peu qualifiés sans expérience antérieure dans le social. Le second temps de la démarche a porté sur les tâches effectuées en se focalisant pour les divers métiers sur la distinction entre celles perçues comme nobles et celles conçues comme le « sale boulot ». Pour ce faire quatre variables ont été croisées : la dimension théorique centrée sur l'organisation, la dimension pratique centrée sur l'usager, le mode d'intervention centré sur la résolution de problèmes, le mode d'intervention centré sur le diagnostic. Ceci conduit à délimiter quatre aires d'intervention : l'aire de l'évaluation-ingénierie, l'aire de la gestion-organisation, l'aire de l'aide directe, l'aire du diagnostic et de l'orientation individuelle. A partir de là il est possible de réinterroger la définition du champ du social et de mettre en lumière la diversité des acceptions mais aussi des éléments forts d'identité autour de la « sacralisation du terrain » et la « surenchère éthique ».

*Mots clés* : intervenant social, identité, catégories professionnelles, trajectoires, métiers, logiques institutionnelles et professionnelles.

**Groupe de Recherche Innovation et Sociétés**  
UNIVERSITE DE ROUEN  
1 rue Thomas Becket  
76130 MONT-SAINT-AIGNAN

**Laboratoire d'Etude et de Recherche Sociales**  
INSTITUT DU DEVELOPPEMENT SOCIAL  
route de Duclair - BP 5  
76380 CANTELEU

# **Crise des identités, brouillage des catégories**

Programme de recherche pluri-institutionnel  
sur les emplois et qualifications de l'intervention sociale

**NOTE DE SYNTHÈSE**

Novembre 1997

François **ABALLEA**  
Guido **DE RIDDER**  
Charles **GADEA**  
Philippe **LE MOIGNE**

Financement : Commissariat Général au Plan  
Convention n° 20/1995

# Note de synthèse

## INTRODUCTION

S'engager dans un processus de recherche ne préjuge ni des résultats que l'on va obtenir ni des vicissitudes de son déroulement. Rarement recherche aura été aussi tâtonnante que celle réalisée par les diverses équipes engagées dans le programme pluri-institutionnel sur les emplois et qualifications de l'intervention sociale, dont la présente note synthétise les conclusions tirées au terme de l'investigation conduite en Seine-Maritime.

La difficulté du programme qui s'est révélée plus importante que les différentes équipes ne l'avaient peut-être estimée a priori, tient au parti pris inductif et à la volonté d'une part de produire un inventaire raisonné des effectifs concernés et d'autre part, et dans un deuxième temps, de retravailler les nomenclatures administratives. Comment dénombrer ce qui n'est pas défini ?

On trouvera l'écho de ces difficultés dans cette note de synthèse qui aborde dans une première partie le problème de la recomposition structurelle de l'espace professionnel et fait état d'un premier chiffrage pour la Seine-Maritime, traite dans une seconde partie de la dynamique de cet espace ou du domaine de l'intervention sociale en se focalisant sur les représentations et la pratique des acteurs.

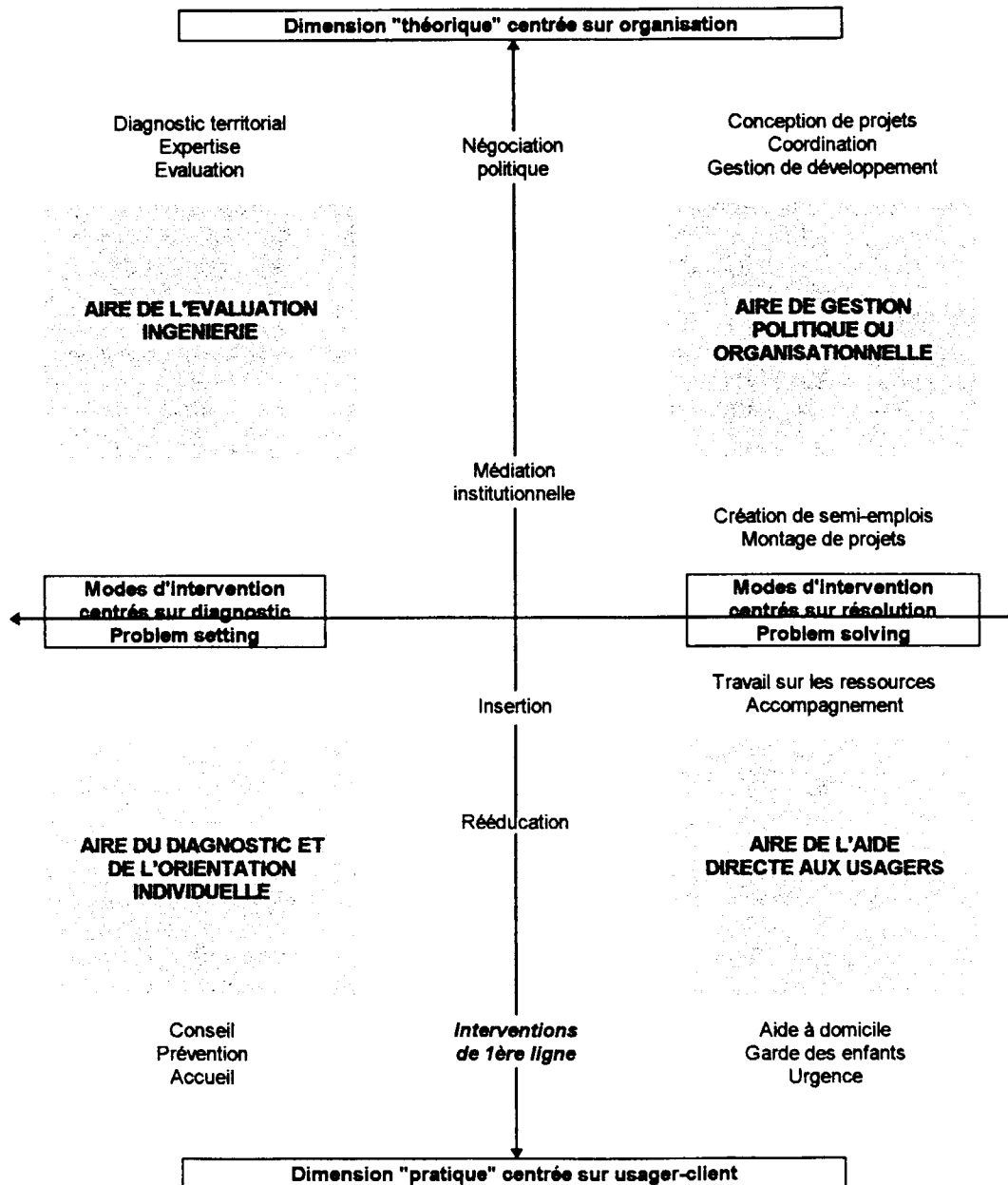
## I. RECOMPOSITION DE L'ESPACE PROFESSIONNEL ET DENOMBREMENT

Un inventaire raisonné des intervenants sociaux suppose d'abord une réflexion sur l'espace professionnel concerné et la catégorisation des professionnels qui l'animent. C'est par rapport à cette réflexion et à cette catégorisation que l'on peut en effet interroger les sources d'information existantes ou en constituer de nouvelles, tant quantitatives que qualitatives.

### 1. L'espace professionnel de l'intervention sociale

Plutôt qu'un modèle posant toujours un centre, le travail social « canonique », et des périphéries, extensions, dépendances, ou émanations, nous nous sommes proposés de partir d'une représentation de l'espace de l'intervention sociale dans laquelle se croiseraient des axes rendant compte des dimensions de l'activité d'intervention sociale. Le principe serait de passer d'un schéma centre/périphérie à un système organisé par quatre pôles correspondant à des activités ou fonctions que les professions instituées ou en quête de reconnaissance institutionnelle assument à des degrés divers, selon le schéma suivant.

## Un système à quatre pôles d'activités ou de fonctions



Ce schéma ne doit pas être lu de manière rigide. Il ne prétend pas fournir une topographie de l'espace des intervenants qui allouerait à chaque métier une place unique. Il présente deux caractéristiques qui font son intérêt.

D'abord, *il ne privilégie pas la position des travailleurs sociaux canoniques* : confrontés directement aux problèmes que viennent soumettre les usagers, ils oscillent pour la plupart entre la résolution de problèmes (souvent impossible) et l'orientation (sans grand espoir). D'autre part, *cette approche rompt avec toute illusion monadique traitant les métiers comme des entités homogènes*.

Le plus important est certainement que la crise n'est plus dans cette perspective la crise du travail social mais *un ébranlement et le brouillage des positions des acteurs dans cet espace plus large*.

## 2. Brouillage des catégories et effets d'enquête

Il nous semble que c'est en partant du constat de ce brouillage des catégories et positions qu'il est possible de construire des outils pour une évaluation approximative. Cela suppose une réflexion préalable sur les opérations sociales qui sont supposées par la logique de classification qui aboutit à répartir des individus dans des rubriques déterminées.

L'élaboration de nomenclatures socioprofessionnelles à usage statistique a conduit certains chercheurs à développer une théorisation qui met en avant le concept de représentation. Ce terme articule trois sens. Le *sens scientifique et technique*, qui renvoie à la représentativité statistique, le *sens politique*, forgé par les relations qu'entretiennent les représentants, mandataires, porte-parole d'une profession et leur « base », et le sens cognitif, qui renvoie à « *l'image mentale* ». Les dénominations utilisées par les nomenclatures officielles ne sont pas de pures productions techniques mais des compromis entre les divergences d'appréciation apparaissant dans chacun des trois registres.

Les brouillages sont patents dans la sphère de la représentation statistique et la confrontation des données existantes fait ressortir de remarquables discordances entre les sources comme nous l'avons constaté.

Ils le sont tout autant dans de nombreux cas pour ce qui est des « images mentales », des représentations cognitives des acteurs, notamment pour les métiers du travail social déstabilisés, mais aussi pour les métiers en émergence dont la figure trop récente reste imprécise. Logiquement, il est difficile d'identifier des représentants pertinents, des mandataires reconnus d'un groupe dont les membres éprouvent des difficultés à s'identifier.

La notion de catégorie comporte elle-même, dans son acception sociologique, deux aspects, une dimension *formelle*, liée à des conventions, des mises en forme institutionnelles et une dimension *interactive ou identitaire*. Sous ces deux aspects, les catégories ont valeur de « ressources cognitives » qui organisent les relations entre acteurs, mais les niveaux d'analyse diffèrent. La première dimension rejoint le sens "savant" de la représentation, elle se situe à l'échelle des référents collectifs, des combinaisons de critères faisant appel à un consensus sémantique global, légitimé par l'autorité de l'Etat ou par les instances scientifiques reconnues ; la deuxième dimension fait intervenir les processus micro-sociaux qui se jouent au quotidien dans les actes d'attribution et de revendication d'identité.

Il serait facile de multiplier sur la base de ce qui précède les critiques envers la méthode retenue dans le cadre du programme et qui doit être appliquée par toutes les équipes. D'abord bien sûr, l'adéquation entre la question de fond et la méthode du questionnaire est douteuse : s'il est parfaitement justifié de parler de professions de l'intervention sociale et non du travail social pour éviter une clôture a priori du champ étudié, il surgit des problèmes énormes dès lors qu'on souhaite en même temps consacrer la recherche à un dénombrement, même sommaire, des professionnels qui doivent être inclus dans ce champ. Comment compter des individus dont on ne possède pas une définition opératoire ?

Pourtant, l'enquête par questionnaire peut réunir des conditions qui lui confèrent une valeur heuristique plus grande qu'il n'y paraît. En premier lieu, le questionnaire fournit évidemment une approximation sommaire des individus présents dans le champ considéré, ce qui permet au moins un certain nombre de recoupements pour parvenir sinon à des estimations exactes, du moins (peut-être) à des ordres de grandeur vraisemblables. Mais surtout, il s'avère offrir d'intéressantes situations expérimentales.

Il constitue un *outil d'étude des délibérations et des transactions qui ont cours au sujet de l'appartenance à la catégorie de l'intervention sociale*, il aide à identifier les enjeux que soulève la question de l'inscription dans ce champ. Pour en saisir la richesse il était indispensable de ne pas s'arrêter au questionnaire lui-même mais de retrouver les processus de pensée qui ont présidé à son remplissage, d'où l'intérêt des entretiens qui l'ont accompagné.

On peut encore relever trois arguments en faveur de la méthode : le questionnaire permet de constituer une typologie des organismes employeurs fondée sur des fréquences du recours à l'étiquette de l'intervention sociale (quels organismes l'acceptent ou la refusent le plus systématiquement) et de situer dans les citations d'emplois la proportion relative de professions du « noyau dur » par rapport aux autres intervenants possibles. Par ailleurs, on peut attendre de lui qu'il fonctionne comme un large « filet » à appellations indigènes, du moins dans la partie composée de questions ouvertes, et espérer que dans la « pêche » qui en résultera, il se trouvera des mutants susceptibles d'exciter la curiosité des chercheurs et de les mener vers de nouvelles pistes.

### **3. Un dénombrement raisonné**

Ce dénombrement raisonné pour les raisons qui viennent d'être rapidement exposées s'est appuyé sur deux sources complémentaires : les documents statistiques existants et un questionnaire ad hoc. Il a porté sur les « intervenants » et sur les employeurs.

#### **a) Les effectifs d'intervenants en Seine-Maritime**

Après l'analyse des différentes sources, de leurs résultats et limites, on peut tenter de regrouper les données disponibles sur le département de Seine-Maritime, sans pour autant rappeler les motifs qui rendent extrêmement hasardeuse cette proposition.

**Les personnels d'intervention sociale en Seine-Maritime**  
(catégories classées par ordre décroissant)

Catégories de personnel	CAF 31.12.94 (CNAF)	Hôpitaux (publics + privés) 01.01.93	Education Nationale 01.01.94	Héberg. personnes agées 01.01.93 (EHPA)	Enquête ES Etab. spécialisés	Communes	Conseil Général (RNSSE)	CCAS (RNSSE)	Total	%
Assistante maternelle					935	93	873	19	1920	25,24
Agent spécialisés écoles matern.						1003			1003	13,18
Agent social, agent social qualifié						237	74	566	877	11,53
Educateur spécialisé	3	88			634	144	4		873	11,48
Autres (formation, attente de formation...)					726				726	9,54
Assistant socio-éducatif						19	391	53	463	6,08
Moniteur-éducateur		11			173	11	126	28	349	4,57
Aide médico-psychologique					266				266	3,50
Personnel d'encadrement					247				247	3,24
Assistant de service social	27	72	58		22				179	2,35
Educateur technique spécialisé		13			148				161	2,11
Educateur de jeunes enfants	2	15			73	41	22	5	158	2,07
Moniteur d'atelier					135				135	1,77
Conseiller socio-éducatif						2	93	1	96	1,26
Conseiller ESF	53				9				62	0,81
Animateur	7			10	39				56	0,73
Puéricultrice, auxiliaires puéricult.	18								18	0,23
Trav. familiale, aide ménagère	7				4				11	0,14
Conseiller technique des services sociaux			6						6	0,08
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>199</b>	<b>64</b>	<b>10</b>	<b>3411</b>	<b>1550</b>	<b>1583</b>	<b>672</b>	<b>7606</b>	

De ces chiffrages se dégage une image du poids relatif des différentes catégories. Les 6 catégories de personnels sociaux les plus représentées sont, par ordre décroissant :

<b>1</b>	<b>Assistante maternelle</b>	<b>25 % des effectifs</b>
<b>2</b>	<b>Agent spécialisé des écoles maternelles</b>	<b>13 % des effectifs</b>
<b>3</b>	<b>Agent social des collectivités</b>	<b>11 % des effectifs</b>
<b>4</b>	<b>Educateur</b>	<b>11 % des effectifs</b>
<b>5</b>	<b>Personnel en formation ou en attente de formation</b>	<b>9 % des effectifs</b>
<b>6</b>	<b>Assistant socio-éducatif</b>	<b>6 % des effectifs</b>

Résultat surprenant si l'on a à l'esprit que les groupes des professionnels dont on fait le plus souvent cas sont les professions génériques (assistantes sociales, éducateurs, animateurs, conseillers). Leurs effectifs apparaissent ici minoritaires au regard d'autres catégories qui occupent beaucoup moins l'avant-scène. D'une certaine façon, ces chiffrages mettent en lumière un clivage qui pourrait s'énoncer ainsi : **les professionnels sociaux de moindre statut sont les plus nombreux et font l'objet de moins d'attention que les professionnels de statut plus élevé dont les effectifs sont moindres.**

A l'appui de ce constat, on observe que sur un total de 7 606 personnes, 4 212 relèvent des catégories AMP, moniteur d'atelier, assistante maternelle, agent social, ASEM, travailleuse familiale, soit 55,37 % des effectifs sociaux de Seine-Maritime.

S'agissant des assistantes sociales, leur faible effectif (179) devrait être complété par le nombre de celles qui occupent cette fonction sous l'appellation d'assistant socio-éducatif qui est d'usage pour les emplois des collectivités et qui regroupe des personnels majoritairement mais non exclusivement AS. En négligeant cette importante cause d'erreur et en ajoutant ceux-ci à celles-là, on obtient un effectif indicatif (nettement surévalué) de 642 personnes, soit 8 % des effectifs sociaux de Seine-Maritime.

S'agissant des personnels éducatifs, on peut en estimer le poids en regroupant éducateurs, moniteurs éducateurs, éducateurs techniques et éducateurs de jeunes enfants, ce qui donne un résultat de 1 541 personnes, soit 20 % des effectifs sociaux de Seine-Maritime :

<b>Assistante maternelle</b>	<b>25 %</b>
<b>Groupe Educateurs</b>	<b>20 %</b>
<b>ASEM</b>	<b>13 %</b>
<b>Agent social</b>	<b>11 %</b>
<b>En formation, en attente</b>	<b>9 %</b>
<b>Assistante sociale + assistant socio-éducatif</b>	<b>8 %</b>

Ces regroupements ne bouleversent pas l'appréciation portée plus haut, les emplois de moindre statut restent les plus nombreux, même si le poids relatif des familles professionnelles est légèrement modifié.

L'examen des divers enregistrements statistiques et administratifs fait apparaître la nécessité d'investigations plus poussées :

(1) La plupart des enquêtes et des nomenclatures permettent d'enregistrer essentiellement les catégories traditionnelles, les métiers canoniques.

(2) Corrélat de ce qui précède : la "périphérie" est peu ou pas prise en compte et ceci de deux façons : soit parce que les métiers autres que centraux sont difficilement répertoriés, soit parce que les employeurs ou services autres que ceux du FINESS ou des établissements régulièrement enquêtés (hôpitaux, etc.) constituent des champs relativement ou totalement ignorés des investigations statistiques du social.

Parmi ces inconnus, le SESI cite, entre autres :

- les communes, CCAS, offices d'HLM (sauf pour aides-ménagères),
- les entreprises (y compris les comités d'entreprises),
- les missions locales et PAIO,
- les centres sociaux,
- les foyers de jeunes travailleurs,
- les centres de loisirs sans hébergement,
- les entreprises d'insertion,



- certaines associations (sauf pour travailleuses familiales) hors champ ES (associations paramunicipales...).

A ces secteurs peu connus ou mal répertoriés, il conviendrait d'ajouter :

- le domaine de la formation/insertion,
- les emplois "socio-sportifs",
- les emplois liés à divers dispositifs territoriaux (CLI, CCPD, dispositifs Ville...),
- le domaine des personnes âgées.

b) Les employeurs

Un premier travail a été opéré grâce au fichier de l'Institut du Développement Social. Après sélection des critères, il nous a permis d'extraire 1 808 adresses d'employeurs et services, répartis selon la nomenclature suivante :

<b>Conseils Communaux de la Prévention contre la Délinquance</b>	<b>14</b>
<b>Conseil Départemental d'Insertion</b>	<b>1</b>
<b>Administrations</b>	<b>34</b>
<b>Organismes consulaires</b>	<b>9</b>
<b>Caisses (Transferts sociaux)</b>	<b>26</b>
<b>Organismes parapublics</b>	<b>1</b>
<b>Conseil Général</b>	<b>1</b>
<b>Insertion sociale ou professionnelle</b>	<b>234</b>
<b>Service social</b>	<b>315</b>
<b>Structures d'animation et action culturelle</b>	<b>32</b>
<b>Structures santé</b>	<b>213</b>
<b>Structures handicap</b>	<b>176</b>
<b>Structures inadaptation-délinquance</b>	<b>234</b>
<b>Structures personnes âgées</b>	<b>333</b>
<b>Institutions économie sociale</b>	<b>12</b>
<b>Fédérations</b>	<b>8</b>
<b>Associations</b>	<b>163</b>

Par l'intermédiaire de la *Direction Départementale de la Solidarité*, nous avons pu obtenir la liste des associations et organismes participant aux actions d'insertion financées par le Conseil général. Elle couvre tous les domaines déclarés de l'insertion dans le cadre du PDI : orientation sociale et professionnelle, accompagnement sociale liée à la santé, insertion sociale liée au logement, actions d'autonomie sociale collective, formation professionnelle, remise au travail, diagnostic logement. Par ailleurs, toujours par l'intermédiaire de la DDS, nous avons pu obtenir les données relatives à la Protection Maternelle et Infantile ainsi que celles relatives aux associations intervenant dans tous les domaines d'action de la DDS et répertoriées par le Service départemental de l'aide aux organismes et partenaires sociaux.

La *PJJ*, institution particulièrement structurée, nous a donné accès à la liste des « organismes habilités Justice » et à l'organigramme de ses services avec les caractéristiques de ses personnels pour l'ensemble du département.

Les *CAF*, et notamment celle de Rouen, nous ont donné l'accès aux structures d'accueil de la petite enfance.

Nous avons pu obtenir par ailleurs un certain nombre de fichiers qui viennent compléter ou confirmer les informations recueillies précédemment : les fichiers *PAIO-Missions locales*, celui des *ADAGE* intervenant dans le cadre du Plan gérontologique départemental, ou celui des *CCAS* de Seine-Maritime gérant des établissements ou services.

La recherche sur les *associations* a fait l'objet d'une investigation particulière : 427 associations entrant, a priori, dans le champ de la recherche ont pu être retenues. On peut évaluer le niveau de couverture de cette enquête à 26 % environ.

Compte tenu de l'intérêt particulier que revêtait pour nous les métiers de l'aide à domicile, nous avons entrepris des démarches auprès de l'*URSSAF de Rouen* (le département comporte trois URSSAF) pour tenter d'apprécier le nombre d'*employeurs individuels* susceptibles de rémunérer de l'intervention sociale.

### c) L'investigation par questionnaire

Au-delà des données quantitatives détaillées dans le rapport, il ressort des investigations de terrain que :

(1) Les déclarations d'appartenance paraissent nouées à la manière de résoudre, selon les secteurs d'intervention, *la tension qu'alimente la confrontation des logiques professionnelles*, soudées aux qualifications et références léguées par les formations et les titres sociaux, à *celles des métiers*, où l'accent porté sur l'organisation collective de l'activité et la nature de l'établissement employeur « tire » les représentations du côté des segments de production (le service, la formation professionnelle, l'aide aux personnes, l'urgence...).

(2) D'autres constantes structurent le cadastre de l'intervention sociale. On observe d'abord que l'espace de travail est dominé par une organisation extrêmement réticulée : *quelques réseaux d'établissements spécialisés au plus, d'un côté, les mairies et le département, de l'autre, assurent l'essentiel de l'embauche*. On note ensuite que dans la grande majorité des cas, *les personnels sociaux sont en nombre inférieur aux personnels administratifs ou techniques*. Ces personnels bénéficient, plus souvent que la majorité des salariés du secteur d'embauche, de contrats CDI ; par ailleurs, leur recrutement demeure encore peu ouvert aux emplois aidés (CES, CIE...). *On ne peut donc décrire la situation actuelle des métiers sociaux comme le résultat d'un lent processus de précarisation* : il s'agirait plutôt, compte tenu des changements observés pour les personnels techniques ou administratifs, *d'un secteur d'emploi « protégé »*. Les domaines de l'animation et de la formation professionnelle constituent une exception à cette règle (temps partiel, vacations).

(3) En troisième lieu, il apparaît que *les employés dits de « travail social » (ASS, ES, CESF, EJE, AMP...) sont minoritaires : l'essentiel des personnels sociaux est constitué par les ASEM, les ASMAT et les agents sociaux des mairies, voire des CCAS*. Cette configuration professionnelle est donc dominée par une main-d'oeuvre peu qualifiée et située aux échelons les plus bas du système décisionnel. Quant aux nouveaux métiers, en grande partie liés à la politique d'insertion, qu'on pense aux chefs de projet, aux coordinateurs ou aux correspondants des missions locales et des PAIO, ils ne forment que la part congrue des personnels. De ce point de vue, les domaines porteurs de la plus forte charge symbolique traduisent mal la distribution statistique des métiers.

(4) Enfin, l'étude de la distribution des postes par secteur d'emploi confirme « la bonne tenue » des segments les plus professionnalisés. Les établissements spécialisés et les collectivités territoriales recrutent l'essentiel des personnels diplômés de l'intervention sociale : ce constat plaide, dans le premier cas, pour un maintien des filières de recrutement, et dans le second, pour une réorganisation relative du marché de l'emploi qui, autant qu'on puisse en juger par un questionnaire, ne se solde pas *a priori* par une redéfinition massive de l'activité. *On ne peut donc parler de conversion ni de reconversion des personnels détenteurs des titres sociaux, encore moins de déqualification*. Dans les secteurs conventionnés ou mandatés, le diplôme continue de jouer un rôle sélectif majeur. Par ailleurs, les structures chargées des opérations d'insertion recrutent à part égale des salariés tantôt diplômés de l'intervention sociale, tantôt détenteurs de titres universitaires. Les nouveaux secteurs d'activité ne sont donc pas réellement porteurs d'une « érosion » professionnelle structurée de telle sorte qu'elle traduirait une raréfaction générale du recrutement sur diplômes, et plus précisément encore, un fléchissement réel de la préférence attribuée aux titres étiquetés « social ».

### 3. Des situations et des cas

Parallèlement au travail d'approfondissement théorique, d'exploitation des sources statistiques, de mise au point du questionnaire et parfois pour réaliser ce travail lui-même, puis durant sa passation et son traitement, nous avons procédé à un certain nombre d'entretiens auprès de personnes susceptibles de nous informer sur certaines composantes du champ mal connues de nous, le secteur justice ou le domaine du logement par exemple, ou sur les transformations internes à celui-ci, au niveau des collectivités territoriales par exemple, ou encore sur ce qu'il était convenu d'appeler, au moment où nous entamions cette recherche, le ou les périphéries, du côté des associations notamment, mais aussi du côté des structures d'insertion par l'économique ou de la formation-orientation.

Ce premier travail d'investigation correspondait en outre à une recherche préliminaire sur les « marges » conformément à l'orientation de notre projet. Il s'agissait d'apprécier s'il était

pertinent de continuer dans cette voie pour analyser la constitution et les transformations du champ. Il ressort de ce travail que :

a) Le noyau dur n'est pas menacé

Cela peut s'expliquer par la *loi de l'offre et de la demande*. On sait que tous les postes en polyvalence de secteurs ne sont pas occupés dans un département comme la Seine-Maritime. L'appel d'air que constitue la fonction publique territoriale pour les conseillers en économie sociale et familiale tient pour une part à ce déficit d'AS. Mais lorsque l'on sait que, d'un côté, plus de la moitié des AS et éducateurs spécialisés de notre échantillon normand trouve leur premier emploi par candidature spontanée, que, d'un autre, le plus souvent les annonces d'offres d'emploi ne précisent pas la filière et que néanmoins les recrutements effectifs s'alignent sur les filières, on peut penser qu'il y a de part et d'autre, c'est à dire aussi bien du côté des travailleurs sociaux que du côté des employeurs, *une forte tendance à la reproduction des situations établies* et peu d'ouverture.

b) Situations locales et PAIO manifestent le flou et les tensions du champ

Ce que l'on peut appeler d'une façon générique le réseau d'accueil jeunes représente bien un de ces secteurs encore en voie *d'institutionnalisation* et d'affirmation où les enjeux de la *professionnalisation, de l'affirmation d'une spécificité tant au niveau de la mission que de l'expertise mise en oeuvre et de la déontologie, de l'acquisition d'un statut*, apparaissent clairement.

Il y a incontestablement une *quête d'identité* qui se marque ou par la volonté, majoritaire semble-t-il, de se penser intervenant social voire travailleur social ou, à l'inverse, par la volonté d'affirmer une professionnalité spécifique autour des métiers de l'insertion économique des jeunes.

Il apparaît à l'évidence qu'une partie importante des membres des PAIO et missions locales ne voient pas de contradiction entre leur fonction, les qualifications et les compétences qu'elle suppose, les valeurs auxquelles ils se réfèrent et celles du travail social. Le fait d'exercer un travail à *dominante relationnelle* voire *clinique*, auprès d'un public qui est, pour une part, le *public traditionnel* du travail social, dans une *relation d'aide personnalisée* de proximité, dans un *cadre public* sinon avec un mandat, suffit à justifier, à leurs yeux, l'assimilation, sans qu'il y ait même de tentative de subversion ou de déplacement des bornes et des frontières ou de recomposition interne du champ. Quant aux autres, ils ne développent pas non plus des stratégies de subversion, encore moins d'entrisme, ils se situent radicalement en dehors du champ quelles que soient les limites de celui-ci. Ils ne sont pas des intervenants sociaux même s'ils font de l'intervention sociale, celle-ci est, pour eux, une compétence, non une fonction encore moins un métier.

c) La justice entraîne une appartenance originale au champ

L'appartenance de l'intervention sociale réalisée sous mandat judiciaire, tant pour les adultes que pour la jeunesse, au champ du travail social est à la fois hautement revendiquée et singulière. L'intervention sociale « judiciaire » peut être considérée, en effet, à maints égards comme relevant des modes canoniques et emblématiques du travail social mais en même temps, comme un secteur traversé par les tensions qui agitent le champ. En réalité, il y a lieu de distinguer entre l'action dirigée vers la « jeunesse » et celle s'adressant aux « adultes ».

La PJJ revendique hautement son appartenance au champ du travail social aussi bien au niveau de ses valeurs, de ses missions que de ses pratiques. *Valeurs*, puisque l'action de ses intervenants se veut avant tout éducative, responsabilisante et autonomisante tournée vers le développement personnel et l'exercice des droits de citoyen. *Missions*, puisqu'il s'agit de lutter contre l'exclusion et de favoriser l'insertion permettant un retour vers les dispositifs de droit commun. *Pratiques*, puisqu'il s'agit de conduire des actions individuelles et collectives diversifiées en collaboration avec l'ensemble des partenaires gravitant autour du scolaire, de l'insertion professionnelle, du médical, du social.

Le secteur « adulte » est beaucoup moins structuré. Et plus encore qu'en matière de protection de la jeunesse, il est fait recours au secteur associatif, ce qui correspond à la fois sans doute au souci des responsables de la Justice de rapprocher la justice du justiciable, de la dédramatiser, et d'économiser sur les deniers publics. De ce fait, à travers le contrôle judiciaire, la médiation pénale, l'aide aux victimes et les comités de probation, c'est tout un secteur nouveau qui s'est ouvert à l'intervention sociale à côté du secteur plus traditionnel en milieu fermé des services socio-éducatifs et du service médico-pédagogique régional. C'est un domaine aussi où l'action bénévole est traditionnelle (cf. les visiteurs de prisons) et qui reste

marqué par cette tradition. Il s'agit en effet d'un secteur plus ouvert aux initiatives qui mobilisent des intervenants sociaux ne relevant pas du travail social canonique.

Le travail social judiciaire et pénitentiaire est aussi confronté à l'ouverture de la justice sur la société civile et au développement d'initiatives parallèles encouragées par les pouvoirs publics eux-mêmes, processus complexe de nature à interroger ses pratiques et son positionnement au sein du champ. Se joue là sans doute le devenir du travail social dans ce domaine : restera-t-il une pratique centrée sur le rapport clinique ou l'activation communautaire selon la vocation traditionnelle du travail social ou évoluera-t-il de plus en plus vers une forme d'intervention sociale réduite à la mise en oeuvre de procédures et coupé du suivi et de l'accompagnement social, n'ayant pas voulu ou pu élargir son champ d'intervention vers les nouvelles formes de médiation et de régulation judiciaires et les modalités nouvelles de recouvrement de ses droits, en un mot vers une *justice de proximité* « civilisée » ?

d) L'intervention sociale liée au logement : profil de nouveaux métiers

Peu de domaines d'action sont autant que le secteur du logement au coeur des processus de *définition des qualifications*, de *professionnalisation* et de reconnaissance des *légitimités à agir*, des tensions entre le travail social canonique et l'intervention sociale pratique, de la *diversification des statuts* et des *clivages* au sein de l'intervention sociale entendue comme espace de pratiques légitimes entre les métiers de cadres ou d'experts et les emplois subalternes.

La dénomination d'intervention sociale y révèle toute son *ambiguïté sémantique*, désignant tantôt un métier ou une fonction nouvelle, tantôt une compétence associée à un métier nouveau, tantôt encore une refonte d'un métier traditionnel.

Quatre « métiers » nouveaux sont ainsi apparus ces dernières années dans les cinq organismes de logement social de la Seine-Maritime étudiés, comme dans ceux des autres départements d'ailleurs, même si on ne retrouve pas nécessairement les quatre dans tous les organismes : des conseillers sociaux, des chargés de mission insertion par l'économique, des chargés de mission développement local, des gardiens ou des « correspondants » ayant une « compétence sociale ».

Dans tous les cas, ce sont la nature des difficultés que rencontrent les ménages pour se loger, se maintenir dans leur logement, assurer le paiement de leur loyer grâce à une insertion professionnelle à peu près stable et les problèmes de sociabilité de voisinage et plus globalement d'insertion sociale locales, avec les *répercussions* que cela peut avoir sur la gestion des bailleurs et sur leur positionnement au sein de la cité, qui rendent compte de la dimension « intervention sociale » de l'action des bailleurs, que celle-ci prenne la forme de la création d'un métier nouveau à dimension gestionnaire mais qui se définit d'abord par sa dimension relationnelle forte, d'un métier nouveau mais reposant sur des savoirs experts spécifiques associés à une compétence sociale pratique liée aux conditions de la mise en oeuvre, ou d'un métier traditionnel mais exigeant un système d'attitudes et une capacité d'intervention nouvelle s'appuyant sur une compétence nouvelle.

Ainsi, nulle part plus que dans le domaine du logement, l'opposition entre noyau dur et périphérie ne révèle son insuffisance théorique et pratique.

e) L'insertion par l'économique révèle les tensions internes au champ

On note, en effet, que dans ce champ, les professionnels issus du travail social canonique sont loin d'être majoritaires au sein des 120 structures repérées et que ceux-ci, généralement des éducateurs, manifestent une certaine réserve vis à vis du travail social qu'ils qualifient de traditionnel. Dès lors, l'expression « intervention sociale » convient aussi bien à ceux qui veulent se démarquer du travail social pour se recentrer sur une activité support de nature économique qu'à ceux qui, généralement non travailleurs sociaux d'origine, veulent manifester leur souci des publics en difficultés et insister sur leurs capacités relationnelles.

f) L'action municipale dissout l'intervention sociale dans la pratique quotidienne

Que leur discours soit construit ou hésitant, nos interlocuteurs municipaux ont eu pour la plupart de la difficulté à indiquer précisément ce qu'ils entendent par intervention sociale et de ce fait à classer les agents dans le répertoire des intervenants sociaux.

Le bornage alterne entre une représentation extensive qui intègre l'aide aux devoirs, le cadre bâti, « *tout ce qui facilite les activités de la vie quotidienne* », tout ce qui peut apparaître comme une aide au fonctionnement d'une société locale là où il y a blocage (agents de paix sociale dans les bus, CES consolidés, gardiens...) et une représentation limitative qui réfère moins aux compétences sociales individuelles qu'au secteur d'activité légitime.

L'intervention sociale est une notion ambiguë qui est tout à tour rapportée à des métiers, des qualifications, des statuts ou bien référée à des compétences individuelles, à une expertise professionnelle ou bien encore légitimée par la proximité à certains publics ou par les finalités du domaine d'action. Reste une insistance quasi permanente pour considérer que la dimension « intervention sociale » tend à irriguer des domaines sans cesse élargis et à produire des répercussions sur un éventail diversifié d'agents dont la position ou l'activité n'entrent dans le champ qu'en recourant à diverses justifications. A l'inverse, la référence au « travail social » s'accommode fréquemment d'une argumentation plus univoque -et qui ouvre facilement à la critique-. Enfin, pour nos interlocuteurs, la question est sans doute moins celle de la classification, de l'appartenance professionnelle que celle de la transformation des missions et des activités.

g) L'aide à domicile est à la recherche de sa « professionnalisation »

En effet, si l'essentiel des savoirs des employées du secteur vient du domestique, leur légitimité professionnelle ne peut se construire que sur leur capacité à visibiliser du « plus que domestique » du côté du sanitaire et du social. A ce niveau, la formation peut être une réponse mais du point de vue des employées, si l'on s'en tient aux données de l'enquête, elles y sont réticentes à 70 %, n'en comprenant peut-être pas les enjeux. Parallèlement, la filière CAFAD (Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Aide à Domicile) débouche sur une certification ; elle peut permettre de réduire les disjonctions entre niveau de diplôme, statut, métier, fonction.

L'aide à domicile présente bien l'intérêt d'un secteur en forte structuration (développement en nombre des services mandataires). C'est un secteur qui réunit des métiers différents sur l'idée d'une unité d'application du service et non de définition de service. Ainsi sont rassemblés sous la bannière de l'aide à domicile des métiers issus du sanitaire, du domestique. La professionnalisation consiste justement à les détacher de leurs origines.

## II. LA DYNAMIQUE DES ACTEURS

Si l'approche structurelle est nécessaire pour bien comprendre ce que recouvre le domaine ou le champ de l'intervention sociale et procéder à d'éventuels dénombrements, c'est en s'intéressant à la dynamique des acteurs que l'on peut rendre compte des transformations qui l'affectent et qui rendent difficile son identification.

Cette analyse de la dynamique des acteurs s'est opérée à trois niveaux : celui des trajectoires biographiques, celui de l'affectation des tâches et enfin celui des procès d'appartenance ou de non appartenance au champ du travail social

### 1. La diversité des trajectoires

Nous avons essayé d'abord de dégager des variables simples permettant de les décrire, et de les mettre en relation avec les caractéristiques des individus concernés. Dans un deuxième temps, nous avons observé de plus près deux moments majeurs de ces trajectoires au regard de la problématique de cette étude, celui de l'entrée dans le domaine du social et celui de l'accès à la position actuelle, parfois confondu avec le premier. C'est ensuite aux formations suivies que nous nous sommes intéressés, pour constater que même si les emplois ne correspondent pas aux figures traditionnelles, ceux qui les occupent ont souvent acquis des diplômes liés au monde du social, souvent en formation continue. Enfin, nous avons porté le regard sur les caractères structurels de l'environnement dans lequel se déroulent les trajectoires, afin d'en donner une première (et sommaire) typologie.

En nous tenant donc aux données recueillies, avec les limites qu'elles supposent, nous avons esquissé un tableau d'ensemble résumant les lignes majeures.

Rangeons d'un côté ceux dont les emplois relèvent de l'intervention sociale. Il est possible de les répartir en trois ensembles, avec dans le premier des emplois peu qualifiés des services de proximité (travailleuse familiale, aide ménagère) ou de l'administration (secrétaire de circonscription), dans le deuxième des emplois plus proches des figures canoniques mais caractérisés par leur caractère souvent précaire (remplacement, « jeune volontaire », stagiaire) et le fait que leurs occupants n'ont pas acquis en début de carrière les diplômes donnant accès à la titularisation (éducateur scolaire, animateur de centre de loisirs), et dans le troisième les emplois plus classiques (assistante sociale polyvalente, CESF, éducateur). Quelques cas plus difficiles à classer comme formateur, déléguée aux tutelles, conseillère sociale peuvent être

rattachés au dernier ensemble, dans la mesure où il ne s'agit pas d'entrées sans diplôme ni de travail précaire. Les deux derniers groupes sont plus importants que le premier.

De l'autre côté, disposons les emplois de ceux dont la vie professionnelle a commencé hors du social. La gamme est plus large, mais on peut former là aussi trois catégories : les cadres (médecin, chargé d'études, chargé de mission dans un consulat, conseillère de bilan professionnel, coordonnateur de formation..), les professions intermédiaires (agent de contentieux, technicien, secrétaire de mairie, élève-infirmier) et les employés (employé de banque, barman, agent de contentieux, militaire, agent d'assurances, vendeuse, saisonnière de l'hôtellerie, secrétaire d'accueil en agence d'intérim...), auxquels nous adjoignons deux ouvriers (ajusteur et électricien). Le dernier groupe est de loin le plus nombreux (une vingtaine), alors que les autres ne contiennent que quatre ou cinq personnes.

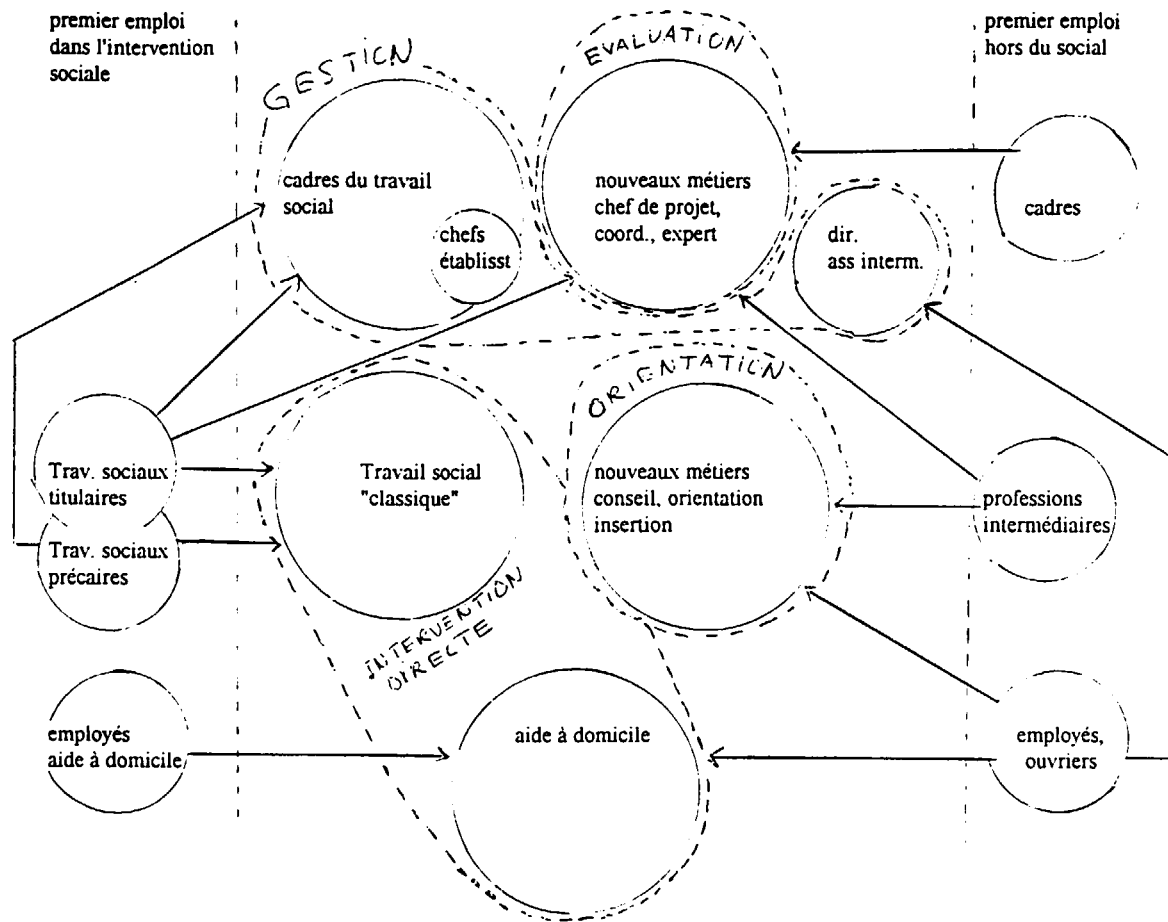
Situons maintenant les points d'arrivée, c'est à dire les positions à l'enquête. Un premier foyer apparaît, celui du travail à domicile, dans lequel on retrouve à la fois des travailleuses familiales et aides ménagères ayant commencé par cet emploi et des vendeuses, secrétaires, commerçantes reconverties. Une zone est ainsi constituée par les emplois à domicile, qui, même si les trajectoires ne sont pas linéaires (interruptions, passage du monde marchand à celui du social) s'inscrivent dans une logique de stabilité ou de mobilité horizontale du point de vue socioprofessionnel.

Un autre foyer comprend deux pôles différents : d'un côté des travailleurs sociaux soit titulaires dès le départ et restés sur un emploi du même type, soit ayant « goûté » à ce secteur au moyens d'emplois précaires et sans diplôme puis stabilisé leur situation, et de l'autre, des emplois qui semblent bien appartenir à la catégorie des professions intermédiaires (animateur d'insertion, conseillère sociale, conseiller technique en mission locale, permanente AVIP...), mais qui sont nouveaux et très majoritairement occupés par des individus dont l'origine professionnelle est extérieure au champ du social. De plus, les trajectoires ascendantes sont plus nombreuses dans ce dernier pôle : l'entrée dans le social est l'occasion d'une promotion en termes de changement de CSP.

Enfin, dans les emplois actuels liés à des positions de cadres, trois pôles peuvent être isolés. Les cadres du travail social (responsable de circonscription, conseillère technique) et chefs d'établissement sont principalement issus de premiers emplois dans le travail social, avec quelques cas isolés de reconversion (parmi les chefs d'établissement) d'anciens cadres (le chargé de mission au consulat) ou membres des professions intermédiaires (prospecteur PTT), voire d'employé (une infirmière qui a débuté comme auxiliaire puéricultrice). La direction d'entreprises d'insertion est généralement assumée par des ouvriers ou employés extérieurs au travail social au début de leur vie professionnelle. Les nouveaux emplois (de chef de projet, coordonnateur, chargé de mission, expert en CLI, etc.) recrutent des cadres diplômés extérieurs au travail social et parfois d'anciens travailleurs sociaux.

On peut donc avancer qu'il existe une division assez nette entre des métiers classiques attirant des individus dont le premier emploi s'inscrivait dans l'intervention sociale : travailleurs sociaux, cadres du travail social, directeurs d'établissement, et des fonctions nouvelles, des professions intermédiaires (conseil, orientation, insertion) ou de l'encadrement (coordination, direction de projet, expertise) et de la direction d'associations intermédiaires, où les anciens travailleurs sociaux ne sont pas absents, mais les individus dont la carrière a commencé hors de l'intervention sociale dominent (cf. schéma page suivante).

## Schéma des relations entre le premier emploi et l'emploi actuel



Si on revient à la problématique de la répartition des activités en secteurs qui oriente notre étude, cette répartition tend à montrer que les activités liées à l'ingénierie sociale, l'évaluation, la conduite de projets à dimension politique, sont plutôt exercées par des cadres dont l'origine est bien extérieure au monde du social. L'exemple emblématique est le chef de projet contrat ville, ancienne secrétaire de mairie. Les tâches de gestion se partagent entre des cadres et chefs d'établissement issus du social et quelques chefs d'établissement et directeurs d'associations intermédiaires d'origine externe. L'aire de l'orientation centrée sur l'utilisateur est plutôt celle de nouveaux métiers (des missions locales, du conseil social) avec de nombreuses entrées tardives dans le social, et l'aire de la résolution de problèmes auprès de l'utilisateur fait coexister les travailleurs sociaux et des professionnelles de l'aide à domicile, dont la plupart n'ont pas de passé dans le social.

## 2. Travail noble et sale boulot

Il s'agit ici de présenter les informations factuelles recueillies sur les activités et les carrières (activités exercées, statut, études suivies, conditions d'exercice, etc.) mais aussi de distinguer les variations discursives produites par les interviewés sur le sens de ces activités (finalités, activités valorisées ou dévalorisées...), d'en appréhender le caractère profane ou professionnel, et les arguments qu'ils avancent pour soutenir les distinctions entre activités.

D'une façon générale, notre panel présente un éventail particulièrement diversifié des diplômes possédés, une présence forte des diplômes « sociaux » mais avec une inégale prépondérance selon les aires d'activité, et une palette de formations continues importantes et fort hétérogènes.

Cette diversité est sans aucun doute à mettre au compte de notre choix de population enquêtée puisqu'on a délibérément cherché à accorder une attention particulière à des situations d'emploi atypique ou à des secteurs frontières. Si l'enquête avait porté majoritairement sur les emplois les plus « canoniques », on aurait évidemment vu s'accroître d'autant les certifications correspondantes. Mais le fait important à relever est que le *répertoire diversifié des diplômes recèle une proportion élevée de diplômes des professions sociales quelle que soit l'aire d'observation*. Autrement dit, on observe bien une migration des professions labellisées dans les différentes zones d'activité.

Cette pénétration souligne l'élargissement incontestable des détenteurs de diplômes sociaux généalogiques dans des secteurs d'activités ou dans des fonctions tenues pour plus ou moins éloignées des « niches » conventionnelles. Toutefois, la colonisation n'est pas uniforme.

### a) Qualification et aires d'activité

Les détenteurs de *diplômes des professions sociales* sont présents dans chacune des 4 aires d'activité. Mais ils les envahissent de façon très différente: la moitié d'entre eux exerce des activités relevant de l'aire Aide directe ; l'autre moitié se répartit par ordre décroissant dans la Gestion-organisation, le Diagnostic et une proportion infime dans l'Ingénierie d'évaluation.

Les détenteurs de *diplômes alternatifs*, quant à eux, investissent autrement l'espace d'activités : en tête, la Gestion-organisation pour près de la moitié d'entre eux, puis l'Aide directe et le Diagnostic ; enfin, une proportion infime dans l'Ingénierie d'évaluation.

Avec toutes les prudences d'usage, on peut cependant avancer plusieurs constatations : les détenteurs de diplômes canoniques ont colonisé de façon vigoureuse l'aire de « l'Aide directe aux usagers » et y occupent une position totalement dominante. Peut-on dire qu'il s'agit là de leur « pré carré », d'un domaine réservé fermé aux autres qualifications que les qualifications canoniques ? Ou peut-on penser au contraire que ce domaine leur était assigné mais que le mouvement qui se dessine est celui d'une *migration progressive vers d'autres aires d'activités*, ce que semble indiquer leur présence dans les autres zones ? Ce mouvement serait en retour accompagné d'une levée d'octroi, progressive et très réduite, en faveur de nouveaux venus dans la zone de l'aide directe. L'examen des relations entre qualifications et contenus d'activité fait nettement pencher vers la seconde hypothèse.

Un autre élément vient à l'appui de ce mouvement : *la pénétration de l'aire de Gestion-organisation par les diplômés canoniques*. Ils y figurent à égalité avec les détenteurs d'autres diplômes. Cet espace ne semble ni réservé en priorité aux diplômés alternatifs ni étanche aux diplômés canoniques. Cet espace apparaît donc en quelque sorte comme un lieu de coexistence des espèces.

Au total, c'est un mouvement d'ouverture et de migration qui est dessiné :

- . ouverture de toutes les zones d'activités aux diplômés « sociaux »,
- . entrée au compte-gouttes des non canoniques dans le domaine réservé de l'Aire directe,
- . investissement de l'aire de Gestion-organisation de façon apparemment indifférenciée
- . égale, mais excessivement réduite, présence des uns et des autres dans l'Ingénierie d'évaluation.

En résumé, que livrent ces analyses ? D'une part, la correspondance entre qualification et emploi est une donnée forte mais qui s'actualise de façon différenciée selon les aires d'activité. Dans l'aire de l'aide directe, si la qualification n'est pas de règle absolue, elle a en pratique un lien étroit avec l'activité. Dans les autres aires, le lien est plus lâche mais la



*position est associée fréquemment pour les détenteurs de diplômes canoniques au cumul des certifications et pour les autres à la détention de qualifications ad hoc (en gestion, en droit...) ou au cumul d'expériences professionnelles diversifiées.*

#### b) Hiérarchie des tâches et positions

Plutôt qu'une énumération fastidieuse des activités, on propose d'approcher ce que font les enquêtés par la description des tâches valorisées ou dévalorisées. En proposant ce thème aux enquêtés, on espérait ainsi faire apparaître les tâches liées à des satisfactions symboliques ou à des définitions prestigieuses et observer la hiérarchisation des activités et les lignes d'opposition ou de fracture par lesquelles les « professionnels » se distinguent des autres. Enfin, ces hiérarchisations permettent d'approcher indirectement la distance entre le « modèle idéal » qui procure la dignité de la profession et le « modèle pratique » qui concerne les tâches quotidiennes.

(1) Dans l'aire de l'Aide directe aux usagers, d'une manière générale, on constate que *les activités valorisées sont liées au contact, aux relations, au dialogue et que les activités dévalorisées renvoient presque unanimement à la « paperasse », l'écrit, la bureaucratie.* Mais, derrière cet apparent consensus, des différences notables se manifestent tant selon la place dans l'aire d'intervention que selon la qualification dont est doté l'énonciateur. Ainsi, des oppositions fortes se jouent autour d'une ligne qui sépare le contact aux usagers et la relation aux représentants institutionnels. De même, un clivage assez net apparaît dans la hiérarchie des activités entre celles exprimées par ceux qui ont été socialisés aux modèles du travail social et celles exprimées par ceux qui ne le sont pas.

(2) Au terme du dépouillement des entretiens classés dans l'aire du diagnostic-orientation individuelle, on voit que ces professionnels exerçant dans des sites différenciés forment au regard de l'orientation de leurs activités un groupe relativement homogène. Au-delà de ces points communs que sont la proximité à l'utilisateur, la centration sur le décodage de ses difficultés, l'absence de toute activité de gestion ou de coordination d'équipe ou de projet, il reste que des éléments forts de différenciation apparaissent qui leur permettent d'occuper diverses positions à l'intérieur de l'espace d'activités qu'on a appelé Aire du diagnostic.

On constate des lignes de démarcation qui permettent de distinguer 4 figures. La première, très identifiable, est celle des détenteurs de diplômes sociaux qui ont une vision et une argumentation qui empruntent à la rhétorique des travailleurs sociaux canoniques. Si leur activité est différente de celle de l'aire de l'Aide directe, ils s'inscrivent dans un monde de références communes, effet évident de l'acquisition d'une qualification par la formation professionnelle et de l'intégration de modèles professionnels.

Le second type, représenté surtout par les conseillers techniques des missions locales, s'en distingue par une surenchère qui porte à la fois sur l'engagement (désigné comme plus vigoureux) et sur le réalisme de leur attitude (ils sont dans la vérité du marché car ils sont aux prises avec l'économique). Cette « lutte des places » évoque fortement celle des animateurs d'insertion : avec des arguments quelque peu différents, le débat porte cependant sur la frontière entre les « professionnels de la profession » et les autres (les débutants, les amateurs, les gens qui ont des métiers considérés comme différents). Si les conseillers techniques tendent à s'estimer « dans le social », du fait de leurs publics-cibles, ils ne se réclament pas nécessairement du « travail social ».

Le troisième type, représenté notamment par les conseillères HLM, est plus ambigu : l'activité est plus technique, du moins déployée techniquement sur la base de dossiers administratifs ; la relation à l'utilisateur est empreinte d'injonction, de contrôle, de vérification. On pourrait dire que la dimension « sociale » de leur activité relève davantage de l'attitude (compréhension, humanité) que de l'expertise, celle-ci étant placée du côté de la technique des dossiers. Il n'empêche qu'elles revendiquent « faire du social » et agissent effectivement à certains moments de manière très analogue à celle des travailleurs sociaux. Le fait d'inclure ces aspects dans la définition qu'elles donnent de leur activité professionnelle n'est pas secondaire mais devient constitutif de leur identité professionnelle.

Enfin, la quatrième figure serait celle des intervenants cliniciens (mais peut-on dire qu'il s'agit d'un « type » sur la base de deux enquêtés ?). Leur distance aux autres -à tous les autres !- se revendique dans la possession de « gestes rares », issus d'une technicité très spécialisée. Ils, ou plutôt, elles, se démarquent du « social » des assistantessociales considéré comme assistanat, utilisant là une catégorie stéréotypée. De la même manière, elles assèment des jugements à l'emporte-pièce concernant les éducateurs qui oeuvrent dans une proximité

aux usagers ni réglée ni maîtrisée. Le travail social est utilisé comme repoussoir. Mais en réalité, leur lutte de reconnaissance ne se joue pas à ce niveau : il s'agit d'une volonté de positionnement qui s'avère difficile et empêchée, au sein du monde des « psy », et par voie de conséquence d'un combat pour ne pas être renvoyé dans la classe des roturiers. De ce point de vue, comme du point de vue du contenu de leur activité, il convient sans doute d'intégrer leur position en limite, presque hors limite, du champ de l'intervention sociale.

(3) Qu'il s'agisse des personnes agissant dans les dispositifs ville ou des experts en RMI, on observe que les appréciations positives sur les fonctions occupées dans l'aire de l'évaluation sont étroitement liées à la diversité, voire la nouveauté des tâches. Elles ont en commun d'être des fonctions d'élaboration ou d'évaluation auprès d'autres intervenants (associations, travailleurs sociaux, élus, centres sociaux, promoteurs de projets...).

La valorisation, au-delà des aspects un peu convenus tels « le travail d'équipe », la « bonne cohésion », passe par la visibilité des signes de reconnaissance, la possession d'un réseau large, la proximité aux « notables ».

Le positionnement des activités place ces acteurs à la charnière entre notabilités, instances responsables et opérateurs. L'inscription dans une sphère prestigieuse se manifeste également dans la disposition d'un partenariat étendu. Un autre motif de valorisation émane de l'absence de routine dans les activités. L'autonomie dans la mise en oeuvre de l'activité est unanimement célébrée comme condition essentielle d'exercice pour les intervenants sociaux et plus encore comme symbole, signalant la marge de manoeuvre, la détention du pouvoir discrétionnaire dont est doté le professionnel.

A contrario, le contrôle pesant, l'intervention intempestive de la hiérarchie, outre le désagrément qu'ils produisent dans l'activité, signent la dévaluation de la fonction. Comme pour la majorité des intervenants, l'écrit figure au rang des activités mal primées, mais cette fois davantage au motif de leur stérilité éventuelle qu'en raison de leur pénibilité.

(4) Les activités de direction et d'encadrement hiérarchique ne se distinguent pas a priori de celles exercées dans d'autres domaines d'activité : organiser, planifier, diriger, gérer.

Les tâches de direction revêtent un double aspect de gestion administrative, comptable ou financière, et de gestion de l'activité des personnels. A ces activités viennent s'ajouter les représentations institutionnelles mais aussi une part d'évaluation.

Du côté des personnes dont l'activité est centrée sur la coordination ou le conseil technique aux autres professionnels, les tâches de gestion sont beaucoup plus réduites. L'administratif reste important mais laisse la place aux « activités de liaison » entre acteurs internes.

Trois éléments paraissent prédominer dans l'attribution de valeur aux activités mais dans des proportions variables selon les différents types d'enquêtés : l'autonomie dans les conditions d'exercice, la proximité aux responsables et aux instances de pouvoir, la possibilité d'orienter le travail des collaborateurs et subordonnés.

D'une façon générale, la description par les enquêtés de leurs activités met l'accent sur l'autonomie forte, revendiquée. Pour une grande partie des enquêtés, cette autonomie est compatible avec le contrôle, accepté sans difficulté sous réserve qu'il ne s'effectue pas de façon tatillonne mais davantage sur le mode du « rendre compte ».

Les activités dévalorisées peuvent être résumées succinctement : l'écrit, les réunions improductives, la gestion pure.

Encore une fois donc, le problème de l'écrit est mis en avant. L'absence d'attrait pour l'écrit va de l'inappétence pour cette activité à l'aversion, en passant par diverses formes d'indigestion.

### 3. Le procès d'appartenance

Bien qu'un certain nombre des personnes rencontrées pour cette recherche le revendiquent fortement, le qualificatif de social fait incontestablement autant problème que les notions de travail ou d'intervention. Accolé aux substantifs travail (travail social) ou intervention (intervention sociale) il ne permet guère de spécifier les métiers que désignent ces expressions génériques ou de définir une identité professionnelle.

#### a) La sacralisation du terrain

Il y a donc lieu de remarquer que le travail social en tant que pratique distinctive tend à se focaliser sur une seule des dimensions de l'espace des activités présenté plus haut, du côté de la proximité et plus précisément encore de la relation d'aide pour résoudre les problèmes de la vie quotidienne. Les dimensions organisationnelles ou évaluatives ou encore d'ingénierie tendent à être, à ce niveau, peu investies. Ce qui renforce singulièrement la position dans le champ du travail social de nombre de nouveaux métiers de l'intervention sociale, soit du côté de l'aide à domicile, soit du côté de l'animation et de la médiation sociale.

Toutefois l'existence d'un manque ou d'un vide à combler ne suffit pas à légitimer n'importe qui à le faire et à suppléer les défaillances. La relation d'aide personnalisée et la proximité du terrain ne suffisent pas à définir des professionnels de l'intervention ou du travail social. Qu'est-ce qui fonde donc la légitimité des diverses catégories des uns et des autres à intervenir ? C'est sur ce point que s'opère vraisemblablement une première ligne de démarcation entre travailleurs sociaux et intervenants sociaux et que vont s'instruire les procès en reconnaissance. Pour la très grande majorité des travailleurs sociaux diplômés, la question est d'emblée entendue, la légitimité repose -outre sur la déontologie, sur la qualification acquise par la formation dans les instituts et les écoles de service social. Autrement dit la relation d'aide personnalisée et située est une relation technique, une mise en forme. Certes, ils veulent bien admettre que celle-ci ne suffit pas toujours et même qu'il peut parfois exister d'autres façons de développer une qualification appropriée, mais pour tous il est entendu une fois pour toute que la relation clinique ne s'improvise pas, qu'elle répond à des exigences méthodologiques fortes, et qu'ignorer celles-ci au motif que la bonne volonté doublée d'une aptitude innée à la relation suffiraient, risque de produire des dégâts difficilement mesurables et rattrapables sur les personnes.

Pour les intervenants sociaux qui ne peuvent se prévaloir d'une qualification reconnue ni même toujours mettre en avant une expérience acquise dans des activités bénévoles caritatives ou plus généralement associatives, la légitimité à intervenir repose pour l'essentiel sur le partage à un moment donné de la même condition que celles des personnes auprès desquelles ils interviennent, soit que l'on ait habité et parfois que l'on habite encore le même quartier soit que l'on ait connu les mêmes problèmes, le chômage notamment, ou vécu la même galère.

#### b) La surenchère éthique

C'est à ce niveau sans doute que la rhétorique du milieu exerce son effet discriminant. Ceci se remarque, par exemple à propos de la fameuse question du secret professionnel. Outre le secret, sont mis ainsi en avant :

- . le respect de la dignité de la personne,
- . la volonté de respecter l'autonomie des personnes,
- . la volonté de ne pas donner dans l'assistanat,
- . la volonté de comprendre plutôt que de (ou avant de) juger,
- . l'obligation de résultat et non seulement l'obligation de moyens,
- . la volonté de transparence et de vérité qui se traduit par le refus de faire croire que l'emploi est au bout du chemin ou que l'acte délictueux est banal ou encore d'accepter n'importe quel comportement de la part de la personne aidée.

C'est au nom du respect ou plutôt du non respect de ces références que les intervenants sociaux non canoniques jugent parfois sévèrement les assistants sociaux ou les éducateurs : l'assistante sociale qui se croit quitte lorsqu'elle a rempli un dossier d'aide et qui tantôt joue sur le registre de l'aide (accord d'un secours), tantôt sur celui de la menace (le placement des enfants); l'éducateur qui veut faire croire qu'il peut y avoir dignité humaine sans travail et qui déserte le quartier, ses horaires statutaires effectués, au moment même où les jeunes de celui-ci commencent à se répandre sur le macadam.

Mais c'est également au nom des mêmes références que les travailleurs sociaux expriment parfois leur défiance vis à vis des nouveaux intervenants sociaux. Il en va ainsi de ces « médiateurs sociaux » récemment bénéficiaires d'un contrat emploi-solidarité et dont la mission assignée par le maire est de réguler les rapports sociaux et de maintenir la paix sociale sur les quartiers, et que l'éducateur de la Protection Judiciaire de la Jeunesse se souvient d'avoir reçu il n'y a pas si longtemps! C'est cette « mission sécuritaire » que les assistantes sociales polyvalentes de secteur mettent en avant pour rendre compte du peu d'action qu'elles engagent avec les animateurs de quartier. Il en va ainsi aussi de la dénonciation, par certains de nos interlocuteurs, de la médiation pénale qui contribuerait grandement à affaiblir le service public de la justice garant du respect de la dignité de l'homme et de la neutralité de la justice.

### c) Positions et prises de Position

Est-il possible de rapporter ces prises de positions concernant l'objet « social », son mode d'appréhension et le rapport entretenu avec lui, des positions occupées dans l'espace présenté au premier chapitre ? En fait, la correspondance entre prise de position et position n'apparaît pas systématique et automatique. Ce qui signifie qu'à l'encontre d'une approche structuro-fonctionnaliste stricte, il n'y a pas de déterminisme rigoureux. Ceci ne veut pas dire que cette position soit sans influence mais que cette influence se combine avec celle d'autres facteurs.

On peut néanmoins tendanciellement dégager quelques lignes de force.

(1) Les personnes situées dans le sous-espace de l'aide aux personnes sont celles qui se réfèrent le plus exclusivement à la notion d'aide et à la valorisation du terrain pour définir le social et l'intervention sociale.

(2) Les intervenants situés dans l'aire du conseil mettent également l'accent sur la relation d'aide, ce qui fait le social c'est avant tout la nature des publics, mais leur déontologie réfère davantage à la nécessité de dire la vérité et au refus de toute forme d'assistanat.

(3) Les acteurs situés dans l'aire de la gestion politique et organisationnelle ont très fréquemment une conception « totale » du social, voire politique qui réfère sans doute aux conditions concrètes de l'exercice professionnel, à la nécessité de s'inscrire dans un partenariat, de négocier avec diverses institutions. Le terrain se confond pour une large part avec le paysage institutionnel. La référence déontologique est peu manifeste ou très générale et en appelle aux grands principes (refus de l'assistance, autonomisation...), sans doute parce qu'elle est davantage centré sur les relations avec les autres acteurs du champ que sur la relation directe à l'usager.

(4) Les acteurs qui gravitent dans le sous-espace de l'ingénierie sont ceux qui affichent la conception la plus globale du social, le social tendant alors peut-être à être assimilé au politique au sens d'administration générale de la cité. Ils pratiquent moins que les autres la surenchère éthique. Le terrain est pour eux un espace d'intervention, c'est à dire de conception de projets et de régulation entre acteurs.

Mais par delà ces grandes catégorisations, il apparaît que :

(1) L'appartenance aux professions dites canoniques du travail social transcende pour une large part les prises de positions.

(2) Les personnes qui ont abordé le champ du social par le bénévolat ou l'engagement militant mettent plus particulièrement l'accent sur la relation d'aide : le social c'est aider les gens en difficultés. La référence éthique se distingue mal de la déontologie en ce sens que si l'on retrouve bien le souci de confidentialité, le refus de substitution ou le respect de l'autonomie des personnes, on note aussi des références au dévouement, au prochain, à l'humain... La dimension vocationnelle est souvent sous-jacente à leur « engagement ». Le terrain est appréhendé comme la connaissance intime, existentielle parfois, des situations des personnes que l'on aide dans une relation de face à face non médiatisée.

(3) Les professionnels qui entrent dans le champ sur la base d'une expertise spécifique acquise et développée par la formation ou l'expérience (agent du contentieux devenant conseiller social dans un office H.L.M., correspondant-jeune dans un relais accueil par exemple) appréhendent fréquemment le social sous la dimension aide individualisée en référence aux caractéristiques sociales des personnes qu'ils ont en face d'eux. Leur déontologie est tiraillée entre la défense ou le soutien de la personne en difficultés et l'allégeance et le loyalisme vis-à-vis de l'employeur. La morale opère la transaction en quelque sorte entre ces deux dimensions, le moralisme affleure en effet parfois (référence à la bonne volonté, aux abus, à l'honnêteté de la personne, à son courage...).

(4) Les acteurs qui travaillent en collaboration avec, ou dans le cadre d'une supervision par, les travailleurs sociaux, ce qui renvoie pour une large part aux métiers de l'aide à domicile, et ce d'autant plus qu'ils ont suivi une formation professionnelle ad hoc, tendent à calquer leur perception et leurs références sur celles des travailleurs sociaux, avec tantôt un usage exacerbé du vocabulaire professionnel (lien social, substitut familial...), tantôt un langage commun (la discrétion...). Le social est étroitement associé à la relation d'aide à la personne.

On comprend bien que ces diverses dimensions peuvent se combiner comme l'a mis en évidence l'étude des trajectoires. Ceci explique que certaines positions, notamment celles qui relèvent du sous-espace « gestion » et qui sont généralement occupées au terme d'un parcours relativement long ou hétérogène, puissent paraître générer difficilement des prises de positions caractéristiques. Il en va de même, à un moindre degré, eu égard à la diversité des origines et des modes d'accès, pour les occupants de positions dans l'espace « diagnostic-orientation ».

## **CONCLUSION : LA DYNAMIQUE DU SOCIAL**

L'intervention sociale a-t-elle vocation à devenir travail social ? Ne paraissent pas concernés par ce débat les métiers ou les fonctions qui se caractérisent essentiellement par leur dimension gestionnaire, organisatrice ou encore l'ingénierie. Ceux-ci relèvent peut-être du social, mais pas du travail social. Il n'y a guère de controverse ou de polémique à leur sujet.

Peu de polémique également à propos de l'aide à domicile, les intervenants sociaux non canoniques les considèrent généralement comme faisant bien du travail social et comme relevant de la « corporation ». Leur opinion recouvre donc celles des professionnels de l'aide à domicile eux-mêmes. C'est la dimension « aide à la personne » qui est mise en avant pour justifier cette appartenance par les premiers, alors que les seconds insistent davantage sur la déontologie et l'inscription dans les réseaux du travail ou de l'action sociale, leur proximité « fonctionnelle » des assistantes sociales ou des conseillères en économie sociale familiale.

Il en va tout autrement des diverses fonctions d'animation ou de médiation sociale créées dans le cadre des divers programmes de lutte contre la délinquance ou le développement de services de proximité, voire des diverses activités d'insertion par l'économique, d'évaluation et de conseil aux personnes, ou même encore de la requalification et reclassification des secrétaires des centres médico-sociaux du département étudié consécutivement au développement de leur fonction de premier accueil.

C'est à la fois sur le niveau de l'expertise et sur le niveau de la déontologie que se fonde le déni d'appartenance.

Face à ce rejet hors du champ du travail social ou aux réticences à y être inclus, on trouve exprimées par un certain nombre de travailleurs sociaux, des opinions plus nuancées. Les uns soulignent que de toute façon, sur certains quartiers ou dans certaines situations, pour des raisons qui ne mettent en cause ni les compétences, ni la déontologie des travailleurs sociaux, ceux-ci ne sont pas en capacité d'intervenir.

D'autres mettent en évidence ou rappellent que le travail social s'est construit de cette façon, que de tout temps sont apparues des activités ou des occupations nouvelles, d'abord sous forme bénévole, puis sous des formes salariées plus ou moins reconnues ou précaires, puis prises en charge par des conventions collectives. Il n'est pas impossible, selon eux, que l'on assiste à un mouvement de cette nature. Ces nouveaux métiers se situent bien à la périphérie du travail social, mais sont appelés à en faire partie un jour moyennant sans doute un approfondissement de l'expertise.

Mais en définitive, selon nombre de nos interlocuteurs, la capacité d'intégration du modèle du travail social institué finira par phagocytter ces nouveaux intervenants. La vraie question serait celle de savoir si le nouveau contexte de l'action sociale et les nouveaux cadres institutionnels et opérationnels de sa mise en oeuvre qui tendent à les éloigner de plus en plus du contact direct avec les personnes, à médiatiser la relation par un premier accueil évaluatif réalisé par des tiers, des secrétaires, non patentés, à les spécialiser dans la procédures (contrat, inscription dans les divers dispositifs institutionnels, programmation, évaluation...), si la place grandissante que prennent dans l'exercice professionnel concret et quotidien les dimensions gestionnaires sinon d'ingénierie, donc si le glissement vers le haut de notre espace des positions, ne dénaturent pas le métier au point qu'ils ne pourraient plus eux-mêmes -qu'ils le déplorent ou non- se dire ou se reconnaître travailleurs sociaux.

# **Crise des identités, brouillage des catégories**

## **Première partie**

FRANÇOIS ABALLEA  
GUIDO DE RIDDER  
CHARLES GADEA  
PHILIPPE LE MOIGNE

Ont contribué aux opérations de recherche :  
ERIC CHAPLAIN  
FRANÇOISE LEMONNIER  
JACQUES SCHEER

# SOMMAIRE

## Première partie

<b>Introduction</b>	p. 2
<b>Chapitre I. L'imbrication des trois problématiques</b>	p. 4
1. La crise du travail social et la recomposition de son espace professionnel	p. 4
2. Ce qu'il faut prendre en compte pour pouvoir compter	p. 14
3. Le problème du questionnaire, c'est qu'on se pose des questions à propos des réponses	p. 17
<b>Chapitre II. Analyse des données existantes</b>	p. 20
1. Les professions sociales en France	p. 20
2. Les personnels des professions sociales en Seine-Maritime	p. 25
a. Le recensement	p. 26
b. Effectifs globaux	p. 27
c. Personnels du Conseil Général	p. 28
d. Personnels des établissements sociaux du répertoire FINESS	p. 31
e. Les emplois et métiers sociaux dans les Caisses d'Allocations Familiales de Seine-Maritime	p. 33
f. Les personnels des collectivités territoriales : Conseil Général, communes, CCAS	p. 37
g. Données cumulées des différentes sources	p. 39
3. Terra cognita / incognita et zones d'ombre	p. 42
<b>Chapitre III. Méthodologie</b>	p. 44
Introduction	p. 44
1. L'inventaire des employeurs	p. 46
2. Résultats	p. 48
3. L'investigation de terrain	p. 49
<b>Chapitre IV. Résultats de l'enquête par questionnaire</b>	p. 51
1. Caractéristiques et valeurs de l'échantillon	p. 52
2. Les établissements recensés : un inventaire conventionnel ?	p. 58
3. Les personnels sociaux, acteurs de l'intervention sociale ?	p. 64
4. Les emplois de l'intervention sociale	p. 72
Conclusion intermédiaire. La morphologie des métiers : questions d'observation	p. 84
<b>Chapitre V. Des situations et des cas</b>	p. 87
Introduction	p. 87
1. Le « noyau dur » est-il menacé ?	p. 91
2. Missions locales et PAIO : flou et tensions	p. 94
3. Intervention sociale et Justice : une appartenance originale au champ	p. 96
4. L'intervention sociale liée au logement : métier ou compétences ?	p. 100
5. L'insertion par l'économique	p. 102
6. Les municipalités et l'intervention sociale ou l'éclatement du champ	p. 107
7. L'aide à domicile, un segment professionnel en extension	p. 111
<b>Conclusion</b>	p. 116

# Introduction

Plusieurs organismes ont joint leurs efforts pour lancer cet appel d'offres (CNAF, CGP, DAS, MIRE, SESI) et plusieurs équipes de recherche, chacune chargée d'investir un territoire spécifique, ont développé leurs travaux. Le département de Seine-Maritime, objet du présent rapport, a été choisi par le GRIS (Université de Rouen) et le LERS (Institut du Développement Social).

Tout en s'inscrivant dans une problématique commune, dont les thèmes majeurs gravitent autour de la question des incertitudes grandissantes quant aux dimensions quantitatives et qualitatives de la transformation des activités et des profils professionnels des métiers de l'intervention sociale, les diverses équipes ont spécifié leurs approches. De même, au plan méthodologique, un canevas collectif, qui prévoyait pour cette première phase la réalisation d'un repérage statistique auprès d'employeurs de professionnels de l'intervention sociale, a été mis en oeuvre, en laissant à chaque équipe le soin de moduler sa démarche en fonction des spécificités du terrain abordé et des centres d'intérêt que privilégiait sa problématique.

On trouvera donc dans ce rapport une présentation des résultats du questionnaire diffusé auprès des employeurs, mais aussi des difficultés rencontrées et des questions qu'elles soulèvent. L'état provisoire de notre réflexion est présenté dans le premier chapitre.

Bien qu'elle tienne une place centrale, l'opération de recherche liée au questionnaire n'est pas la seule que nous ayons effectuée. Autour d'elle, un ensemble d'explorations complémentaires, les unes à caractère quantitatif, d'autres plus qualitatives, ont pu être réalisées<sup>1</sup>.

Il nous a, en effet, paru nécessaire de disposer d'un bilan des sources statistiques existantes, non seulement pour situer les ordres de grandeur

---

<sup>1</sup>En fait notre problématique tend, comme on le verra, à estomper cette opposition entre approche qualitative et quantitative, dans la mesure où la situation créée par le questionnaire contient elle-même des éléments qui la rendent analogue à une expérience d'observation qualitative.



qu'atteignent les effectifs des métiers du "social", mais pour nous faire une idée des variations (parfois considérables) qui apparaissent selon les sources qui sont mobilisées (2ème chapitre du rapport).

Les opérations qualitatives, quant à elles, concernent certaines catégories spécifiques d'employeurs, auprès desquelles il nous a paru utile de rechercher des informations plus détaillées. C'est pourquoi nous avons donné des "coups de projecteur" sur des domaines tels que les organismes relevant du champ de la Justice, les organismes de statut associatif participant à l'intervention sociale (en particulier dans le domaine de l'insertion), le réseau d'accueil de la Seine-Maritime (PAIO, Missions Locales), les activités de l'aide à domicile, les municipalités, etc. Pour l'heure, ces observations ne forment pas un ensemble unifié, mais une mosaïque d'informations qui apportent, malgré leur apparence disparate, des éléments d'une meilleure connaissance non seulement de la manière dont le questionnaire a pu être interprété et rempli par ses destinataires, mais aussi des conceptions qui peuvent avoir cours au sujet de la catégorie complexe et ambiguë d'"intervention sociale", désignée comme point d'entrée à utiliser par l'ensemble des équipes.

Cette formule, "professions de l'intervention sociale", reflète et concentre les interrogations initiales des promoteurs de l'appel d'offres, et a donné lieu à de longs débats au cours des rencontres pendant lesquelles les équipes rendaient compte de l'avancement de leurs travaux, peut-être faut-il ajouter : de la persistance de leur perplexité. *Volontairement ouverte, l'expression marque le désir d'inclure dans une même approche la recherche de connaissances sur les évolutions qui affectent (parfois très profondément) les métiers qu'on convient d'appeler "canoniques" (ou le "noyau dur") du travail social, mais aussi ceux qui émergent sous des formes très variables et qui contribuent à transformer le paysage de l'intervention sociale.* C'est donc à l'ensemble des organismes pouvant être considérés à un titre ou un autre comme des employeurs potentiels de professionnels de l'intervention sociale qu'a été adressé le questionnaire. Il est aisé de deviner qu'une telle approche ne peut que rencontrer de nombreux obstacles pratiques, ne serait-ce que pour déterminer qui doit être destinataire du questionnaire. Nous avons exposé dans le troisième chapitre les difficultés méthodologiques rencontrées et les divers moyens mis en oeuvre pour leur faire face, avant d'entrer dans le bilan des informations recueillies par le questionnaire lui-même (quatrième chapitre), puis dans l'analyse des données complémentaires fournies par les "coups de projecteur" portés sur des secteurs spécifiques (cinquième chapitre).

# Chapitre I

## L'imbrication de trois problématiques

Il y a lieu de penser que ce n'est pas dans une mais dans trois problématiques à la fois distinctes et indissociables que nos travaux se sont trouvés impliqués. La problématique de base reste celle des *transformations des professions de l'intervention sociale*, telle qu'on peut la formuler à l'aide de nombreux travaux, en intégrant l'apport de ceux qui continuent de paraître pendant que notre recherche se déroule. Mais sur ce fond, il intervient des questions plus proprement liées à la démarche de mesure statistique et de codification qui caractérise le programme, et qui font appel à une conceptualisation spécifique dont nous indiquerons les points centraux. En même temps, la logique des opérations entreprises, en particulier le recours à un questionnaire auprès des employeurs, fait surgir un ensemble d'informations et de pistes susceptibles d'influencer l'interprétation des résultats.

### 1. La crise du travail social et la recomposition de son espace professionnel

La littérature en ce domaine est devenue suffisamment abondante pour faire ressortir des lignes centrales d'analyse, assez largement partagées par les observateurs, au delà des différences apparentes. Un exemple de cette convergence est fourni par la publication récente de trois articles de synthèse, dont l'un émane de notre équipe, dans la revue de la CNAF "Recherches et Prévisions". Le texte de M. Autès souligne la pluralité des sources historiques qui ont présidé à la structuration des professions du social (assistance à la famille, aide à l'enfance déficiente et animation), et le clivage qui en résulte. "*Le travail social est double [...] Il s'organise autour d'une grande fracture qui le traverse. Il ne se répartit pas de part et d'autre de cette ligne de clivage, mais, encore une fois, s'organise autour d'elle*" (1996 p. 5). La fracture en question parcourt une série de registres cités pêle-mêle : l'opposition entre la logique de gestionnaire de programmes et la logique de porteur et inventeur de projets, entre le statut salarial et l'aspiration à l'autonomie proche du modèle anglo-saxon des professions, entre la logique de contrôle et la logique d'émancipation (tension qui a joué un rôle important dans la cristallisation de l'identité professionnelle), entre "neutralité et

militance", entre "réparation des individus et production de changement social". Ce qui constitue malgré tout un ciment d'unité dans cette "mosaïque enchevêtrée" serait, selon M. Autès, un ensemble de compétences transversales, liées à la parole restauratrice de sens ("*écouter, accueillir, aider à s'exprimer, à devenir sujet, communiquer, négocier ..*"), à l'usage de techniques floues "*toujours à recommencer*", et à la mise en oeuvre d'une *éthique*, c'est-à-dire à des normes professionnelles permettant de trouver une distance ni trop éloignée (bureaucratique) ni trop proche des usagers. Enfin, M. Autès met en évidence le paradoxe majeur qui explique certainement une grande part du malaise de ces professions : "*on ne peut pas continuer à faire semblant de lui demander de résoudre tous les problèmes sociaux nés de la décomposition de la société salariale, et lui reprocher de ne pas y parvenir sans lui avoir donné les moyens d'opérer*" (1996 p. 8).

Bien qu'il soit rédigé dans un esprit différent, le texte de J.N. Chopart, dans la même revue, reconnaît l'*hétérogénéité du travail social* (et en particulier la dualité entre une professionnalisation partiellement comparable au modèle des professions libérales et la dépendance envers l'Etat ou du moins les collectivités publiques), ainsi que le caractère flou et incontrôlable de l'activité, mais il insiste sur un facteur d'unité qu'il attribue à l'*ignorance volontaire qu'entretient la culture professionnelle au sujet de la dimension économique et financière de son action*. Plus normatif que l'auteur précédent, il estime que "*les vocations et les carrières des travailleurs sociaux semblent parfois construites sur une stratégie d'évitement du travail productif et de la dure réalité qu'il impose*" (1996 p. 24). En conséquence, il appelle à une rédefinition de la profession valorisant davantage la rationalité économique. Pour lui, le modèle ancien de fonctionnement, fondé sur "*l'euphémisation idéaliste du travail, en dehors de tout contexte socio-économique*" (p. 25) ne pouvait se développer que dans un espace protégé des réalités du marché. Ce modèle est désormais révolu ou du moins fortement menacé, et les fondements de sa légitimité (l'intervention de l'état, le compromis du welfare) s'effondrent, pendant que les financements eux mêmes font l'objet de restrictions. Le domaine du travail social s'ouvre à l'intervention de nouveaux acteurs venant du monde de l'entreprise et introduisant des logiques (relation de service) qu'il n'est plus possible d'ignorer.

Tout semble opposer l'approche compréhensive et "poétique" de M. Autès et la vision plus rationalisatrice et gestionnaire de J.N. Chopart. Pourtant, il est clair que c'est bien le même objet et les mêmes mutations majeures qui font l'objet de deux perspectives. Dans le texte considéré, J.N. Chopart reconnaît de manière incidente que les travailleurs sociaux sont confrontés à l'irruption au coeur des politiques sociales des problèmes liés à "*l'extension en nombre et en durée du chômage*", et que "*nombre d'entre eux répugnent à s'inscrire dans cette nouvelle logique qui leur apparaît, souvent à juste titre, comme un problème insoluble*" (p. 28), mais il a récemment abordé cette question de manière plus directe dans d'autres publications (Chopart, 1994). On peut donc estimer que c'est à partir de ce point commun : le constat de la crise des professions du social face à leur impuissance à résoudre le problème capital qui sous-tend la "nouvelle question sociale", que naissent les véritables divergences. J.N. Chopart croit possible de dégager des tendances d'évolution socio-économiques qu'il faudrait prendre en compte, notamment dans la formation des travailleurs sociaux, pour qu'ils soient moins réticents à leur faire face et moins démunis ; M. Autès plaide plutôt en faveur d'une redéfinition du mandat politique du travail social et une reconnaissance accrue de sa légitimité.

Le troisième texte, celui de F. Aballéa, entre de plein pied dans ce débat, puisqu'il se centre précisément sur les deux versants de la crise en question, distinguant la crise du travail social, d'un côté, et le malaise des travailleurs sociaux de l'autre. Le malaise des travailleurs sociaux est celui d'un corps professionnel, les symptômes sont clairs et évidents *"il y a malaise parce que le travailleur social serait écartelé entre les valeurs, l'éthique du travail social, et l'allégeance à son institution par exemple, ou parce que les valeurs auxquelles il lui est demandé de souscrire, la neutralité entre autres, entrent en contradiction avec des logiques de clientélisme institutionnel, ou encore parce qu'il n'a pas les moyens de souscrire aux valeurs qui sont censées guider l'action comme le développement de l'autonomie de la personne dans les situations d'urgence"* (p. 12). La crise du travail social résulte de la déstructuration d'un champ qui perd une cohérence progressivement acquise au cours de l'histoire (on retrouve à quelques variations près les grands axes historiques évoqués par M. Autès). La dislocation du champ est d'abord causée par la dissolution de sa (ses) cible(s), en particulier la famille, qui ne constitue plus une norme unifiante de référence, et à laquelle se substitueraient une multitude de publics, *"rendant de plus en plus illusoire la capacité de maîtriser les conditions d'une prise en charge globale"* (p. 14). Elle est aussi provoquée par l'effritement d'un modèle d'action qui avait pu constituer une *"sorte de référence idéale et emblématique"* et qui est désormais traversé de tensions et contradictions *"face à la brutalité de la détérioration des situations économiques et sociales"*. Le champ du travail social se voit d'autant plus déstabilisé que ses frontières s'estompent. Il devient difficile de situer son domaine entre la sphère du travail, dont il était assez clairement séparé auparavant, celle de la santé, celle du logement, de l'éducation, de l'accès au droit, de l'aménagement urbain et des politiques locales, etc. En bref, ces perturbations qui déstructurent le champ du travail social *"peuvent rendre compte des difficultés que rencontrent les travailleurs sociaux à se situer vis à vis de leur travail"* (p. 19). Dans un esprit proche de M. Autès, le travail social est perçu comme clivé, éclaté, soumis à de multiples contradictions, c'est ici aussi de manière unitaire, générique, qu'il est question de son expertise mise en péril, et c'est également à la mise en cause de l'éthique professionnelle que F. Aballéa attribue en partie l'origine du malaise. Le travail social n'est plus dit "double" mais "à deux vitesses". Là où J.N. Chopart prescrit unilatéralement une modification de la formation préparant mieux à assumer la nouvelle logique gestionnaire, F. Aballéa voit le manque d'expertise provoquer l'entrée en scène de professionnels concurrents qui se spécialiseraient dans les fonctions de diagnostic, d'orientation et d'évaluation, laissant aux travailleurs sociaux traditionnels les tâches de terrain et *"les vicissitudes du quotidien"*.

Il existe donc un ensemble de thèmes communs à ces trois auteurs, dans lesquels revient le problème central de la crise des professions du social. L'analyse qui vient d'en être faite peut paraître longue et excessivement détaillée, mais elle se justifie d'autant plus que les trois auteurs sont partie prenante à des titres divers du programme de recherche dont relève ce rapport<sup>2</sup>. Elle se justifie également en ce qu'il est important d'établir que la crise du travail social constitue bien le "lieu commun" (à tous les sens du terme) dont dérivent explicitement ou implicitement toutes les problématiques. Ce lieu commun renvoie à d'autres, celui du changement de visage de la *"question sociale"* (Castel, 1995) et celui du spectre de *"l'exclusion"* (Paugam,

<sup>2</sup>F. Aballéa fait partie de l'équipe du GRIS signataire de ce rapport, M. Autès réalise des travaux au sein du même programme mais dans un autre site, et J.N. Chopart est membre du "Comité de pilotage" de ce programme.

1996) qui sont devenus en peu de temps omniprésents. Il conduit à postuler, en conformité avec de nombreux travaux empiriques (De Ridder et Legrand, 1993 ; Cousin, 1996<sup>3</sup>) ou avec ce qu'enseigne l'expérience de terrain (Gadéa et Beslay<sup>4</sup>, 1990 ; Aballéa, 1993), et comme nous le faisons dans notre problématique initiale, que la transformation des modalités de l'action des travailleurs sociaux, l'émergence de nouvelles professions, l'accès à la professionnalisation ou l'entrée dans le champ de l'intervention sociale d'acteurs qui jusque là n'y étaient pas rattachés, sont des phénomènes liés les uns aux autres.

Dans ce contexte, la crise du travail social ne doit pas être lue comme la fin d'un monde organisé et l'entrée dans le chaos. Elle constitue un moment d'une histoire plus longue et plus complexe qu'on identifie peut-être à tort (ou trop strictement) avec celle du travail social. Autant il nous semble indispensable de prendre la crise du travail social pour point de départ de l'analyse, autant il serait très réducteur d'en rester à ce niveau du raisonnement. L'intérêt d'identifier les lieux communs est de pouvoir sur cette base les mettre en cause, de la même façon qu'on peut utiliser dans la tradition durkheimienne des "pré-notions" pour construire une approche conceptuelle permettant de les dépasser.

Les textes évoqués précédemment s'appuient sur un fonds de connaissance du travail social dont ils représentent une synthèse, mais, à cause de cela, ils ont précisément en commun de se situer dans une perspective qui tend à enfermer le raisonnement dans une ligne de pensée qui prend toujours pour référence une figure supposée stable du travail social, tel qu'il pouvait se présenter avant la crise qui le frappe. Ils tendent, en dépit des précautions dont ils s'entourent, à produire une image qui surestime probablement le caractère unitaire des origines et la continuité des traits au cours des évolutions qui ont forgé son visage. Bien qu'il soit décrit comme clivé, éclaté, disparate, le travail social est supposé assez homogène pour faire l'objet d'une analyse qui le prend pour centre et qui s'oriente vers la recherche de ses caractéristiques génériques. Or, les professions du travail social, comme la plupart des corps professionnels, forment un ensemble d'entités qui émergent à certains moments, se développent, connaissent des fluctuations et parfois stabilisent leurs traits dans la durée, ou parfois se recomposent au point de disparaître sous leur forme ancienne. Les convergences peuvent s'affirmer au fil du temps ou s'effacer, et il importe certainement autant ou davantage de comprendre des dynamiques qui le traversent que de fixer l'attention sur les figures qu'elles tracent provisoirement. Les métiers actuels, ceux qui sont en crise, sont le produit de dynamiques sociales, d'interactions au cours desquelles ils acquièrent des attributs (en termes de champ d'activité, de compétences reconnues, ou de traits caractéristiques de leur culture

---

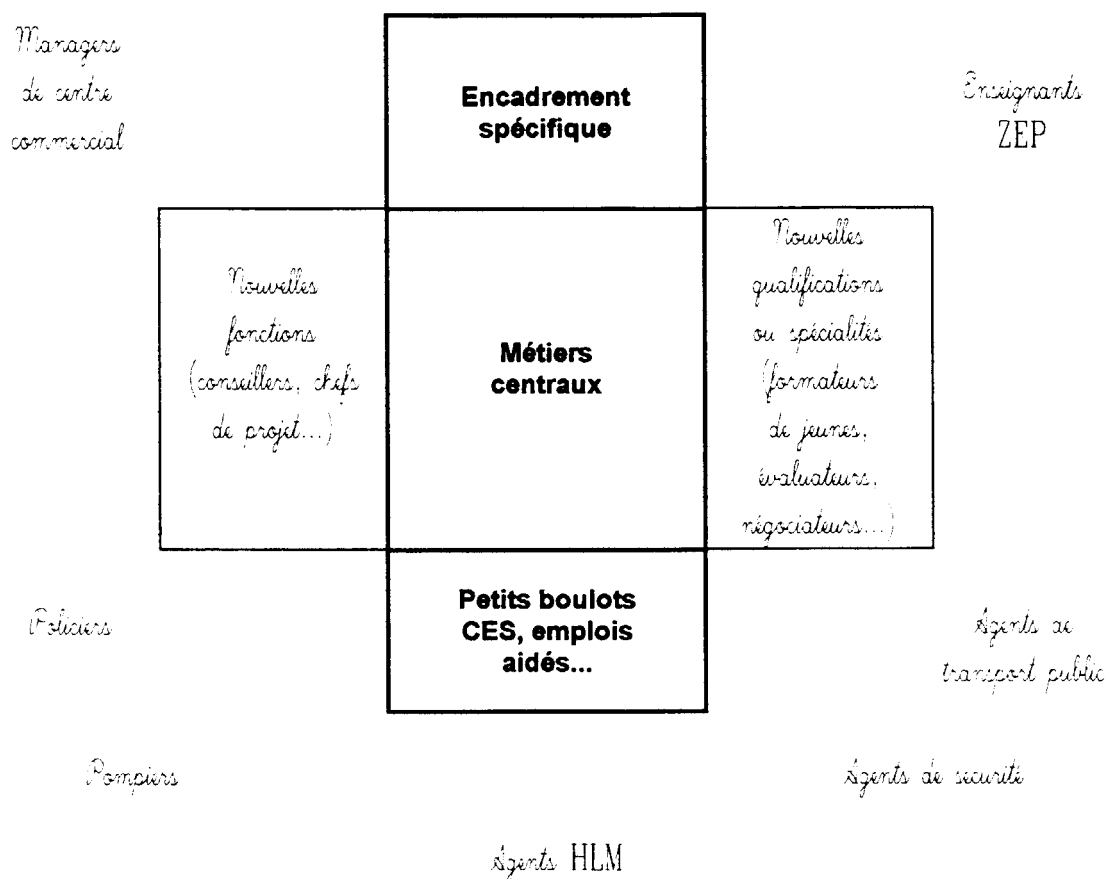
<sup>3</sup>On observe, par exemple, que dans l'expérience de remaniement de l'organisation des CMS rapportée par O. Cousin (1996), il est mis en place un service d'accueil destiné à "filtrer" et orienter les demandes pour parer au débordement dont sont menacés les travailleurs sociaux, et dans ce service d'accueil, on peut voir des fonctions analogues tenues selon le cas par des ASS ou par des secrétaires. La transformation des publics et des modalités de leur demande n'entraîne donc pas seulement des changements organisationnels mais un redéploiement des tâches affectant la division du travail entre les diverses catégories d'intervenants.

<sup>4</sup>Une intervention en audit auprès des services sociaux d'un Conseil Général nous avait permis de constater qu'une des réponses des travailleurs sociaux à la différenciation des publics et la multiplication des sollicitations consistait à réclamer l'embauche de professionnels spécialisés jusque là absents ou peu représentés dans le département, ainsi qu'une plus grande professionnalité des personnels appelés à encadrer leur travail, favorisant ainsi l'émergence de nouvelles professions.

professionnelle). D'autres acteurs ont un temps développé leurs pratiques dans un espace qui est grosso modo analogue, avec d'autres logiques (plutôt idéologiques ou religieuses que professionnelles par exemple), d'autres encore viennent s'y inscrire avec des références nouvelles. En ce sens, *il n'est pas indispensable de supposer que les travailleurs sociaux forment un "noyau dur" central des intervenants du social*. S'ils le sont ou l'ont été, c'est à titre transitoire.

Aussi, plutôt qu'un modèle posant toujours un centre, le travail social "canonique", et des périphéries, extensions, dépendances, ou émanations, il faudrait peut-être imaginer une représentation de l'espace de l'intervention sociale dans laquelle se croiseraient des axes rendant compte des dimensions de l'activité d'intervention sociale. Le principe serait de passer d'un schéma illustré par la figure ci-dessous (inspirée de l'un des travaux de J. ION), à un système organisé par quatre pôles correspondant à des activités ou fonctions que les professions instituées ou en quête de reconnaissance institutionnelle assument à des degrés divers.

**Au centre  
 Au-dessus  
 Au-dessous  
 Sur les côtés  
 Autour**



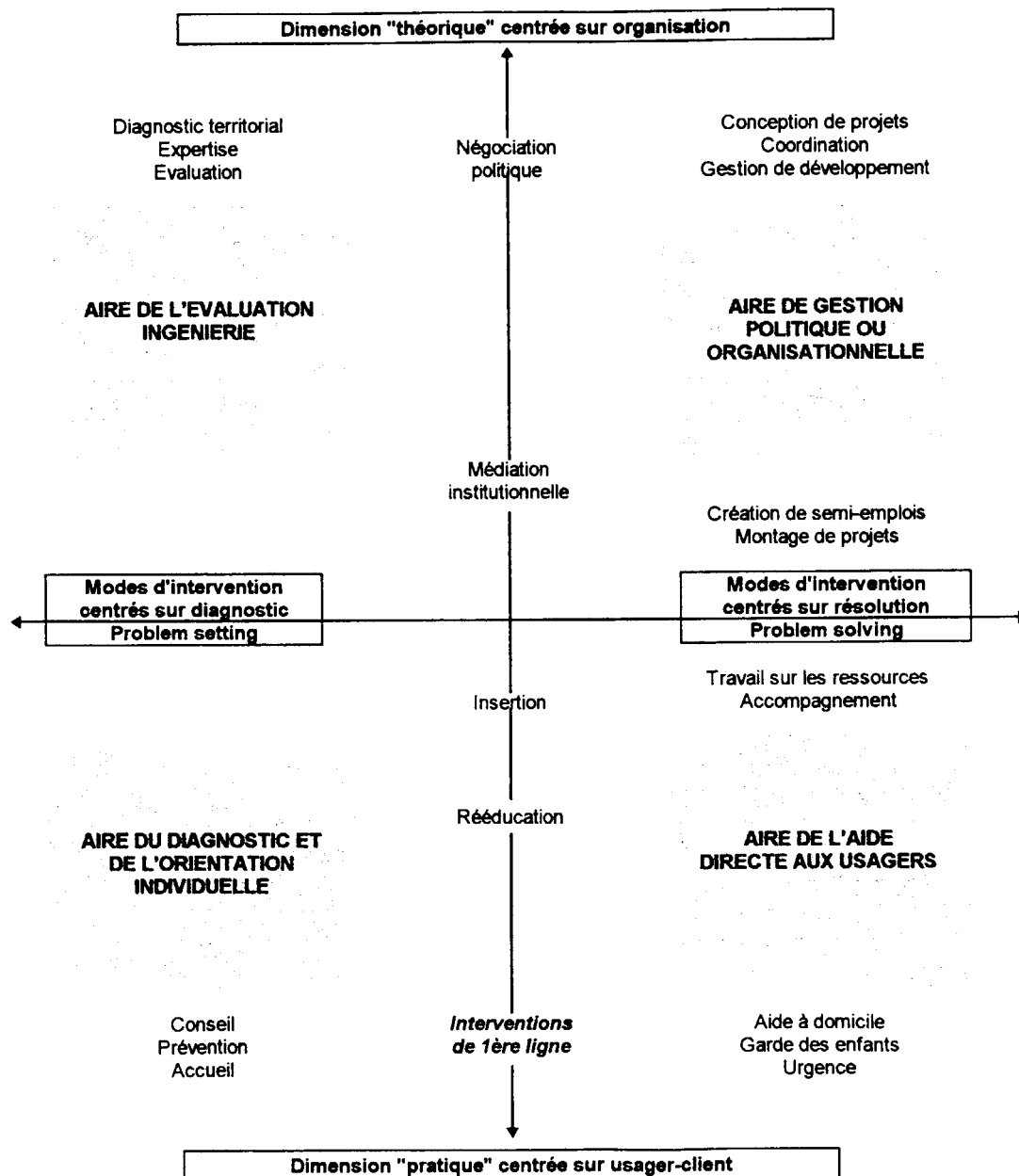
Le modèle qu'on peut construire à partir des travaux de J. Ion (1994) peut être qualifié de concentrique et de hiérarchique, dans la mesure où il situe les métiers et qualifications émergents en fonction de la position qui peut leur être assignées dans un système ordonné par son centre, les professions du noyau dur. Ainsi, les "petits boulots" et emplois précaires seront statutairement "en dessous" des professions reconnues, pendant que des professions à caractère spécifiquement social naissent dans les sphères de l'encadrement. Latéralement, de nouvelles fonctions (conseillers, chefs de projet) ou de nouvelles qualifications ou spécialisations (formateurs de jeunes, évaluateurs) font leur entrée. Cet ensemble forme un groupe autour duquel une couronne d'activités (policiers, pompiers, gardiens d'immeuble, enseignants de ZEP) occupe par définition une situation périphérique. On pourrait dire que cette vision est ptoléméenne car les métiers centraux ne sont pas présentés en dynamique mais comme un repère fixe.

Dans une communication présentée au séminaire du LERS au printemps 1995, M.H. Soulet a évoqué une perspective qui apporte une variante à la perspective précédente, sous forme de prise en compte des mouvements qui affectent le "noyau dur" lui-même. Il se fonde sur l'existence d'une *double dynamique*, dissociant, d'un côté, des professions du noyau dur qui restent stables (et qui formeraient à ce titre le vrai noyau dur) et celles qui sont soumises à des diversifications ou des évolutions significatives des contenus de leur activité, de l'autre, des excroissances (à l'extérieur du noyau dur) correspondant soit à des professions qui tendent à intégrer une dimension sociale bien que celle-ci ne constitue pas un élément central de leur définition (policiers, enseignants, dirigeants des centres commerciaux), soit à des nouveaux spécialistes issus d'horizons étrangers à la formation traditionnelle des travailleurs sociaux (gestion, sciences sociales), souvent appelés à occuper des fonctions hiérarchiquement supérieures à celles des travailleurs sociaux.

Les deux modes de présentation qui précèdent sont attachés à un principe organisateur qui serait celui de la centralité des professions génériques. La logique d'organisation du modèle que nous proposons serait la suivante : un premier axe opposerait les modes d'intervention centrés sur la résolution de problèmes sociaux concrets se posant à une population (problem solving), à ceux qui sont tournés vers le diagnostic et la recherche d'orientations ; à cet axe se superposerait un deuxième axe opposant les activités ou fonctions à dimension "théorique", centrés sur l'organisation, aux activités à dimension principalement "pratique", centrées sur la relation directe à l'utilisateur. Cette figure ne comporte plus de centre occupé par les métiers canoniques mais quatre espaces où se répartissent de manière graduelle les activités des divers métiers ou d'acteurs qui ne sont pas nécessairement rattachés au label du travail social.



### Un système à quatre pôles d'activités ou de fonctions



Ainsi, à l'articulation de la dimension théorique et de l'intervention centrée sur le diagnostic se dessine l'aire de l'évaluation ou de l'ingénierie, dans laquelle interviennent des experts de l'administration, des consultants, des architectes ou des élus, mais aussi des conseillers techniques issus des services sociaux ou des représentants des associations d'insertion.

Au croisement de la dimension théorique et organisationnelle et de l'intervention centrée sur la résolution de problèmes, interviennent les cadres des services sociaux, les chargés de mission (ville, RMI) qui sont chargés de la mise en oeuvre de projets. Certains "travailleurs sociaux", comme les responsables de circonscription, peuvent pour une large part de leur activité s'inscrire dans ce domaine. La résolution de problèmes et la dimension pratique de l'action auprès de l'utilisateur forment typiquement le coeur des activités des métiers canoniques, mais aussi des professions émergentes de l'aide à domicile.

Cela n'empêche pas que les mêmes métiers du travail social comportent une part de diagnostic et d'orientation individuelle des usagers, qui constitue un quatrième espace, lui aussi rattaché à la dimension pratique de l'action, et dont les représentants les plus typiques seraient les professionnels du conseil, par exemple dans les missions d'accueil ou PAIO.

Ce schéma ne doit pas être lu de manière rigide. Il ne prétend pas fournir une topographie de l'espace des intervenants qui allouerait à chaque métier une place unique. Il présente deux caractéristiques qui font son intérêt.

D'abord, *il ne privilégie pas la position des travailleurs sociaux canoniques* : confrontés directement aux problèmes que viennent soumettre les usagers, ils oscillent pour la plupart entre la résolution de problèmes (souvent impossible) et l'orientation (sans grand espoir). A ce titre, le schéma intègre bien les données fondamentales de la crise qui, certes, concerne l'ensemble des dimensions, mais prend toute son acuité dans la mise en présence avec les situations dramatiques des usagers. Les intervenants non professionnels du social ne se distinguent plus a priori des travailleurs sociaux, ils sont à situer au cas par cas, selon la logique de leur action. Au contact direct de l'utilisateur, ils peuvent disposer de plus ou moins de distance par rapport à l'action immédiate et de moyens d'intervention élargis ancrés sur des connaissances plus théoriques ou sur l'accès à des procédures administratives (peu pour les gardiens d'immeuble ou les agents des transports publics, davantage pour les policiers ou les enseignants). Les assistantes maternelles et travailleuses familiales avaient tendance dans les schémas précédents à occuper des positions équivalentes à celle par exemple du cadre d'une grande ville chargé à plein temps des affaires sociales, simplement parce que les deux positions sont à même distance du centre que représentent les métiers du "noyau dur". Le présent schéma suggère bien que leur intervention se situe en réalité dans des domaines diamétralement opposés.

D'autre part, *cette approche rompt avec toute illusion monadique traitant les métiers comme des entités homogènes*. Ici, les catégories professionnelles comprennent des "doses" diverses de chacune des dimensions, et leurs transformations peuvent se lire comme des changements dans la nature et la composition de leurs activités. On peut ainsi mieux rendre compte de dynamiques individuelles ou institutionnelles. Les trajectoires individuelles, comme celle d'une assistante sociale lassée d'instruire des dossiers de RMI sans véritable dimension d'insertion et qui suit une formation pour devenir chargée de mission, peuvent être situées, de même qu'on peut situer des logiques institutionnelles, comme le passage d'une association caritative de l'aide directe au logement à l'expertise en matière de lois sur la réquisition d'immeubles vacants.

Le plus important est certainement que la crise n'est plus dans cette perspective la crise du travail social mais *un ébranlement des positions des acteurs dans cet espace plus large*. Il ne s'agit pas seulement de l'impuissance des travailleurs sociaux face au chômage, mais de l'énorme déploiement de moyens autour des politiques de la ville, de la lutte contre la "fracture sociale" qui passe par l'école, l'entreprise, le quartier. Il ne s'agit pas seulement du transfert de compétences aux Conseils Généraux et des remous qu'il a créés, mais du rapport au travail modifié pour les femmes de milieu populaire qui investissent l'aide à domicile, de la position relative dans l'échelle de prestige des éducateurs et assistantes sociales fragilisée par l'élévation générale des niveaux de scolarité, des changements du niveau de compétence exigés par l'appareil productif et de la naissance de formateurs professionnels. Tout ceci se traduit certainement par un brouillage des repères bien perçu par tous les observateurs, mais à une échelle qui dépasse largement les perspectives qui cherchent vainement à suivre les contours mouvants d'une frontière entre un "noyau dur" et "le reste".

En fait, parler de "malaise" des travailleurs sociaux peut alors prendre tout son sens, car on ne préjuge pas de ce qui reste stable ou de ce qui est remis en cause par les évolutions observées. Il est parfaitement concevable et même logiquement prévisible qu'il n'y ait pas lieu de parler de crise pour bon nombre de professionnels, si on entend par là qu'ils seraient confrontés à une difficulté généralisée pour les diplômés à trouver des emplois correspondant à leur formation ou à une impossibilité de faire reconnaître leurs compétences par les employeurs. Les conditions statutaires d'exercice de l'activité de nombreux métiers établissent une correspondance entre des titres, des postes, des positions dans des classifications ou conventions collectives garanties souvent par l'Etat selon le modèle de ce qui a pu être appelé les "marchés du travail fermés" qui assurent une prévisibilité des carrières ainsi qu'une stabilité des débouchés et des contenus de l'activité. Par contre, dire qu'ils sont en proie au malaise, c'est reconnaître que leur travail est dans les circonstances présentes générateur d'une souffrance et d'une incertitude identitaire dont de nombreux signes ont été évoqués.

Si, comme nous le suggérons, l'idée de crise évoque la reconfiguration du système de positions, elle peut s'accompagner de la formation de segments professionnels qui ouvrent des voies de promotion pour des salariés en activité ou des perspectives nouvelles d'emploi pour des diplômés jusque là en butte à un marché du travail très tendu (psychologie ou sciences sociales par exemple). Bien distinguer crise

ou malaise des travailleurs sociaux et crise d'un système (ou phase de transition d'un système à un autre) dont ils sont une des composantes, permet en outre d'envisager que la crise en question puisse se traduire par une transformation des perspectives aboutissant en particulier à tirer pleinement les conséquences de la volonté affichée de s'intéresser aux professions de l'intervention sociale. En effet, cette perspective conduit à rendre possible l'intégration dans le champ d'un ensemble de groupes professionnels dont les effectifs peuvent dépasser de loin ceux du "noyau dur", qui ne seraient désormais ni centraux ni majoritaires.

## 2. Ce qu'il faut prendre en compte pour pouvoir compter

Est-il pour autant impossible de procéder à une quelconque estimation chiffrée des groupes professionnels en présence ? Ce n'est pas la conclusion à laquelle nous parvenons. Il nous semble plutôt que c'est en partant du constat de ce brouillage des catégories qu'il est possible de construire des outils pour une évaluation approximative. Cela suppose une réflexion préalable sur les opérations sociales qui sont supposées par la logique de classification qui aboutit à répartir des individus dans des rubriques déterminées.

L'élaboration de nomenclatures socio-professionnelles à usage statistique a conduit certains chercheurs à développer une théorisation qui met en avant le concept de représentation. Ce terme articule trois sens. Le *sens scientifique et technique*, qui renvoie à la représentativité statistique "*permettant de fabriquer une réduction simplifiée et des images miniature (tableaux et graphiques) de la société*", le *sens politique*, forgé par les relations qu'entretiennent les représentants, mandataires, porte-parole d'une profession et leur "*base*", et le *sens cognitif*, qui renvoie à "*l'image mentale qui sert aussi quotidiennement à chacun de nous pour s'identifier et identifier les personnes avec qui il entre en relation*" (Desrosières et Thévenot, 1988 p. 34) entretiennent des relations étroites. Les dénominations utilisées par les nomenclatures officielles ne sont pas de pures productions techniques mais des compromis entre les divergences d'appréciation apparaissant dans chacun des trois registres.

Les brouillages sont patents dans la sphère de la représentation statistique (à tel point qu'ils motivent le financement de recherches pour obtenir une vision plus précise), et la confrontation des données existantes fait ressortir de remarquables discordances entre les sources, comme nous le verrons dans le chapitre suivant.

Ils le sont tout autant dans de nombreux cas pour ce qui est des "images mentales", des représentations cognitives des acteurs, notamment pour les métiers du travail social déstabilisés, mais aussi pour les métiers en émergence dont la figure trop récente reste imprécise. Logiquement, il est difficile d'identifier des représentants pertinents, des mandataires reconnus d'un groupe dont les membres éprouvent des difficultés à s'identifier. Nous pouvons traduire la crise dont nous parlions en termes de

*déstabilisation des catégories utilisées* par les divers acteurs pour se désigner eux-mêmes ou pour désigner une réalité observée.

La notion de catégorie comporte elle-même, dans son acception sociologique, deux aspects, une dimension *formelle*, liée à des conventions, des mises en forme institutionnelles et une dimension *interactive ou identitaire*. Sous ces deux aspects, les catégories ont valeur de "ressources cognitives" qui organisent les relations entre acteurs, mais les niveaux d'analyse diffèrent. La première dimension rejoint le sens "savant" de la représentation, elle se situe à l'échelle des référents collectifs, des combinaisons de critères faisant appel à un consensus sémantique global, légitimé par l'autorité de l'Etat ou par les instances scientifiques reconnues ; la deuxième dimension fait intervenir les processus micro-sociaux qui se jouent au quotidien dans les actes d'attribution et de revendication d'identité (Demazière 1992). Comme la catégorie de "chômage" qu'analyse D. Demazière, beaucoup de catégories sont en "crise", c'est à dire que le consensus est fragile au sujet de ce qu'elles recouvrent, et les individus ne s'y réfèrent pas pour se désigner de manière certaine.

Néanmoins, la crise n'implique pas l'absence d'identification de soi, ni l'absence de catégorisations officielles ou savantes (ces dernières ont plutôt tendance à proliférer et à se succéder à rythme rapide, comme frappées de turn-over). Elle se traduit plutôt par *des processus de négociation*, négociation identitaire au niveau des individus, négociation autour de la légitimité d'investissements de forme concurrents dans les sphères scientifiques, négociation politique des représentants d'une catégorie pour être autorisés à parler en son nom et obtenir à ce titre des avantages qui confortent leur statut de représentant. La crise correspond bien souvent à une intensification des polémiques et des débats, à l'émergence de catégories nouvelles, au déclin d'anciennes qui ne parviennent plus à rassembler de troupes sous leur bannière. Il y a donc plus que jamais lieu d'observer des interactions, des transactions au sens de C. Dubar (1991) au cours desquelles les individus construisent pour eux-mêmes des manières de nommer leur identité sociale, et tentent d'en obtenir la reconnaissance par autrui, en particulier au plan des dénominations officielles du groupe d'appartenance.

On ne compte pas les effectifs d'un groupe professionnel comme on compte les arbres d'une forêt ou le niveau de pluviométrie (encore faut-il se souvenir que la sociologie des sciences amène à déceler dans les procédés de mesure les plus "objectifs" et matériels les effets d'une construction sociale). Il existe au départ de tout dénombrement de catégorie socioprofessionnelle soit des individus qui déclarent leur profession (recensement), soit des agents qui le font pour eux d'après leur réponse à une interrogation (enquêteurs, agents du chiffrage des données). Il n'est pas neutre que les réponses tendent à différer dans leur forme selon les modalités de l'interrogation (Kramartz, 1990). Dès ce stade interviennent des recherches de légitimité (locale et/ou étatique dans le cas du recensement) qui sont inséparables de la manière dont les individus engagent leur identité dans le rapport à la catégorie professionnelle à laquelle ils revendiquent ou refusent d'être assimilés. Cette complexité des processus d'engagement de soi dans le rapport à une profession ou un titre a notamment été explorée par Becker et Carper :

*"One may reject the specific work area the title specifies, preferring to be identified with some larger field; or he may eagerly claim the specific field, while minimizing the larger area ; he may emphasize neither, or both. Similarly, the implicit statements about the person*

*may be proudly claimed, whether these claims are recognized by others or not ; or they may be as eagerly avoided, even though others attempt to impute them. The title, with its implications, may thus be an object of attachment or avoidance, and kinds of identification may fruitfully be compared in this regard"* (1962 p. 290).

C'est donc bien une double transaction qui est en cause entre l'enquêté et l'enquêteur ou la personne qui exploitera les données d'un questionnaire : une appartenance revendiquée sera reconnue ou refusée dans les appellations qui ressortiront du traitement. Qui plus est, ce n'est pas seulement la manière de se référer à un titre ou une profession qui fait question mais la manière de donner sens à des pratiques diverses, dans le cadre d'une même profession. Un exemple emblématique pour notre propos est fourni par le cas de l'agent de sécurité sociale étudié par J.M. Weller (1994) qui revendique de "*faire du social*" et agit effectivement à certains moments de manière très analogue à une assistante sociale. Le fait qu'il puisse inclure ces aspects dans la définition qu'il donne de son activité professionnelle n'est pas anecdotique, ne correspond pas à une "façon de parler" qu'il y aurait lieu de balayer dans le cadre d'une codification savante. Il est constitutif selon Weller de son identité professionnelle :

*"Si l'agent ne fait pas nécessairement ce que sa fiche de poste prescrit, il ne fait toutefois pas n'importe quoi. Les autres agents de relation qui, comme Cigare, réalisent le même travail, ont des déclarations et des pratiques communes. Ainsi, si les positions d'Ernest Cigare et de ses collègues fluctuent finalement dans une gamme variée mais limitée par deux pôles extrêmes [...], c'est qu'ils partagent en commun une même vision du monde, des situations possibles et de leur justice articulées consensuellement par des outils qui contraignent la communauté [...] par des catégories préconstituées qui les désignent (et que subjectivement les acteurs redéfinissent) et par des compétences ordinaires accumulées par l'expérience"* (1994 p; 41).

En bonne logique, ceci devrait entraîner que la catégorie de "professionnel de l'intervention sociale" ne soit pas délimitée a priori par la référence à des professions dont la fonction essentielle s'inscrit dans ce champ, mais inclue aussi celles qui peuvent structurellement donner lieu à des activités qui autorisent une identification subjective au champ de l'intervention sociale.

Les activités en question peuvent être affichées comme éléments majeurs de l'image de soi donnée à autrui, mais elles peuvent aussi être dissimulées en tant que comportements susceptibles d'être jugés déviants et sanctionnés, par exemple aux yeux de la hiérarchie ou de l'employeur. Elles soulèvent la question de l'interlocuteur. La question n'est donc pas simplement "combien de membres comptent les groupes professionnels susceptibles de revendiquer l'appartenance au champ de l'intervention sociale ?" mais "quels sont les interlocuteurs auprès de qui ils peuvent être disposés à affirmer leur appartenance à la catégorie des intervenants sociaux ?" On peut en particulier se demander alors dans quelles conditions le sociologue peut faire partie de ces interlocuteurs, ou encore quelle est l'influence de la personne qui reçoit et remplit un questionnaire sur la manière dont il sera complété.

### 3. Le problème du questionnaire, c'est qu'on se pose des questions à propos des réponses

Si un questionnaire est envoyé aux employeurs, il peut atterrir dans un organisme de grande taille auprès d'employés ou cadres chargés de la gestion du personnel, qui connaissent l'état des effectifs selon leurs nomenclatures propres, mais ne sont pas nécessairement informés des contenus réels des activités pratiquées ni de la conception de leur tâche que se font les salariés. Les critères qui seront utilisés pour répondre restent des plus mystérieux.

Peut-être est-il possible de s'en faire une idée en partant de l'hypothèse que leur activité de classification se déroulera de manière intermédiaire entre celle d'initiés sachant à la fois manier les règles de codification des emplois sur lesquels ils se prononcent et instruits du sens couramment attribué à la notion d'*intervenant social*, et celle de la connaissance ordinaire, analogue à celle des individus qui répondent à propos de leur propre état professionnel. En somme nous serions dans une zone comprise entre la représentation cognitive et la représentation savante. Les expériences de Thévenot et Desrosières montrent qu'il se produit à ce niveau d'énormes variations selon la nature des consignes : les sujets ne procèdent pas de la même façon et n'aboutissent pas aux mêmes résultats selon qu'on leur demande de regrouper cas par cas des individus dans des catégories ou de désigner par un terme générique une catégorie qu'ils ont constituée (à ce stade, une fois la catégorie baptisée, ils ont tendance spontanément à remanier le classement individuel qu'ils ont fait). Elles montrent aussi que la recherche de cas exemplaires pour illustrer une catégorie donnée est inséparable du travail de façonnement des représentations collectives effectué par les représentants politiques de la catégorie en question. De même que dans les représentations collectives, il y a des "*chiens plus chiens que les autres*" (par exemple les épagneuls et non les pékinois dans l'esprit des américains), il y a des cadres plus "*cadres*" que les autres, qui "*sont stylisés de la manière suivante : HEC, IBM, marketing, BMW*" (Desrosières et Thévenot, 1988 p. 61). Sous quelle figure sont stylisés les professionnels du social dans l'esprit des personnes qui remplissent le questionnaire ? C'est d'une certaine manière ce que le questionnaire ne demande pas mais qu'il obtient implicitement. Il ne contient peut-être même rien d'autre, en tout cas rien qui puisse être repris tel quel pour accéder au statut de représentation statistique significative.

A ce point du raisonnement, il convient d'ouvrir une parenthèse à propos du terme profession. Nous l'employons avant tout par commodité, sans vraiment le distinguer de celui de "*métier*" ni de "*occupation*", d'une manière qui paraîtra peu rigoureuse au regard de la complexe élaboration théorique dont il fait l'objet dans la sociologie anglo-saxonne. Plusieurs éléments nous incitent à adopter une telle position. D'abord, aussi loin qu'on porte le regard, dans le temps (avec A. Flexner en 1915) ou dans l'espace (en Australie par exemple, avec S. Roach Anleu, 1992), la question de la correspondance entre le travail social et les traits considérés comme constitutifs des "*professions*" n'a cessé de fournir des réponses ambiguës ou dubitatives. Un des points essentiels de cette absence de correspondance, qui reste souligné dans les travaux les plus récents (T. Eadie, 1996; M. Lymbery, 1996), est que les travailleurs sociaux ne bénéficient pas d'une autonomie suffisante pour pouvoir être pleinement considérés comme des "*professionnels*", en particulier dans la mesure où ils exercent dans de nombreux cas leur activité dans le cadre d'organisations

bureaucratiques restreignant leur pouvoir de décision (ce que la littérature anglo-saxonne appelle "*discretion*"). Deuxièmement, même s'il s'avérait que les travailleurs sociaux puissent prétendre à cette appellation, nous ne serions pas tenus de considérer le fait comme d'une pertinence absolue. L'école interactionniste a suffisamment montré les risques scientifiques que comporte la reprise du discours des professionnels, à commencer par la distinction qu'ils établissent d'emblée entre eux et les autres pour que nous puissions nous contenter d'estimer avec Becker qu'ont accédé au statut reconnu de "*profession*" les groupes qui "*ont eu suffisamment de chance pour acquérir et préserver dans le monde actuel du travail la propriété d'un titre honorifique*" (1962, p. 35). Si nous employons néanmoins le terme de profession, c'est précisément pour garder une ouverture permettant de faire appel à des concepts que la sociologie des professions a pu développer. Les problèmes de frontières et d'empiétements de territoires qui peuvent surgir à l'occasion de l'arrivée de nouvelles professions dans le champ de l'intervention sociale peuvent ainsi être lus dans le prolongement des "*encroachments*" et des rivalités pour le monopole d'un domaine d'activité qui ont été étudiés par Goode (1960), ou de la réflexion de Hughes (1951) sur la division du travail et la délégation du "*dirty work*"<sup>5</sup> aux groupes réputés non professionnels (Arborio, 1995). La sociologie des professions, entendue dans un sens large<sup>6</sup>, offre ainsi, dans ses prolongements actuels, des points d'appui à la réflexion, dont nous ne pouvons détailler ici toutes les pistes possibles<sup>7</sup>. Il convient simplement de remarquer, pour clore cette parenthèse, que la rhétorique professionnelle des travailleurs sociaux est un élément dont on doit tenir compte pour ne pas en être dupe: si elle tend à faire d'eux les représentants les plus visibles voire exclusifs des professions de l'intervention sociale, elle ne doit pas nous empêcher de réfléchir de manière plus large aux procédés de désignation ou de classement suscités par le questionnaire. En particulier, cela nous encourage à rester très attentifs à la manière dont sont identifiés les groupes (tels les aides ménagères, ASEM, ou assistantes maternelles) qui ne sont pas suffisamment professionnalisés, c'est à dire reconnus institutionnellement ou dans les représentations courantes pour être en mesure de revendiquer une appartenance aux **professions** du social.

Il serait facile de multiplier sur la base de ce qui précède les critiques envers la méthode retenue dans le cadre du programme et qui doit être appliquée par toutes les équipes. D'abord bien sûr, l'adéquation entre la question de fond et la méthode du questionnaire est douteuse : s'il est parfaitement justifié de parler de professions de l'intervention sociale et non du travail social pour éviter une clôture à priori du champ étudié, il surgit des problèmes énormes dès lors qu'on souhaite en même temps consacrer la première phase de la recherche à un dénombrement, même sommaire, des professionnels qui doivent être inclus dans ce champ. Comment compter des individus dont on ne possède pas une définition opératoire? Comment mesurer si on ne sait pas ce qu'on veut mesurer? Ensuite, le fait qu'il soit impossible

---

<sup>5</sup>Cette problématique prend toute son importance dans le cas des activités de l'aide à domicile et des enjeux liés à leur reconnaissance comme activité de véritables professionnels susceptible de ressortir du domaine du social ou du soin, par opposition au travail domestique.

<sup>6</sup> Peut-être vaut-il mieux parler, pour éviter de s'enfermer dans le vieux débat entre fonctionnalisme et interactionnisme, de sociologie des groupes professionnels, ou, pour reprendre l'intitulé du Working Group de l'Association Internationale de Sociologie consacré à ce thème de "*Sociology of occupational and professional groups*".

<sup>7</sup>Des pistes originales au sujet des frontières entre le travail social et les nouvelles pratiques du "mécénat de solidarité" dans lequel s'engagent certaines entreprises, sont suggérées par les travaux de J. Walter (1996).



aussi bien de définir une population mère d'employeurs que de contrôler sur un grand nombre de questionnaires les variations dans la nature des personnes qui les remplissent ne peut incontestablement faire interpréter le recours au questionnaire auprès des employeurs autrement que comme une logique iatrogène, qui crée plus de confusion qu'elle ne fournit de connaissances à valeur cumulative.

Pourtant, l'enquête par questionnaire peut réunir des conditions qui lui confèrent une valeur heuristique plus grande qu'il n'y paraît. En premier lieu, le questionnaire fournit évidemment une approximation sommaire des individus présents dans le champ considéré, ce qui permet au moins un certain nombre de recoupements pour parvenir sinon à des estimations exactes, du moins (peut-être) à des ordres de grandeur vraisemblables. Mais surtout, il s'avère offrir d'intéressantes situations expérimentales. En définitive, procéder par questionnaire postal revient pour une large part à déléguer aux personnes qui se sont chargées de répondre au questionnaire la tâche de procéder elles-mêmes à une distinction entre ce qui relève ou ne relève pas de l'intervention sociale. Les modalités de réponse, et tout autant celles de non-réponse, constituent ainsi en première approche une source de repérage des procédures indigènes de catégorisation et d'identification, et cela à un double niveau. En effet, chaque personne recevant le questionnaire est appelée, d'une part, à juger de la pertinence de la demande qui lui est faite (est-elle vraiment membre d'un organisme qui puisse être considéré comme employeur de professionnels de l'intervention sociale ?), d'autre part, à trancher au cas par cas dans les dilemmes que peut faire naître la désignation des divers corps professionnels (voire des individus) présents dans l'organisme comme professionnels de l'intervention sociale. Autrement dit, la valeur heuristique du questionnaire tient à ce qu'il devient un élément d'un dispositif expérimental permettant de saisir les critères qui organisent la perception du champ par des acteurs qui peuvent être conçus (et se considérer eux-mêmes) soit comme membres du champ, soit comme extérieurs.

Il constitue un *outil d'étude des délibérations et des transactions qui ont cours au sujet de l'appartenance à la catégorie de l'intervention sociale*, il aide à identifier les enjeux que soulève la question de l'inscription dans ce champ. Pour en saisir la richesse il était indispensable de ne pas s'arrêter au questionnaire lui-même mais de retrouver les processus de pensée qui ont présidé à son remplissage, d'où l'intérêt des entretiens qui l'ont accompagné.

On peut encore relever trois arguments en faveur de la méthode : le questionnaire permet de constituer une typologie des organismes employeurs fondée sur des fréquences du recours à l'étiquette de l'intervention sociale (quels organismes l'acceptent ou la refusent le plus systématiquement) et de situer dans les citations d'emplois la proportion relative de professions du "noyau dur" par rapport aux autres intervenants possibles. Par ailleurs, on peut attendre de lui qu'il fonctionne comme un large "filet" à appellations indigènes, du moins dans la partie composée de questions ouvertes, et espérer que dans la "pêche" qui en résultera, il se trouvera des mutants susceptibles d'exciter la curiosité des chercheurs et de les mener vers de nouvelles pistes.

Le dernier argument, nous l'empruntons à Feyerabend : *"la science est une entreprise essentiellement anarchiste, la transgression des règles est à la fois raisonnable et nécessaire pour le progrès des connaissances..."*

## Chapitre II

# Analyse des données existantes

On sait que les comptabilisations des professions sociales présentent des effectifs très variables, de 300 000 à 600 000 voire davantage, selon que l'on considère de façon restrictive ou extensive les catégories de personnels à retenir. On sait également que les diverses enquêtes existantes fournissent des informations principalement centrées sur les professions sociales traditionnelles. Cette partie a pour but de présenter et d'analyser l'état de ces informations, d'abord et succinctement pour la France, ensuite et de façon plus détaillée pour la Seine-Maritime. Cette première approche permettra également d'identifier les obstacles et les logiques qui président aux comptages des intervenants sociaux.

### 1. Les professions sociales en France

Les tentatives de chiffrage des professions sociales reposent habituellement sur l'utilisation de plusieurs sources différentes. Les sources principales sont les recensements et enquêtes de l'INSEE, les statistiques réunies par le SESI (Service Statistique du Ministère des Affaires Sociales) et, au-delà, les éléments fournis par divers ministères (Education Nationale...) ou par des organismes de sécurité sociale (Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale -UCANSS-, Mutualité Sociale Agricole -MSA-).

## *Le recensement*

Le recensement de 1990 relève un effectif de 453 104 personnes réparties en cinq groupes professionnels :

<b>Catégories</b>	<b>Effectif total</b>
Assistant(e) de service social	36 624
Educateur spécialisé, ME, EJE, ET, ETS	97 329
Animateur socio-culturel et de loisirs	52 326
CESF, conseiller conjugal, Délégué à la tutelle	5 381
Assistante maternelle, travailleuse familiale, aide-ménagère	261 444
<b>Total</b>	<b>453 104</b>

Le dernier groupe réunit des emplois qui appartiennent aux catégories "Employés" dans les nomenclatures de l'INSEE. Les groupes précédents relèvent des "Professions intermédiaires".

Si l'on ne considère que les 4 premiers groupes, on trouve la répartition décroissante suivante :

- (1) éducateur,
- (2) animateur,
- (3) assistant(e) social(e),
- (4) conseiller.

- Les deux tiers des assistants de service social exercent dans les organismes locaux d'action sociale, les administrations locales, les services extérieurs, les hôpitaux et cliniques, les organismes de sécurité sociale et les Caisses d'Allocations Familiales.

- Plus de la moitié des éducateurs exerce son activité dans les établissements relevant du secteur privé ; on trouve le reste très disséminé, depuis les crèches, l'enseignement, les établissements hospitaliers jusqu'aux organismes d'action sociale locale, les établissements publics, la justice...

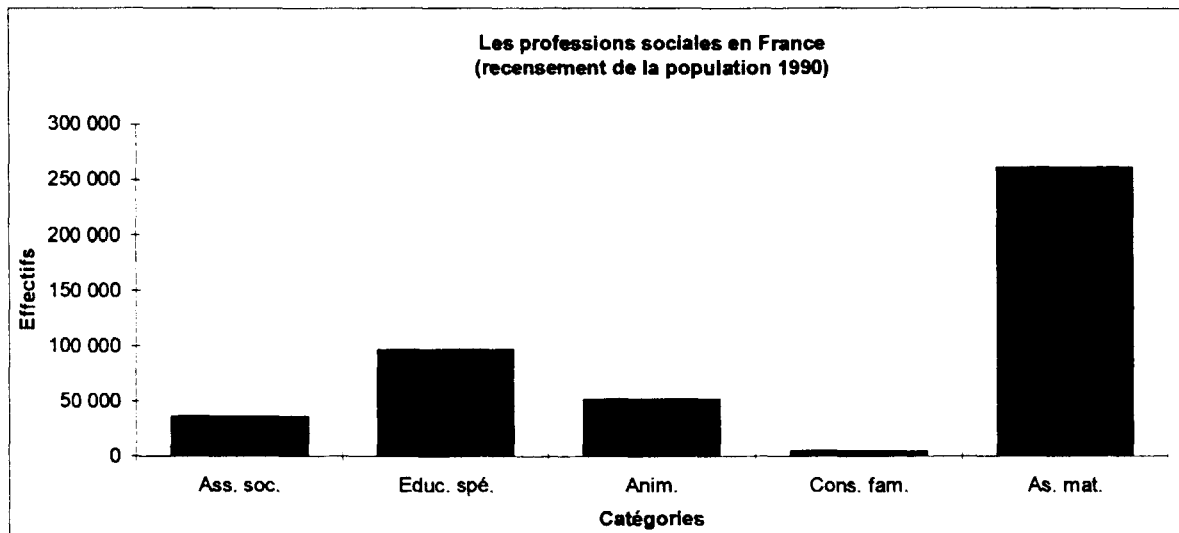
- Les animateurs exercent essentiellement dans les services, privés ou non, et dans les administrations locales.

- Les conseillers sont concentrés dans les établissements relevant de la sécurité sociale (branche famille, Caisses d'Allocations Familiales) et les services collectifs.

En ce qui concerne la catégorie "Employés", on sait que les assistantes maternelles constituent les effectifs de loin les plus importants (plus de 200 000) mais dont le chiffre reste approximatif.

Si ces chiffreages peuvent donner une idée de l'importance des professions sociales en France (environ 500 000) et du poids des différents groupes au sein de ces professions, ils ne permettent pas d'en donner le volume exact ni de fournir avec certitude les effectifs par groupes. Les statistiques issues du recensement reposent sur l'auto-déclaration de personnes qui se rangent elles-mêmes dans ces catégories ou dont l'activité est interprétée par les agents du recensement comme relevant de ces catégories. Les marges d'appréciation ne sont donc pas faibles.

En outre, il est difficile de rendre compte par les statistiques d'une entité Professions sociales dans la mesure où non seulement l'éventail des professions considérées n'est pas arrêté mais de plus les intitulés d'une partie de ces emplois sont flous ou changeants.



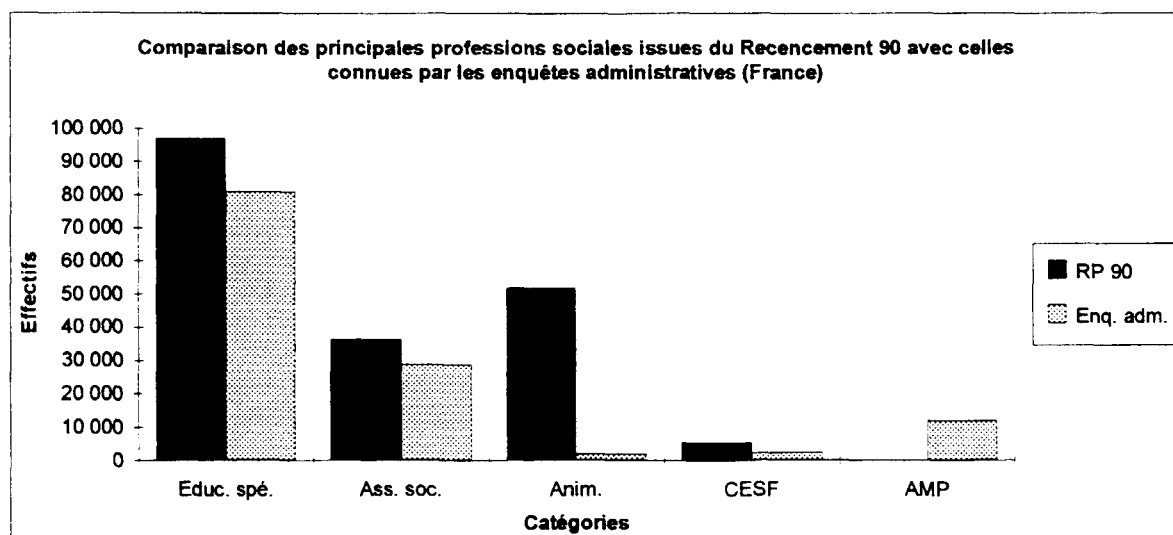
## Les enquêtes administratives du Ministère des Affaires Sociales

Les différentes enquêtes réunies par le Service Statistique du Ministère des Affaires Sociales (SESI) relèvent, de leur côté, un effectif des professions sociales de 420 000 pour la France.

La répartition des emplois connus par les enquêtes administratives pour les professions traditionnelles est présentée ci-dessous en comparaison avec celle du RP 90 (chiffres arrondis). :

Effectifs des professions sociales en France

Catégories	Effectifs selon stat. adm.	Effectifs selon RP 90
Educateur spécialisé, ME, EJE, ET, ETS	81 000	97 000
Assistant(e) de service social	29 000	36 500
Animateur	2 000	52 000
CESF, conseiller conjugal	2 500	5 500
Assistants maternelles, travailleuses familiales, aides ménagères	294 500	261 000
AMP	12 000	?
<b>Total</b>	<b>421 000</b>	<b>452 000</b>



On note que si les effectifs relevés par les enquêtes administratives sont légèrement inférieurs à ceux du Recensement, les ordres de grandeur restent toutefois les mêmes. L'exception figure dans la rubrique des animateurs qui sont peu repérés par les enquêtes. Ceci s'explique simplement par le fait que les enquêtes du Ministère des Affaires Sociales n'incorporent pas les effectifs importants d'animateurs qui sont employés dans le secteur socio-culturel et les loisirs, notamment par les collectivités locales. En revanche, les statistiques administratives fournissent des données sur les emplois d'AMP dont on sait par ailleurs le développement au vu des diplômés.

### ***Le personnel des Conseils Généraux***

Depuis la loi de décentralisation, les départements ont l'obligation de répondre annuellement à l'enquête du SESI sur le personnel technique des services sanitaires et sociaux départementaux ainsi que sur celui des services conventionnés, ceci afin de garantir la continuité des informations statistiques sur les missions qui ont été transférées aux départements.

Selon l'enquête du SESI au 1.1.94, le personnel total des départements en France métropolitaine (médical, sanitaire et para-médical compris) est de 28 825 TP + 34 528 Ass. mat. = 63 353.

Si l'on ne considère que les catégories classées en personnel social ou éducatif, on obtient les chiffres suivants :

#### Personnel social France métropolitaine :

10 673 temps pleins et 7 003 temps partiels (soit 17 676 personnes)  
ETP = 15 993

#### Personnel éducatif France métropolitaine :

2 596 temps pleins et 770 temps partiels (soit 3 366 personnes)  
ETP = 3 275  
(assistantes maternelles non comprises !)

#### Détail pour la France métropolitaine du personnel technique des services sanitaires et sociaux départementaux et services conventionnés pour la France métropolitaine (SESI - 1er janvier 1994)

<b>Catégories</b>	<b>Temps pleins</b>	<b>Temps partiels</b>	<b>Effectifs</b>	<b>ETP</b>
AS	9 358	5 118	14 476	13 545
ES	2 323	682	3 005	2 921
CESF	375	173	548	500
ME	93	5	98	97
EJE	77	51	128	129
Autres éduc. ou soc.	983	1 744	2 727	2 077
<b>Sous-total</b>	<b>13 209</b>	<b>7 773</b>	<b>20 982</b>	<b>19 269</b>
<b>Ass. Mat.</b>	<b>34 528</b>		<b>34 528</b>	<b>34 528</b>
	<b>Total</b>		<b>55 510</b>	<b>53 797</b>

**Pour la France métropolitaine, le personnel social et éducatif (assistantes maternelles comprises) des Départements s'élève à :**

- 53 797 ETP
- 55 510 personnes

\* Remarques sur les données nationales

Les chiffres existants présentent des marges d'incertitude plus ou moins prononcées dont on peut, certes, s'étonner dans la mesure où les personnels sociaux considérés ne sont ni des militants ou bénévoles, ni des indépendants, ni des travailleurs au noir, et exercent donc dans le cadre d'organismes publics ou d'associations qui émargent en règle générale sur des fonds publics.

En fait, plus que d'erreurs de mesure ou d'inadaptation des instruments de la mesure, c'est la notion même de "mesure des professions sociales" qui souffre de limites essentielles : d'une part une limite qui est celle du champ considéré (qui fait varier les effectifs de 1 à 3 selon que l'on admet une définition restrictive ou une définition exhaustive de ces professions), d'autre part une limite qui est celle de l'approche par des appellations de métiers dupliqués des diplômes et qui ne permettent pas de rendre compte d'emplois qui se définissent autrement (par des fonctions ou des grades).

## **2. Les personnels des professions sociales en Seine-Maritime**

On peut imaginer le produit des enquêtes administratives comme une succession de strates apparemment indépendantes mais qui vraisemblablement présentent ce qu'on nomme en géologie une "stratification discordante" dans la mesure où certaines strates statistiques incorporent des éléments qui relèvent d'autres couches.

On s'appliquera à distinguer chacune des strates sans que l'on puisse pour autant déjouer les risques de recouvrement.

### a/ Le recensement

La Seine-Maritime compte 1,2 millions d'habitants.

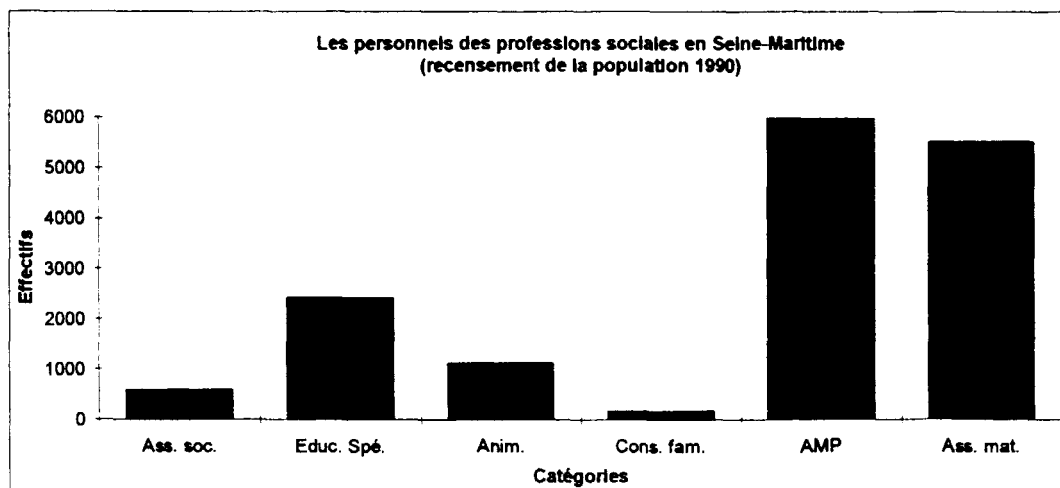
Selon le recensement de la population de 1990, un effectif d'environ 16 000 personnes se déclare dans les catégories suivantes :

<b>Catégories</b>	<b>Effectif total</b>
Assistant(e) social(e)	588
Educateur spécialisé	2 432
Animateur socio-culturel et de loisirs	1 128
Conseiller familial	176
Aide médico-psychologique	5 980
Assistante maternelle, travailleuse familiale, gardienne d'enfants	5 524
<b>Total</b>	<b>15 828</b>

(source : recensement de la population, INSEE, 1990)

La part des intervenants sociaux représenterait donc 3,4 % de l'emploi total en Seine-Maritime (population active ayant un emploi). Pour un certain nombre de raisons, la fiabilité de ces données est mise en défaut. En premier lieu, reposant sur l'auto-déclaration, le recensement général de la population enregistre des personnes qui sont ou se considèrent dans les professions sociales. Ensuite, les classements par catégorie regroupent des individus qui appartiennent en réalité à des ensembles très différents : dans le groupe Animateurs, sont confondus les animateurs sociaux, socio-culturels et les personnes qui exercent une activité d'animateur de loisirs (dans les centres aérés, etc.). Dans la catégorie Conseiller familial, figurent les CEF, les conseillers conjugaux mais aussi les délégués à la tutelle. Le plus surprenant est assurément l'effectif des Aides médico-psychologiques (près de 6 000) dont le volume dépasse celui de chacune des autres catégories ; cet effectif résulte du regroupement sous cette appellation d'emplois qui relèvent vraisemblablement du secteur sanitaire (par exemple aides-soignantes).





Les comparaisons avec les chiffres issus d'autres sources sont donc rendues extrêmement malaisées. Par prudence, il conviendrait de ne les tenter que pour les 3 catégories les plus homogènes : assistant de service social, éducateur spécialisé (sachant que cette catégorie regroupe les différentes spécialités, ME, EJE, etc.) et conseiller familial (CESF, conseiller conjugal, délégué aux tutelles).

#### b/ Effectifs globaux

Si, malgré les observations faites ci-dessus, on se proposait, "pour voir", d'effectuer une comparaison entre les chiffres du recensement et les statistiques cumulées des enquêtes administratives, on pourrait aboutir aux estimations suivantes :

#### Estimation des effectifs de personnels sociaux et éducatifs en Seine-Maritime

Statistiques issues du Recensement Général de la Population	15 828
Statistiques issues du chiffrage par cumul des enquêtes administratives	5 170

L'estimation ci-dessus repose sur les sources suivantes (datées des années 1993 ou 1994) :

Enquête ES	3 411
Conseil Général	1 266
DDASS	1
UCANSS	219
Education Nationale	64
Hôpitaux publics et privés	199
Etablissements d'hébergement pour personnes âgées	10
<b>Total</b>	<b>5 170</b>

Cette estimation n'intègre pas les emplois sociaux des communes.

La part répertoriée par les enquêtes administratives constituerait la partie visible de l'iceberg, soit environ un tiers des effectifs des professions sociales estimées par le Recensement.

L'écart entre RGP et chiffrage administratif est, répétons-le, une indication très délicate à utiliser dans la mesure où l'hétérogénéité des catégories considérées par le Recensement et par les statistiques administratives rend les comparaisons très hasardeuses. On ne peut que constater la difficulté qu'il y a à rendre compte de l'emploi des personnels d'intervention sociale avec les instruments que sont les enquêtes administratives et le Recensement.

### c/ Personnels du Conseil Général

**Personnel technique des services sanitaires et sociaux départementaux  
et services conventionnés pour la Seine-Maritime**  
(réponse à l'enquête SESI au 31.12.94)

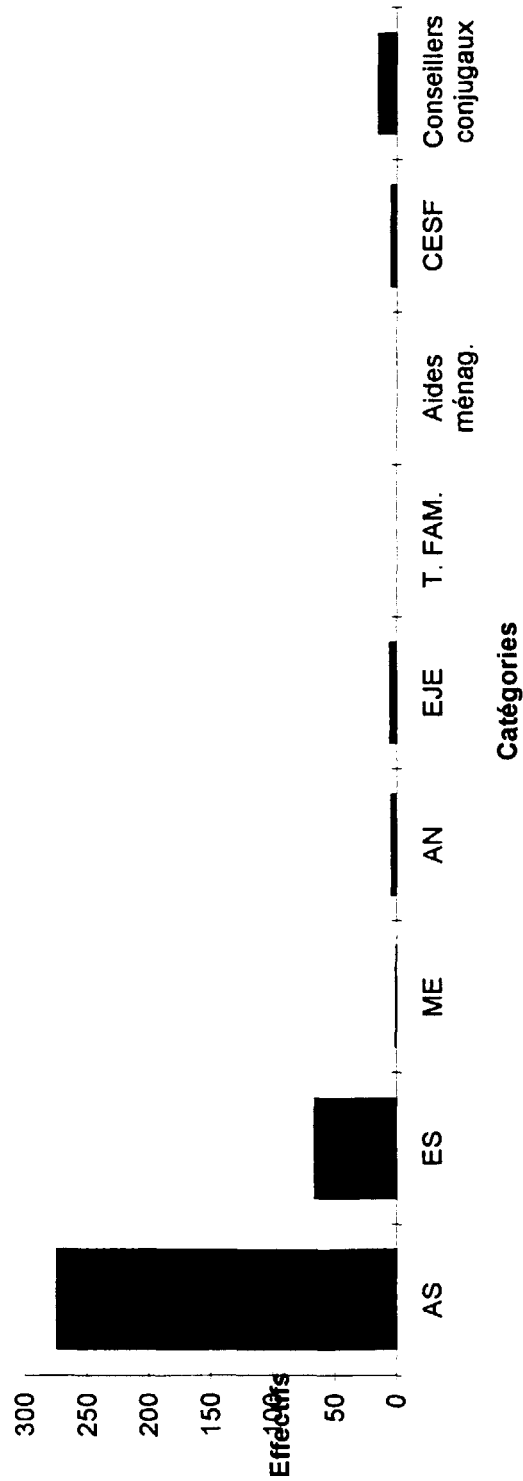
Catégories	Services sanitaires et sociaux			Services conventionnés			Total	
	Effectif T. plein	Effectif T. partiel	ETP	Effectif T. plein	Effectif T. partiel	ETP	Effectif	ETP
AS	122	58	168	70	25	79	275	247
ES	51	13	62	3		3	67	65
ME	1		1				1	1
AN				5		5	5	5
EJE	3	3	5,4				6	5,4
CESF	0	0	0	3	2	4,7	5	4,7
Conseillers conjugaux	1	11	5,6	2	2	3	16	8,6
<b>Sous-total</b>							<b>375</b>	<b>336,7</b>
ASS.MAT	891			0			891	
<b>Total</b>							<b>1 266</b>	

#### \*Remarques

Ne sont pas comptabilisés les personnels des établissements pour l'enfance (crèches, pouponnières, maisons d'enfants, foyers de l'enfance, centres maternels), les secrétaires médicales et les équipes de prévention.

Le SESI, dans son exploitation nationale, relève pour le département de Seine-Maritime un effectif de 671 personnes et un ETP de 552. Les assistantes maternelles ne sont pas comptées dans ce résultat mais les personnels sanitaires et psy du département y sont inclus.

**Conseil Général Seine-Maritime  
Personnel technique des services sanitaires et sociaux départementaux  
et services conventionnés (01.01.94)**



### Situation du département de Seine-Maritime par rapport à la France

L'évolution des effectifs sanitaires et sociaux des départements de 1993 à 1994 est caractérisée pour la France par une augmentation de 3,8 % (en équivalent temps plein). Cette progression se fait au profit des temps partiels qui croissent de près de 24 % et se traduit par une réduction des emplois à temps plein.

#### Evolution moyenne en France métropolitaine de 1993 à 1994

Equivalent temps plein	+ 3,8 %
Temps partiels	+ 23,7 %
Temps pleins	- 3 %

On le sait, les emplois sociaux des départements progressent en nombre. Ce mouvement, marqué par une augmentation très forte des temps partiels, n'est toutefois pas homogène dans tous les départements.

En Seine-Maritime, la croissance globale des effectifs du département (+ 5,1 % en équivalent temps plein) est plus forte que la moyenne française. Cette évolution profite autant aux pleins temps qu'aux temps partiels.

#### Evolution moyenne en Seine-Maritime de 1993 à 1994

Equivalent temps plein	+ 5,1 %
Temps partiels	+ 4,9 %
Temps pleins	+ 3,3 %

Il existe d'autres départements dont la situation n'est pas homogène avec la moyenne des départements, ainsi par exemple des Alpes de Haute-Provence qui ont réduit considérablement leurs temps partiels (- 53 %) au profit d'un accroissement de 40 % des pleins temps.

#### **d/ Personnels des Etablissements Sociaux du répertoire FINESS**

Cette source classique, habituelle, bien informée par les circuits administratifs (enquêtes ES), constitue sans doute l'une des références principales pour le dénombrement des professions sociales. L'enquête ES vise tous les établissements et services médico-sociaux, socio-éducatifs et sociaux en faveur des enfants et des adultes handicapés ou en difficulté, sur la base du répertoire FINESS (Fichier National des Etablissements Sanitaires et Sociaux). Ses deux limites sont d'une part qu'elles ne portent, par définition, que sur les établissements sociaux et d'autre part qu'elles enregistrent les emplois de l'intervention sociale selon des catégories qui sont davantage des catégories de diplômés que des catégories d'emplois.

L'enquête disponible est ES 1993. La dernière enquête en cours (ES 95) a été lancée début 1996.

#### **- Effectifs de personnel social et éducatif répertoriés par enquête ES en Seine-Maritime**

L'effectif des établissements sociaux est de 3 421 personnes, réparties selon 16 catégories. De façon synthétique, la répartition est la suivante :

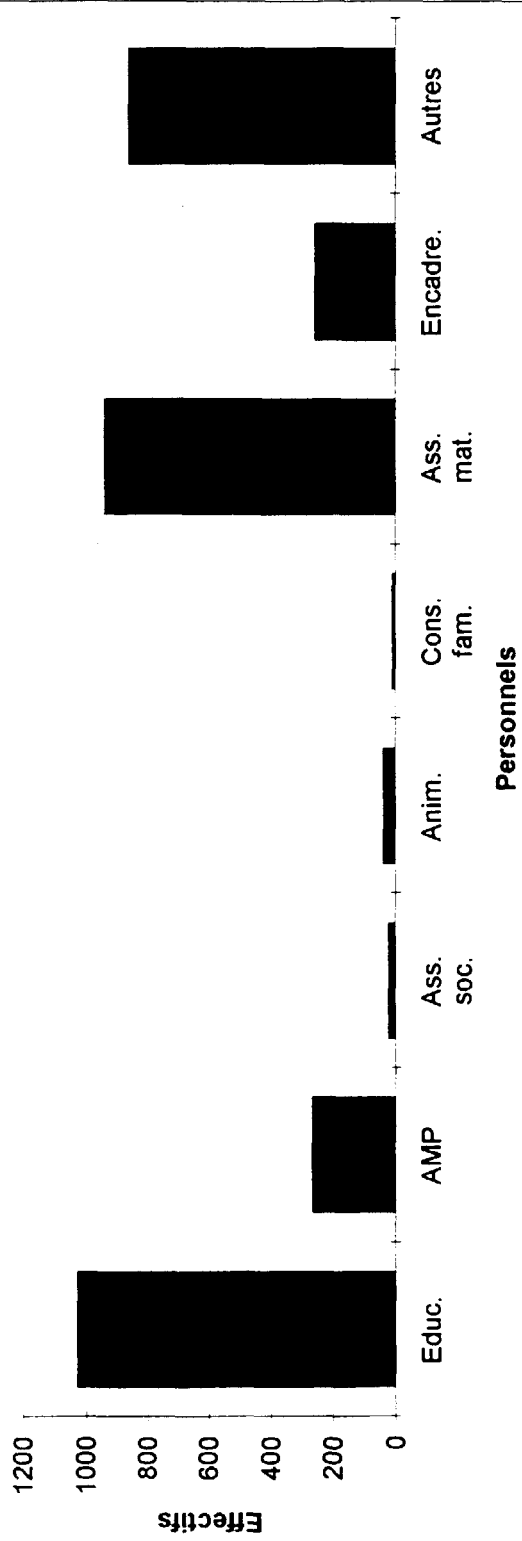
##### **Effectifs par familles professionnelles (Seine-Maritime)**

<b>Personnels en fonction</b>	<b>Effectifs</b>
Educateurs (ES, ETS, ME, EJE, ET)	1 028
AMP	266
Assistants sociales	22
Animateurs	39
Conseillers familiaux (CESF)	9
Assistants maternelles et travailleuses familiales	939
Personnel d'encadrement d'autre personnel social ou éducatif	247
Autres (dont 146 moniteurs d'atelier, en attente ou en formation 394, faisant fonction 321...)	861
<b>Total</b>	<b>3 411</b>

Nous avons procédé à des regroupements pour réaliser le tableau synthétique précédent. En réalité, l'enquête ES décline tous les types de personnels habituellement en fonction dans les établissements spécialisés : personnel d'encadrement, ETS, ET, MA, FS, ME, EJE, AMP, AS, CESF, Ass. mat., aide à domicile, travailleuse familiale, animateur social, personnels en attente de formation, en formation, personnels faisant fonction. Les personnels ayant d'autres diplômes ou appellations sont ou classés en "Autres" ou répertoriés dans l'une des catégories précédentes. S'ils existent, les emplois non traditionnels ne peuvent être rendus visibles par l'enquête ES.

Il convient de souligner que dans les enquêtes ES une confusion permanente est entretenue entre "fonction exercée" et "diplôme". En effet, le questionnaire demande par individu une information sur la "catégorie de la fonction principale exercée" et fournit pour y répondre un tableau de codification qui réfère strictement à des intitulés de diplômes.

**Etablissements sociaux  
Effectifs par familles professionnelles  
(Enquête ES, Seine-Maritime)**



#### - Temps plein, temps partiel

La proportion des temps partiels dans l'ensemble des personnels est de 8,5 %.

Sur 3 411 personnes, 290 (seulement ?) exercent à temps partiel et, parmi elles, essentiellement celles "faisant fonction".

On peut penser que cette indication est un indice de précarité du statut des faisant fonction.

#### - Agés moyens

Les professionnels recensés par l'enquête ES ont en moyenne 40,4 ans.

Les familles professionnelles les plus âgées sont les assistantes maternelles et travailleuses familiales (plus de 50 ans) ; les plus jeunes sont les personnes en formation ou en attente de formation (environ 34 ans), les CESF, EJE et AMP (moins de 36 ans).

L'encadrement n'est pas plus âgé que la moyenne des personnels (40,6 ans).

#### - Principaux secteurs d'emplois

On ne détaillera pas ici les emplois par catégories d'établissement mais on donnera simplement quelques repérages.

Le principal employeur d'intervenants sociaux recensé par l'enquête ES est l'Aide Sociale à l'Enfance (accueil mère-enfant, pouponnière, foyer de l'enfance, MECS...) avec 1 615 emplois, soit près de la moitié des personnels.

En seconde place, les structures pour adultes handicapés (544), viennent ensuite les établissements pour déficients mentaux et polyhandicapés (458 emplois).

Ces 3 catégories (Aide Sociale à l'Enfance, établissements pour déficients mentaux, établissements pour polyhandicapés) comptent, à elles seules, 2 617 emplois soit les 3/4 des emplois recensés par ES.

### **e/ Les emplois et métiers sociaux dans les Caisses d'Allocations Familiales de Seine-Maritime**

Le chiffrage des effectifs de l'intervention sociale dans les CAF s'effectue à partir de deux sources différentes qui ventilent ces effectifs selon deux types de nomenclatures :

\* Une nomenclature dite des "emplois" regroupés par grande fonction. Cette nomenclature "Emplois" est construite pour l'Action sociale des CAF. Elle fait l'objet d'une mise à jour régulière en fonction de l'apparition de nouveaux emplois ou de leur disparition. L'information est recueillie par questionnaire auprès des CAF.

Les effectifs par "emploi" (AS, CESF, etc.) représentent 52 personnes pour la Seine-Maritime.

\* Une nomenclature "Métiers" est commune à la Sécurité Sociale et gérée par l'UCANSS. L'information est recueillie par extraction du fichier paie des CAF.

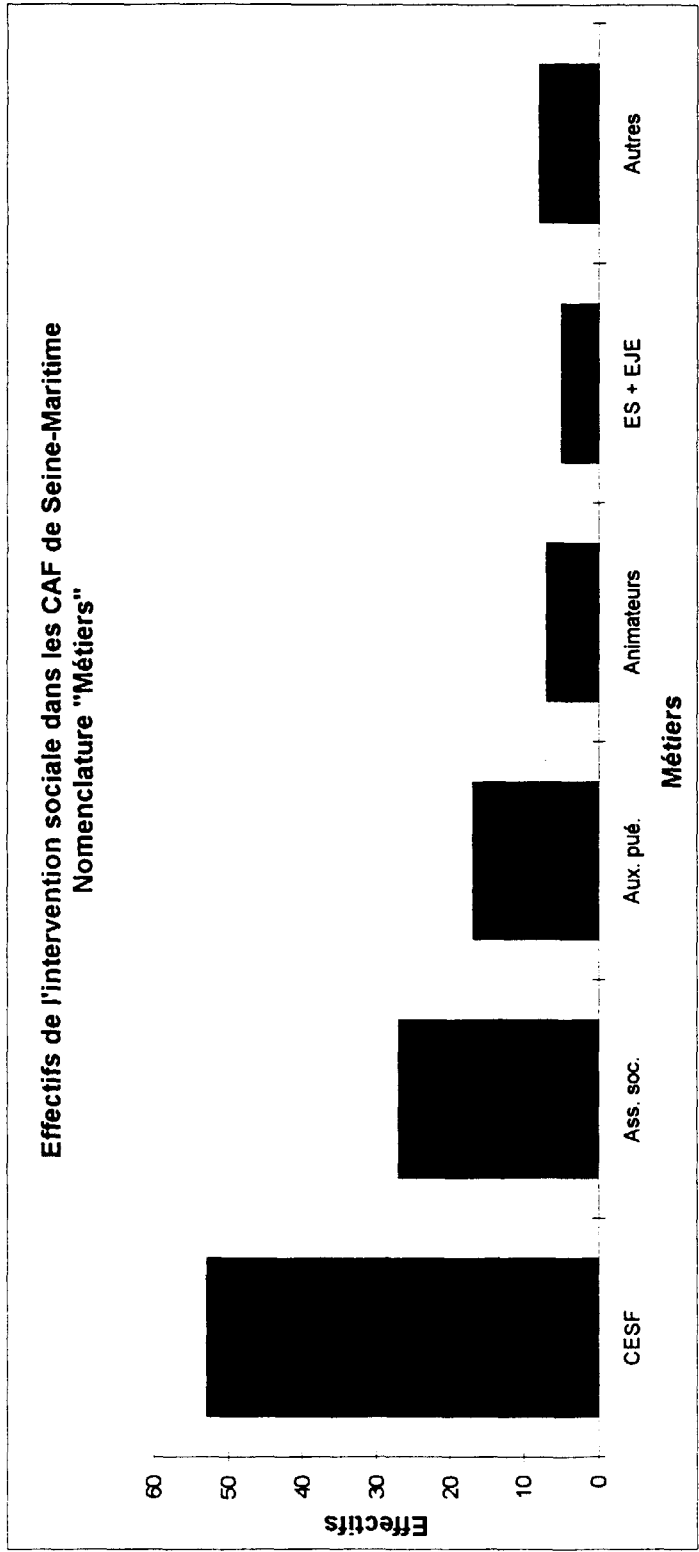
Les tableaux par "métiers" indiquent 117 postes dont :

- 53 CESF,
- 27 AS,
- 17 auxiliaires de puériculture,
- 7 animateurs,
- 5 ES + EJE,
- 8 autres.

Si la catégorie des CESF demeure la principale au sein des CAF, cette nomenclature n'indique toutefois pas leur répartition dans l'éventail des nouvelles fonctions créées au cours des dernières années (Conseiller Petite Enfance, etc.).

On ne peut que s'étonner des écarts qui existent entre les deux modes de chiffrage, par "Emplois" et par "Métiers". On peut, bien entendu, penser que l'information recueillie par questionnaire est moins complète que celle issue des fichiers paie. Néanmoins les nomenclatures Emplois et Métiers paraissent contenir des définitions trop peu précises pour pouvoir être rapprochées.





Il est noter que les deux nomenclatures des CAF classent les puéricultrices et auxiliaires de puériculture dans la rubrique "social".

Une note émanant de la CNAF (décembre 1995) indique qu'il ne devrait exister que de faibles écarts entre les dénombrements effectués selon les deux nomenclatures "Emplois" et "Métiers" mais constate que ces écarts sont parfois importants. Le problème n'est pas seulement lié aux différences de sources et de comptabilisation, mais à des difficultés de classement de certains emplois, à leur définition, voire à des interrogations sur le fait qu'ils appartiennent ou non au champ social : *"Si on met en regard, pour chaque individu, métier et emploi (tel que défini au niveau local), on trouve classés dans le métier d'AS, en plus de l'emploi d'assistante sociale, des emplois de conseiller technique habitat, petite enfance, de chargé de missions d'études..., de développement local, etc.*

*En fait, dans les CAF, ce sont des ex travailleurs sociaux qui exercent actuellement ces emplois. L'affectation dans le métier d'assistante sociale s'effectue sur la base du diplôme, et donc de l'appartenance professionnelle d'origine, faute de définition de métiers correspondants à ces emplois en développement dans les CAF (conseillers techniques chargés de...). On peut par ailleurs se demander si ces emplois sont toujours définissables en terme de métier...*

*Quand les CAF raisonnent en terme d'emploi/fonction, elles ont tendance à considérer que ces emplois en développement ne font pas partie de l'intervention sociale".*

Cette citation illustre bien l'état du débat au sein des CAF sur les références à prendre en compte : emploi, métier, appartenance professionnelle d'origine, diplôme, fonction... ?

**f/ Les personnels des collectivités territoriales : Conseil Général, communes, CCAS**

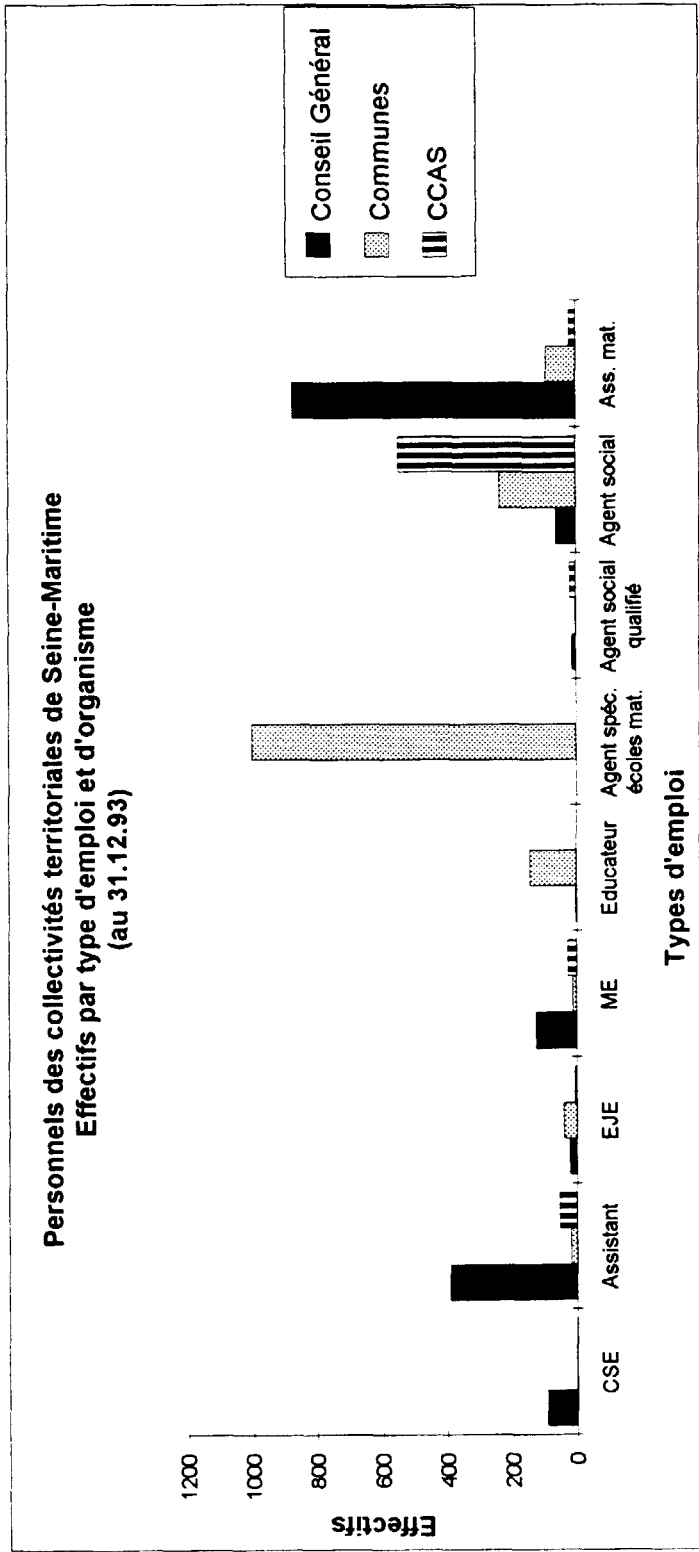
Le cadre d'emploi des collectivités locales est divisé en un certain nombre de secteurs (administratif, technique, culturel, médico-social, médico-technique, animation, sportif, social...).

Le secteur "social" comporte 9 catégories :

- 51 : Conseiller socio-éducatif
- 52 : Assistant socio-éducatif
- 53 : Educateur de jeunes enfants
- 54 : Moniteur-éducateur
- 55 : Ag spéc écoles maternelles (ASEM)
- 56 : Ag social qualifié
- 57 : Ag social
- 58 : Assistante maternelle à domicile
- 59 : Assistante maternelle départ. à domicile

**Enquête INSEE sur les personnels des collectivités territoriales et des services publics sociaux  
(Seine-Maritime au 31.12.93)**

<b>Effectifs par type d'emploi et d'organisme</b>				
<b>INSEE</b>	<b>Conseil Général</b>	<b>Communes</b>	<b>CCAS</b>	<b>Total</b>
Conseiller socio-éducatif	93	2	1	96
Assistant socio-éducatif	391	19	53	463
Educateur jeunes enfants	22	41	5	68
Moniteur-éducateur	126	11	28	165
Educateur	4	144		148
Agent spécialisé des écoles maternelles		1 003		1 003
Agent social qualifié	12	1	17	30
Agent social	62	236	549	847
Assistante maternelle	873	93	19	985
<b>Total</b>	<b>1 583</b>	<b>1 550</b>	<b>672</b>	<b>3 805</b>



Le poids de la catégorie ASEM (agent spécialisé des écoles maternelles) fait de ce type de poste le plus répandu des emplois sociaux dans les collectivités territoriales, suivi de près par les assistantes maternelles. A elles seules, ces deux catégories rassemblent la moitié des personnels sociaux des collectivités. On peut bien sûr s'interroger sur la pertinence de considérer que les ASEM appartiennent ou non au champ.

La logique de classement de cette enquête ne paraît pas homogène : certains intitulés réfèrent au métier (moniteur-éducateur, EJE...) tandis que d'autres renvoient au grade ou au statut (conseiller socio-éducatif, assistant socio-éducatif, agent social qualifié).

On aura noté aussi que l'appellation AS n'est pas utilisée et que ces personnels sont répertoriés sous leurs dénominations administratives de conseiller ou d'assistant socio-éducatif, effaçant ainsi le contenu de métier ou la référence au diplôme.

## **g/ Données cumulées des différentes sources**

Après l'analyse que nous venons de faire des différentes sources, de leurs résultats et limites, on peut à nouveau tenter de regrouper les données disponibles sur le département de Seine-Maritime, sans pour autant rappeler les motifs qui rendent extrêmement hasardeuse cette proposition.

Sont ici rassemblées les données de :

- Enquête Collectivités locales (INSEE)
- Enquête ES 93 (SESI)
- Enquête Hôpitaux publics et privés
- Etablissements d'hébergement pour personnes âgées
- Personnels des CAF (CNAF)
- Education nationale

Les personnels d'intervention sociale en Seine-Maritime  
(catégories classées par ordre décroissant)

Catégories de personnel	CAF 31.12.94 (CNAF)	Hôpitaux (publics + privés) 01.01.93	Education Nationale 01.01.94	Héberg. personnes agées 01.01.93 (EHPA)	Enquête ES Etab. spécialisés	Communes	Conseil Général (INSEE)	CCAS (INSEE)	Total	%
Assistante maternelle					935	93	873	19	1920	25,24
Agent spécialisé écoles matern.						1003			1003	13,18
Agent social, agent social qualifié						237	74	566	877	11,53
Educateur spécialisé	3	88			634	144	4		873	11,48
Autres (formation, attente de formation...)					726				726	9,54
Assistant socio-éducatif										
Moniteur-éducateur		11			173	19	391	53	463	6,08
Aide médico-psychologique					266	11	126	28	349	4,57
Personnel d'encadrement					247				266	3,50
Assistant de service social	27	72	58		22				247	3,24
Educateur technique spécialisé		13			148				179	2,35
Educateur de jeunes enfants	2	15			73	41	22	5	161	2,11
Moniteur d'atelier					135				158	2,07
Conseiller socio-éducatif						2	93	1	135	1,77
Conseiller ESF	53				9				96	1,28
Animateur	7			10	39				62	0,81
Puéricultrice, auxiliaires puéricult.	18								56	0,73
Trav. familiale, aide ménagère	7				4				18	0,23
Conseiller technique des services sociaux			6						11	0,14
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>199</b>	<b>64</b>	<b>10</b>	<b>3411</b>	<b>1550</b>	<b>1583</b>	<b>672</b>	<b>7606</b>	

De ces chiffrages se dégage une image du poids relatif des différentes catégories. Les 6 catégories de personnels sociaux les plus représentées sont, par ordre décroissant :

1	Assistante maternelle	25 % des effectifs
2	Agent spécialisé des écoles maternelles	13 % des effectifs
3	Agent social des collectivités	11 % des effectifs
4	Educateur	11 % des effectifs
5	Personnel en formation ou en attente de formation	9 % des effectifs
6	Assistant socio-éducatif	6 % des effectifs

Résultat surprenant si l'on a à l'esprit que les groupes des professionnels dont on fait le plus souvent cas sont les professions génériques (assistantes sociales, éducateurs, animateurs, conseillers). Leurs effectifs apparaissent ici minoritaires au regard d'autres catégories qui occupent beaucoup moins l'avant-scène. D'une certaine façon, ces chiffrages mettent en lumière un clivage qui pourrait s'énoncer ainsi : **les professionnels sociaux de moindre statut sont les plus nombreux et font l'objet de moins d'attention que les professionnels de statut plus élevé dont les effectifs sont moindres.**

A l'appui de ce constat, on observe que sur un total de 7 606 personnes, 4 212 relèvent des catégories AMP, moniteur d'atelier, assistante maternelle, agent social, ASEM, travailleuse familiale, soit 55,37 % des effectifs sociaux de Seine-Maritime.

S'agissant des assistantes sociales, leur faible effectif (179) devrait être complété par le nombre de celles qui occupent cette fonction sous l'appellation d'assistant socio-éducatif qui est d'usage pour les emplois des collectivités et qui regroupe des personnels majoritairement mais non exclusivement AS. En négligeant cette importante cause d'erreur et en ajoutant ceux-ci à celles-là, on obtient un effectif indicatif (nettement surévalué) de 642 personnes, soit 8 % des effectifs sociaux de Seine-Maritime.

S'agissant des personnels éducatifs, on peut en estimer le poids en regroupant éducateurs, moniteurs éducateurs, éducateurs techniques et éducateurs de jeunes enfants, ce qui donne un résultat de 1 541 personnes, soit 20 % des effectifs sociaux de Seine-Maritime :

Assistante maternelle	25 %
Groupe Educateurs	20 %
ASEM	13 %
Agent social	11 %
En formation, en attente	9 %
Assistante sociale + assistant socio-éducatif	8 %

Ces regroupements ne bouleversent pas l'appréciation portée plus haut, les emplois de moindre statut restent les plus nombreux, même si le poids relatif des familles professionnelles est légèrement modifié.

### 3. Terra cognita/incognita et zones d'ombre

L'examen des divers enregistrements statistiques et administratifs fait apparaître la nécessité d'investigations plus poussées :

**(1) La plupart des enquêtes et des nomenclatures permettent d'enregistrer essentiellement les catégories traditionnelles, les métiers canoniques.**

Qu'en est-il exactement des emplois qui, de gré ou de force, sont répertoriés là ? Autrement dit, l'approche par les nomenclatures et diplômes ne permet peut-être pas de saisir ce que sont ces métiers, leurs emplois et leurs activités. S'il y a du changement en périphérie des métiers centraux, il y a sans doute des **changements au centre** que les nomenclatures existantes ne permettent guère de chiffrer.

**(2) Corrélat de ce qui précède : la "périphérie" est peu ou pas prise en compte** et ceci de deux façons : soit parce que les métiers autres que centraux sont difficilement répertoriés, soit parce que les employeurs ou services autres que ceux du FINESS ou des établissements régulièrement enquêtés (hôpitaux, etc.) constituent des champs relativement ou totalement ignorés des investigations statistiques du social.

Parmi ces inconnus, le SESI cite, entre autres :

- les communes, CCAS, offices d'HLM (sauf pour aides-ménagères),
- les entreprises (y compris les comités d'entreprises),
- les missions locales et PAIO,
- les centres sociaux,
- les foyers de jeunes travailleurs,
- les centres de loisirs sans hébergement,
- les entreprises d'insertion,



- certaines associations (sauf pour travailleuses familiales) hors champ ES (associations paramunicipales...).

A ces secteurs peu connus ou mal répertoriés, il conviendrait d'ajouter :

- le domaine de la formation/insertion,
- les emplois "socio-sportifs",
- les emplois liés à divers dispositifs territoriaux (CLI, CCPD, dispositifs, ville),
- le domaine des personnes âgées.

(3) Reste que les tentatives de chiffrage devront affronter divers obstacles, d'abord sur le versant technique (hétérogénéité des catégories, nomenclatures par diplômes ou par fonction, etc.) ; mais aussi et plus radicalement sur la définition des frontières de l'intervention sociale et donc sur les emplois qui relèvent de ce champ.

## Chapitre III

# Méthodologie

### Introduction

Conformément à l'orientation de notre réponse à l'appel d'offres et à la problématique rappelée plus haut, nous nous sommes attachés à travailler sur les *frontières* de ce que l'on peut appeler, en première approximation, le *champ de l'intervention sociale*. Non pas que nous négligions les secteurs plus classiques -dont on vient de dire toutefois que l'unité constitutive est sans doute plus un effet de "rhétorique professionnelle" que la traduction d'une pratique qui apparaît largement éclatée-, mais il nous semblait que c'est en travaillant sur les métiers "non canoniques" du travail social que nous réussirions à cerner les tendances évolutives qui le traversent et par là même à procéder à un inventaire critique et raisonné de ses composantes et à un dénombrement réaliste et significatif de ses effectifs.

Il nous paraissait, en outre, que c'est en procédant ainsi que la *démarche inductive*, qui était au principe même de la recherche, trouvait à la fois sa justification et son intérêt.

Pour ce faire, nous avons commencé par inventorier deux domaines qui nous paraissaient pouvoir être révélateurs des tensions qui travaillent le champ de l'intervention sociale et donc des problèmes de reconnaissance d'appartenance, de légitimité, de professionnalisation -terme sur lequel nous reviendrons-, de tentative d'inclusion ou d'exclusion : le domaine de *l'aide à domicile et le secteur associatif* (ces deux points ont fait l'objet d'une communication et d'une brève note lors des séminaires de suivi). De ce travail préliminaire se dégagent deux enseignements, outre ceux relatifs aux difficultés techniques (qualité des fichiers, accessibilité) sur lesquelles nous reviendrons :

- Le premier, c'est qu'il est extrêmement difficile d'inventorier les employeurs quand précisément la *définition* du champ d'investigation n'est pas donnée. Les difficultés pratiques redoublent donc les difficultés théoriques soulevées plus haut. Tout inventaire aussi inductif soit-il ou aussi déclaratif soit-il, suppose à un moment donné que l'on utilise des bases de données et qu'à l'intérieur de celles-ci, on procède à une sélection en fonction de l'idée que l'on se fait de la probabilité qu'une personne interrogée se reconnaisse ou ne se reconnaisse pas comme faisant partie du champ de

l'enquête et donc du champ de l'intervention sociale. A tout le moins, on peut dire que la démarche inductive est par la force des choses orientée ou cadrée entre des bornes qui pour être plus ou moins extensives et variables, n'en délimitent pas moins le champ de la recherche (c'est le cas notamment lorsque l'on cherche à mettre de l'ordre dans le secteur associatif).

- Le second, c'est que l'on voit assez rapidement les *enjeux contradictoires* qui se nouent autour de la définition de l'intervention sociale et de l'affirmation, ou au contraire du refus, de l'appartenance au champ, ce qui renvoie là, pour partie au moins, à la question des processus d'engagement de soi que soulèvent Becker et Corper. C'est ainsi que les salariées des associations d'aide à domicile -ce qui n'est pas, on va le voir en analysant les réponses au questionnaire, nécessairement le cas de leurs employeurs- se reconnaissent très majoritairement comme appartenant au champ de l'intervention sociale du fait de l'expertise spécifique qu'elles prétendent mettre en oeuvre dans le contact direct, immédiat, presque charnel avec le bénéficiaire de l'aide. Pour ce faire, elles se livrent, là aussi, à un travail de transfiguration rhétorique de leur pratique qui distingue celle-ci du simple travail domestique de la femme au foyer. En revanche, un certain nombre d'acteurs refusent d'emblée leur "intégration" dans le champ de l'intervention sociale connoté pour eux négativement et cherchent à s'en démarquer nettement. Il en va ainsi, par exemple, et d'une façon qui paraît majoritaire, des responsables d'associations gravitant dans le domaine de l'insertion par l'économique. Toutefois, il est remarquable de constater qu'alors que dans certains cas, les professionnels concernés se reconnaissent massivement derrière la dénomination d'intervenants sociaux -c'est le cas des salariées de l'aide à domicile-, il est peu de domaines inventoriés où le refus de se reconnaître appartenir au champ de l'intervention sociale soit un fait massif. Le plus souvent, on note des réponses contradictoires selon les personnes interrogées. Il en va ainsi, par exemple, des intervenants dans les associations culturelles, sanitaires, ou de celles qui gravitent autour de l'orientation ou de la formation pour les publics en difficultés d'insertion.

En fait, il apparaissait, au terme de cette enquête préliminaire que :

(1) Se reconnaissent dans le champ de l'intervention sociale, tous ceux qui n'ont pas d'autres champs auxquels se raccrocher et qui ont besoin de cette reconnaissance pour asseoir leur légitimité et par là même étendre leur activité. On est bien ici sur la mise au jour d'un processus identitaire.

(2) Trois modes d'appréhension de la notion d'intervention sociale coexistent et sont fréquemment confondus :

- Ou l'intervention sociale est appréhendée comme un *champ* au sens où Bourdieu définit un champ, c'est à dire un espace structuré de positions défini entre autres par des enjeux et des intérêts irréductibles à ceux des autres champs (Bourdieu, 1980). Et dans ce cas, ou le champ de l'intervention sociale recouvre le champ du travail social (d'où les refus parfois de se reconnaître intervenant social, terme trop connoté par l'approche assistancielle, par opposition à une approche autonomisante qui serait celle de l'économie ou une approche non utilitariste et non discriminantes qui serait celle de l'action culturelle), ou le champ englobe le travail social qui n'en est plus qu'un élément (la revendication d'appartenance au champ s'inscrit alors dans des stratégies de reconnaissance voire de subversion, c'est peut-être le cas des Missions locales ou des PAIO, par exemple.)

- Ou l'intervention sociale est assimilée à un *secteur d'activité* caractérisé à la fois par ses destinataires et son objet, l'aide et l'assistance, indépendamment des

caractéristiques du travail concret lui-même et sans qu'il y ait a priori d'enjeux sociaux ou statutaires derrière l'acceptation ou le refus d'appartenance.

- Ou l'intervention sociale est assimilée à une *compétence*. L'expression définit alors la capacité à mettre en oeuvre les règles de l'art du métier en tenant compte du contexte et notamment des caractéristiques sociales ou culturelles des destinataires de l'action (Aballéa, 1992). Il y a intervention sociale dès lors que cette compétence, qui suppose des qualités relationnelles mais aussi des capacités d'analyse et d'évaluation, tend à prendre le pas, dans l'action, sur la mise en oeuvre des règles de l'art ou, en tout cas, apparaît comme une condition impérative de celle-ci. Peut ainsi se déclarer intervenant social, l'animateur sportif qui intervient auprès de publics réputés difficiles ou la secrétaire d'une association d'insertion qui assure l'accueil de sortants de prison au motif qu'"il faut savoir comment les prendre".

(3) Moins un acteur maîtrise de règles de l'art reconnues, ou autrement dit moins il possède une qualification certifiée, et plus il a tendance à réduire l'intervention sociale à une capacité pratique relationnelle et à faire de celle-ci l'élément constitutif du champ. Dès lors, on voit bien que derrière le fait de s'affirmer membre du champ, il peut y avoir non seulement des *stratégies de légitimation* mais aussi des volontés de modifier les positions à l'intérieur du champ, entre les travailleurs sociaux patentés et les salariés non détenteurs d'un diplôme de travail social par exemple, ce qui renvoie à la *lutte interne* au champ entre *dominants* et *prétendants* et aux stratégies de subversion.

(4) Il est à noter qu'au sein des professions du travail social, l'expression intervention sociale a fait l'objet de peu de contestations. Ce qui laisse à penser, mais il faudra le vérifier, que celle-ci réfère dans l'esprit des travailleurs sociaux non à un champ en voie de constitution qui pourrait être concurrent du travail social, mais à une pratique et une compétence générique qu'ils maîtrisent par définition.

Ces premiers constats faits, aussi sommaires furent-ils, -ils vont être affinés par l'enquête par questionnaire- nous ont conduits d'une part à chercher à élargir la recherche des employeurs potentiels et d'autre part à distinguer ceux qui pouvaient se réclamer d'un champ de l'intervention sociale, au sens que la sociologie donne à ce mot ou au sens commun de secteur d'activité, et ceux qui réfèrent davantage à une compétence pratique valorisée dans un champ spécifique, sportif, médical, le maintien de l'ordre ou la sécurité, enfin à porter notre attention sur les domaines hybrides du médico-social, du socioculturel ou du socio-éducatif.

## 1. L'inventaire des employeurs

Pour réaliser cet inventaire, nous sommes partis de la base adresses du fichier de l'Institut du Développement Social. Ce fichier dont la vocation n'est ni le dénombrement ni le support d'enquête mais la prospection ou le suivi d'actions de formation continue ou d'interventions et la communication, pouvait présenter, a priori, des garanties quant à la représentativité de son contenu mais le problème était plutôt que le champ d'investigation de la recherche n'était pas lui-même délimité par avance. Ce fichier est constitué d'une façon systématique à partir des acteurs concernés par l'une ou l'autre des actions de l'Institut du Développement Social. Il

enregistre des organismes, des services et des individus nominatifs. Néanmoins le rayonnement local de l'Institut dans le champ du social permettait de penser qu'un nombre important d'institutions ou d'intervenants était enregistré dans cette base adresses qui avait en outre le mérite d'intégrer les données FINESS et collectivités locales. Un examen attentif de cette base permettait de constater cependant qu'elle enregistrait essentiellement les employeurs ou les intervenants canoniques du champ et qu'elle était peut-être moins exhaustive pour tenter de repérer les acteurs émergents, notamment ceux qui relèvent du logement, du socio-culturel, du socio-sanitaire ou du socio-éducatif -ce que nous avons appelé plus haut les secteurs hybrides- ou de domaines d'intervention moins cernés sinon moins institutionnalisés. Dans le domaine de l'insertion qui nous paraissait, du point de vue de l'objet de la recherche, particulièrement stratégique, la base adresses pouvait être affinée. Par ailleurs, le secteur associatif sur lequel nous avons commencé une investigation en parallèle, apparaissait très diversement pris en compte. En revanche, elle enregistre un certain nombre d'institutions ou d'acteurs que l'on ne range pas habituellement dans le champ du social et qui mettent en oeuvre à titre principal une expertise spécifique éloignée de celle du travail social : police, pompiers...

Nous avons alors cherché à compléter cette base par une interrogation des "têtes de réseaux" et par un investissement particulier sur le *secteur associatif*.

Concernant les premiers, nous avons interrogé les diverses caisses de sécurité sociale du département (on rappelle que le département de Seine-Maritime présente la particularité de posséder quatre CAF et CPAM), la DRASS et la DDASS, la DRTE et la DDTE, notamment pour connaître les intervenants dans le domaine de l'insertion par l'économique ou la formation, les opérateurs dans les secteurs de la Justice (PJJ, contrôle judiciaire, probation), l'Education Nationale pour les services sociaux scolaires, la DDJS, la CRAM, enfin la DDS du Conseil Général pour ce qui concerne la PMI, l'ASE, le Service Départemental d'Action Sociale et Travail Social et les structures subventionnées au titre des actions d'insertion (PDI).

En cherchant non seulement à connaître les caractéristiques des effectifs de ces différentes institutions mais aussi les réseaux qu'elles animent autour d'elles, et notamment les structures qu'elles subventionnent, nous élargissions encore notre champ d'investigation tout spécialement en direction des associations non gestionnaires d'établissement. Toutefois, il apparaissait qu'une part de la réalité du terrain échappait à ce type de démarche, en particulier celle du "*local de proximité*". Nous avons prolongé notre enquête par un questionnaire adressé aux soixante neuf conseillers généraux de département, notamment pour nous procurer la liste des CCAS, des MJC, PAIO, Centres sociaux... de leur canton.

Concernant plus particulièrement le secteur associatif dont nous avons déjà dit qu'il constituait pour nous un secteur stratégique pour repérer les transformations du champ de l'intervention sociale, nous avons très tôt commencé un travail de repérage à l'aide du Minitel doublé de la passation téléphonique d'un questionnaire (voir infra).

## 2. Résultats

Il apparaît à l'évidence que le fichier de l'Institut du développement Social (IRTS) est un instrument efficace. Il comporte environ seize mille adresses (11 000 personnes physiques et 5 000 établissements). Une fois ce fichier épuré pour éliminer les adresses relevant d'un autre département que la Seine-Maritime, les adresses nominatives, celles d'institutions ne relevant pas, eu égard à ce qui a été dit plus haut, du champ de la recherche, il nous a permis d'extraire 1 808 adresses d'employeurs et services, répartis selon la nomenclature suivante :

Conseils Communaux de la Prévention contre la Délinquance	14
Conseil Départemental d'Insertion	1
Administrations	34
Organismes consulaires	9
Caisses (Transferts sociaux)	26
Organismes parapublics	1
Conseil Général	1
Insertion sociale ou professionnelle	234
Service social	315
Structures d'animation et action culturelle	32
Structures santé	213
Structures handicap	176
Structures inadaptation-délinquance	234
Structures personnes âgées	333
Institutions économie sociale	12
Fédérations	8
Associations	163

Après élimination des doubles comptes, dus au fait qu'une même structure employeur polyvalente peut apparaître plusieurs fois, nous obtenons un fichier de 1 287 "adresses utiles".

Les *conseillers Généraux* ont répondu en faisant souvent l'impasse sur les communes les moins peuplées sans qu'on puisse toujours, même en croisant avec le fichier INSEE, interpréter ces "silences".

Par l'intermédiaire de la *Direction Départementale de la Solidarité*, nous avons pu obtenir la liste des associations et organismes participant aux actions d'insertion financées par le Conseil général. Elle couvre tous les domaines déclarés de l'insertion dans le cadre du PDI : orientation sociale et professionnelle, accompagnement sociale liée à la santé, insertion sociale liée au logement, actions d'autonomie sociale collective, formation professionnelle, remise au travail, diagnostic logement. Par ailleurs, toujours par l'intermédiaire de la DDS, nous avons pu obtenir les données relatives à la Protection Maternelle et Infantile ainsi que celles relatives aux associations intervenant dans tous les domaines d'action de la DDS et répertoriées par le Service départemental de l'aide aux organismes et partenaires sociaux.

La *PJJ*, institution particulièrement structurée, nous a donné accès à la liste des "organismes habilités Justice" et à l'organigramme de ses services avec les caractéristiques de ses personnels pour l'ensemble du département. En revanche, la connaissance des services et structures concernant les publics adultes relevant de

l'institution judiciaire est beaucoup plus "disséminée" et de ce fait plus relative. Toutefois, par le biais des statistiques professionnelles concernant le contrôle judiciaire, les comités de probation, le personnel pénitentiaire, nous touchons des secteurs où peuvent se rencontrer de nouvelles formes d'emploi et de nouvelles qualifications susceptibles de renseigner sur l'évolution du champ.

Les CAF, et notamment celle de Rouen, nous ont donné l'accès aux structures d'accueil de la petite enfance.

Nous avons pu obtenir par ailleurs un certain nombre de fichiers qui viennent compléter ou confirmer les informations recueillies précédemment : les fichiers PAIO-Missions locales, celui des ADAGE intervenant dans le cadre du Plan gérontologique départemental, ou celui des CCAS de Seine-Maritime gérant des établissements ou services.

La recherche sur les associations a fait, on l'a déjà dit, l'objet d'une investigation particulière selon une méthodologie détaillée dans une note annexée au présent rapport. 427 associations entrant, a priori, dans le champ de la recherche ont pu être retenues. Par divers recoupements explicités dans la note, on peut évaluer le niveau de couverture de cette enquête à 26 % environ. Sur ces 427, 272 ont pu être contactées ; parmi ces dernières, 183 seraient employeurs, un certain nombre déjà incluses dans le fichier de l'Institut du Développement Social (IRTS).

Compte tenu de l'intérêt particulier que revêtait pour nous les métiers de l'aide à domicile, nous avons entrepris des démarches auprès de l'URSSAF de Rouen (le département comporte trois URSSAF) pour tenter d'apprécier le nombre d'employeurs individuels susceptibles de rémunérer de l'intervention sociale. Il nous importait de savoir, en effet, si des salariés pouvaient se représenter comme intervenants sociaux dans le cadre d'un travail hors mandat, hors structures employeur et hors financement socialisé, ce qui aurait sans doute constitué un remodelage conséquent du champ. La recherche n'a pas été en ce domaine à la hauteur des espérances pour des raisons techniques que nous exposons dans une note en annexe. Nous avons dû y renoncer.

Croisant toutes ces sources d'information avec celles du fichier de l'Institut du Développement Social (IRTS), en y incluant toutes les communes qui au regard de l'enquête INSEE-collectivités locales employaient au moins un agent dans le champ (soit 70 communes dont 12 de moins de 2 000 habitants), et en éliminant les doublons, nous disposons au total d'un fichier de 1 571 adresses distinctes d'employeurs. Ceux-ci ont fait l'objet de l'investigation directe.

### 3. L'investigation de terrain

L'investigation de terrain a reposé, comme pour toutes les équipes engagées dans le programme, d'abord sur le traitement des fichiers et des enquêtes existantes (enquêtes SESI et INSEE, recensement, données départementalisées de la CNAF), puis sur l'envoi d'un questionnaire, complété, dans certains cas (pour les communes de plus de 10 000 habitants, les PAIO-Missions locales, les bailleurs sociaux...) par des entretiens directs.

Les modalités de traitement ainsi que les difficultés rencontrées par l'exploitation des enquêtes existantes seront exposées en même temps que les résultats.

Deux questionnaires ont été construits, (outre un premier questionnaire sommaire renseigné téléphoniquement auprès des associations), l'un pour les communes, l'autre pour les autres employeurs potentiels (cf. annexe). Ils ont fait l'objet d'un envoi postal début juin 1996, suivi d'une relance, toujours par voie postale accompagnée à nouveau du questionnaire, fin juin, puis d'une relance téléphonique entre le 16 et le 20 juillet. Cette dernière qui a concerné plus de 560 structures, a permis notamment de comprendre qu'un certain nombre des non-retours était justifié par la volonté des destinataires du questionnaire de ne pas être considérés comme relevant de l'intervention sociale conçu comme un champ référant à l'action sociale et à la pratique du travail social. Le *traitement des informations* du questionnaire et les *modalités de son exploitation*, sans la connaissance desquels il est impossible d'analyser les résultats, seront détaillés avec les commentaires sur les résultats eux-mêmes.

Par ailleurs, nous présenterons les premiers résultats des enquêtes par entretiens réalisés auprès des structures mentionnées plus haut. Il est à noter que nos demandes de rencontres directes ont rencontré des accueils divers, alors qu'un certain nombre d'organismes ayant reçu le questionnaire souhaitaient le remplir en notre présence. Parmi les motifs de réticence ou de refus de nous recevoir, le problème de la disponibilité est celui qui a été le plus souvent évoqué. Mais nombre de personnes ont exprimé une certaine exaspération devant la multiplicité des enquêtes surtout lorsqu'elles leur paraissaient se situer à un moment où leur institution de tutelle ou leur financeur semblait s'interroger sur la pertinence des actions engagées et sur la poursuite de leur soutien (notamment dans le domaine de l'insertion par l'économique ou de l'accueil des jeunes.). Dire que l'expression "intervention sociale" ait déconcerté un certain nombre de nos interlocuteurs serait une litote. Ce qui conduisait quasi inévitablement à devoir préciser, même en restant général, ce que l'on pouvait mettre sous cette expression et biaisait, pour partie, l'investigation sur la définition par les acteurs eux-mêmes de la notion et donc sur le bornage du champ par ces derniers en contradiction avec notre parti pris théorique et méthodologique. Ajoutons par ailleurs que la nature des informations que nous sollicitons est apparue comme un obstacle certain au retour du questionnaire, le renseignement de celui-ci exigeait, en effet, de réunir des informations non systématisées voire non possédées. Un certain nombre de lettres accompagnant le retour d'un questionnaire vierge, même émanant de structures dotées d'une logistique conséquente, comme la direction de l'action sociale de l'arrondissement de Dieppe (DDS), justifiaient ainsi les non-réponses.



## Chapitre IV

# Résultats de l'enquête par questionnaire

L'analyse, dont on présente ici les résultats, s'appuie sur les données recueillies par la voie du questionnaire. Cette présentation ne se limite pas à un diagnostic chiffré: elle prend également en compte l'étude des commentaires que les répondants ont inscrits sur les questionnaires avant de les retourner. La problématique de recherche suscite directement cet intérêt pour la dimension qualitative de la procédure dans la mesure où l'optique retenue visait, entre autres, à ouvrir à l'éventail le plus large de réponses le questionnement sur l'appartenance au champ, plutôt qu'à établir au préalable la nature de ce positionnement par le recours à des questions extrêmement fermées. Mais, la difficulté d'interprétation des réponses oblige également, comme on le verra, à tenir compte d'arguments subjectifs, sinon de représentations : le choix d'une rubrique plutôt qu'une autre, ici d'un ajout, là d'un "oubli"..., impose souvent de retracer derrière l'information mentionnée le cheminement de pensée ou bien le jeu d'intérêts qui décide, selon la qualité du répondant, de sa "stratégie" de réponse.

La combinaison des éléments chiffrés et des argumentaires, implicites ou explicites, permet d'établir une série d'approches sur les thèmes suivants : la valeur de l'échantillon, le statut des non-réponses et des informations "hors cadre", la population des employeurs, l'organisation structurelle du secteur d'emploi et la qualité de l'ensemble des personnels salariés des établissements interrogés. A cette première investigation, qui porte essentiellement sur *les formes organisées de l'intervention sociale*, succède une série d'informations sur *les métiers eux-mêmes* et sur les agents qui les exercent. On verra à cette occasion combien la distinction entre "personnels sociaux" et "emplois d'intervention sociale" situe une question de fond, plus sans doute que les problèmes relatifs au contrat de travail et au temps ouvré, ou plus globalement encore à la précarisation des métiers. Les données relatives au genre et aux titres scolaires permettent quant à elles d'esquisser une réponse aux hypothèses de féminisation et de déqualification du corps professionnel. Enfin, il convient d'indiquer qu'on a tenté, à chaque fois qu'il y avait lieu, de recouper les deux thèmes centraux de l'investigation en croisant les informations disponibles sur les employeurs à celles recueillies pour les postes sociaux. Cette articulation, privilégiée dès le départ par la démarche, livre de fait une part d'inattendu : d'où la

nécessité, évoquée au moment de conclure cette section, d'une reformulation de certaines des-pistes de recherche.

## 1. Caractéristiques et valeurs de l'échantillon

### *Les réactions à la procédure*

Les phases d'adressage et de saisie des questionnaires ont nécessité trois opérations dont les logiques ne se répondent pas nécessairement : 1) la constitution de la population mère où il s'agit de recenser des catégories d'activités et par suite d'établissements ; 2) l'envoi des courriers où il s'agit de lister des adresses postales, enfin, 3) la saisie informatique où l'objectif est cette fois de "calibrer" les données à des fins de comptage. Pour la première opération, on s'est appuyé sur la nomenclature des Organismes Gestionnaires d'Intervention Sociales et Employeurs issue des classes du fichier adresses IRTS-HN. On a recensé ici 16 catégories d'établissements soit 1643 entrées. On a adjoint à cette première liste les données disponibles portant sur les collectivités locales et permettant d'identifier les mairies pourvues d'un intervenant social au moins : on parvient ainsi à un effectif complémentaire de 70 municipalités pour le département. Enfin, l'analyse des informations télématiques (Minitel) et des aides attribuées par le Conseil Général au tissu associatif a permis de dresser la liste des structures situées aux marges des dispositifs repérés par les autres sources : 214 associations ont été recensées par cette procédure. On obtient au final 1927 entrées. Mais, dans la mesure où ce repérage est fondé sur l'activité, un même établissement peut apparaître plusieurs fois dans la liste au motif qu'il peut s'agir d'une structure "polyvalente", d'un organisme comprenant plusieurs établissements, voire d'un établissement doté de plusieurs services.

La constitution de la liste d'envoi des courriers, réalisée grâce à la fonctionnalité de la base adresses et au concours efficace du service informatique de l'IDS, a permis d'expurger le corpus de la majorité de ces doublons. L'opération a permis de dégager 1571 adresses distinctes. On approche ici, d'un point de vue quantitatif, une estimation de la population "utile", en un mot, la somme approximative des entités physiques qui exercent dans le département au titre de l'intervention sociale. En revanche, on perd à ce stade la trace des catégorisations à l'origine du classement des structures dans la base adresses : celles-ci sont noyées indistinctement dans la liste des courriers.

Enfin, la saisie des questionnaires sur ACCESS, après retour, nous a contraints à ventiler les établissements sur la base d'une catégorisation unitaire : l'estimation chiffrée des données recueillies exigeait un classement exempt de redondances. Au final, la succession des différentes opérations rend donc particulièrement difficile la comparaison de l'échantillon à la population mère. Le faible appariement des données autorise une pondération minimale ; les informations relatives au taux de retour qu'on mentionne ici (*Tableau I*) ont donc essentiellement une valeur indicative.

Ces informations se basent sur trois types de réponse : sur l'étude quantitative des questionnaires saisis (1), mais également sur l'ensemble des retours qui n'ont pas été exploités par l'informatique, faute d'être renseignés (2). Il s'agit ici d'une catégorie

particulière de répondants : ceux-là nous ont retourné un formulaire vierge en nous signalant par écrit qu'ils n'étaient pas concernés ; ils se distinguent des membres de la population qui n'ont manifesté aucune réaction - les non-réponses, si on veut. Il est donc intéressant de chercher à comparer cette population avec la frange des répondants dont le questionnaire, bel et bien saisi, ne comporte pour autant aucune information permettant de conclure à la présence d'intervenants sociaux (3). Ceux-là paraissent bien concernés par l'enquête mais leurs réponses ne sont pas réellement conformes aux attentes des enquêteurs : la question se pose alors de savoir si on a affaire avec eux à une "entrée par effraction" ou, au contraire, à un "relevé d'innovation".

### *Les répondants : le secteur spécialisé et les segments institutionnels*

L'échantillon, constitué après reclassement et saisie, comprend 283 réponses. Si on ajoute à ces questionnaires ceux qui ont été retournés sans être renseignés, soit 72 unités, ainsi que les relances téléphoniques lors desquelles le répondant nous a indiqué qu'il n'était pas concerné, soit 66 cas, on obtient un total de 421 réponses<sup>1</sup>. Le taux de retour, calculé sur cette base et rapporté au stock initial d'adresses, est donc de 26,8%.

Types d'établissements ou de services	Population issue des bases de données	Nombre de réponses ventilées		Taux de retour
	%	Brut	%	%
- CCPD	0,7	3	1,0	21,4
- Conseil Départemental d'Insertion	-	-	-	-
- Administrations	1,8	6	2,1	17,6
- Organismes consulaires (CCI)	0,5	6	2,1	66,7
- Caisses de transferts sociaux	1,4	10	3,5	38,5
- Organismes para-publics	-	-	-	-
- Conseil Général	-	1	-	100,0
- Mairies	3,6	25	8,8	35,7
- Insertion sociale/professionnelle	12,1	27	9,5	11,5
- Services sociaux	16,3	28	9,9	8,9
- Structures animation/action culturelle	1,7	4	1,4	12,5
- Structures santé	11,1	25	8,8	11,7
- Structures handicap	9,1	64	22,5	36,4
- Structures inadaptation et délinquance	12,9	32	11,3	13,7
- Structures personnes âgées	17,3	28	9,9	8,4
- Institutions d'Economie Sociale	0,6	3	1,7	25,0
- Fédérations	0,4	-	-	-
- Associations	11,3	21	7,4	9,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>283</b>	<b>100,0</b>	

Tableau 1 : Estimation du taux de retour (sur la base des questionnaires saisis)

<sup>1</sup> Compte tenu du faible taux de retour enregistré après réception des questionnaires par les répondants potentiels, on a dû procéder à une vaste relance téléphonique. Pas moins de 560 établissements ont en effet été recontactés à cette occasion.

A présent, si on limite le regard à la somme des questionnaires saisis et ventilés dans le tableau, on aperçoit *une sur-représentation de trois types d'organismes: les structures de prise en charge du handicap, les mairies et les caisses de transferts sociaux*. Le "score" obtenu par les Chambres de Commerce ne doit pas faire illusion compte tenu de leur effectif initial, même s'il reste assez inattendu. *Dans l'ensemble, on aperçoit plus exactement que le "corps institutionnel" de l'intervention sociale a plutôt bien répondu*. Il y a là peut-être la marque de la procédure elle-même : les mairies, le Conseil Général ou les caisses sont en effet coutumiers des sondages et des opérations de recensement, souvent rendus obligatoires par leur statut. *Dans le secteur conventionnel, le questionnaire a plutôt mobilisé les établissements spécialisés, autonomes et anciens*. Les services plus aux marges du champ, ou à l'intersection d'autres secteurs, ont proportionnellement moins répondu : c'est le cas des établissements de soins ou de gérontologie, des structures d'action culturelle, des organismes liés à l'action judiciaire. La faible représentation des "services sociaux" peut s'expliquer en partie par la faible participation des entreprises.

En revanche, le taux de réponse tend à chuter lorsqu'on déplace le regard du côté des segments les plus récents *et* les moins institutionnalisés du champ. On peut ainsi regretter *le faible taux de réponse des structures dont l'activité relève spécifiquement de l'insertion*. Les questions relatives à la légitimité - réelle ou supposée - du secteur mais également le manque d'acculturation à la procédure du questionnaire, ou bien encore l'absence "d'injonction" institutionnelle peuvent expliquer cette relative absence. Quoi qu'il en soit, la faible représentation des "hétérodoxes" grève objectivement l'analyse chiffrée des marges du système et de ses éléments d'innovation.

### ***Les déclarations de non-réponse : un déni d'appartenance?***

L'analyse des "retours vierges", c'est-à-dire des questionnaires retournés mais non remplis, permet d'affiner le recueil des éléments qui décident de la participation des répondants à l'enquête. Ces opérations de calibrage, que la forme du questionnaire motive tout également, dépendent des perceptions que les acteurs ont tout à la fois de *l'activité de la structure, du public accueilli, du statut ou de la compétence des personnels*. Plus le degré de cohérence qu'ils placent entre ces représentations et celles qu'ils associent au questionnaire est important, plus la probabilité qu'ils répondent est forte.

Le sentiment d'appartenir à un organisme étranger à l'intervention sociale explique sans doute pourquoi une majorité de ces retours provient *du secteur sanitaire (11), des maisons de retraite (10) et des centres de formation (9)*. La décision de ne pas répondre, lorsqu'elle est "cadenassée" par le jugement porté sur *l'activité de l'établissement* ou de la structure, tend naturellement à minimiser la qualité des personnels employés, quand bien même leur appartenance à l'intervention sociale n'est pas mise en cause. Seule l'entrée par *le secteur d'activité* est dotée ici d'un pouvoir discriminant :

*"Je vous précise que le Centre Hospitalier d'Elbeuf ne semble pas être concerné par votre étude. Une assistante sociale est néanmoins en poste au sein de la structure hospitalière, à charge pour elle de régler un certain nombre de questions administratives dans le domaine Social".*

Un cas voisin consiste à puiser l'élément de décision non pas directement dans le répertoire de l'appartenance sectorielle mais plutôt dans celui de l'activité qu'elle suppose. L'argument, déplacé d'un cran seulement, consiste à motiver le refus de répondre par le rappel de *la mission standard des personnels*. Cette position ne fait pas nécessairement allusion à des contenus de travail précis ; elle s'appuie plus certainement sur des catégorisations déjà là, largement appliquées et douées d'un crédit immédiat. Le soin, l'enseignement, la culture, la prise en charge des personnes âgées, soulignent tantôt la référence à une spécialisation acquise (la médecine des corps, la formation des esprits...), tantôt un généralisme qui ne peut être rabattu sur une intervention typée. La prise en charge des personnes âgées peut dans certains cas ouvrir à cet argumentaire, lorsqu'une fois "tirée" vers le seul registre des cycles de vie, elle paraît trop banale et trop générale pour relever d'une intervention spécialisée, sociale en l'occurrence.

*"Je vous informe que nous n'employons pas de personnels dits 'intervenants sociaux' même si nos formateurs et animateurs n'en accomplissent pas moins un travail important relevant du champ social"*

*L'origine des financements* peut être également invoquée pour motiver l'absence de réponse. Autre manière d'indiquer au détour, par l'évocation d'un tiers financeur et souvent maître d'ouvrage, la vocation qu'il convient d'associer à l'établissement :

*"Nous vous informons que le GRETA a pour seule vocation, la formation continue des adultes et qu'il ne perçoit aucun financement pour intervenir dans le domaine social".*

*Le statut des personnels* est également souvent mentionné : le recours aux bénévoles, aux personnes détachées (MAD) mais également aux emplois aidés (CES, CIE), est à l'origine de nombreux de ces retours. La qualité professionnelle du salarié importe également. Là, plus que le statut lui-même, c'est *la fonction* qui paraît inadéquate. Les personnels de l'aide à domicile, les aides ménagères en particulier, occupent ici une position tout à fait particulière : la représentation de la tâche de travail paraît "saturée" dans leur cas d'une dimension technique qui peut le cas échéant placer au second plan l'aide aux personnes elle-même.

*"Ce questionnaire ne paraît pas nous concerner car nous n'employons que des aides ménagères".*

Parfois, l'idée défendue, implicitement, est que l'intervention sociale comprend nécessairement une part de *contact avec l'utilisateur* et, incidemment, qu'elle est un service rendu aux personnes. En l'absence d'interactions, le travail effectué est souvent rangé dans le cadre des tâches purement administratives. Ce critère est à l'origine des motifs de non-réponse enregistrés pour des services de l'ANPE selon qu'ils possèdent ou non un guichet.

*"J'ai le regret de vous informer que notre structure, composée de 3 personnes, n'a pas vocation à recevoir du public"*

Mais encore, pour certains répondants, l'aide aux personnes constitue une condition nécessaire mais pas toujours suffisante. Ici, entre en ligne de compte *la qualité du public*. Les représentations associées à l'intervention sociale tendent à tisser

un lien naturel entre la prise en charge et la présence de problèmes sociaux. Cette dimension réflexive peut ouvrir sur un conflit de légitimités lorsque la structure ne répond pas *a priori* à cette vocation et que, pour autant, elle est conduite au gré des contrats à accueillir une population cible de l'intervention sociale. Une des manières de résoudre la difficulté consiste à accorder l'ascendant à l'activité suivie plutôt qu'à la qualité des publics. Ce montage, relativement fréquent dans le domaine de la formation, permet de préserver la filiation scolaire tout en soulignant la contribution de l'établissement à la question sociale.

*"Cependant, il est vrai que certains stages s'adressent à des publics en difficulté, mais ils se font toujours dans le cadre de la formation professionnelle".*

### ***L'intervention sociale "hors cadre" : une entrée par effraction?***

La masse des retours "hors cadre" constitue un autre sujet d'interrogation. De quoi s'agit-il? On regroupe ici l'ensemble des questionnaires effectivement renseignés à l'exception de la rubrique consacrée aux personnels sociaux, telle qu'elle figure dans le tableau synoptique des emplois. Cette particularité concerne 45 retours. Deux cas de figure sont présents ici. *Soit, l'absence de renseignements est imputable à une absence de personnels* : le cadre des emplois de l'intervention sociale est également laissé vierge. *Soit, des salariés sont perçus comme exerçant bien au titre de l'intervention sociale mais ils n'émergent pas sur la liste des personnels sociaux* : la rubrique concernant les emplois est cette fois bien remplie mais il s'agit toujours d'ajouts, c'est-à-dire de définitions de poste différentes de celles proposées (coordinateurs, correspondants...).

L'interprétation de ces retours est difficile. Aux intentions les plus marquées se mêlent sans doute des motifs moins formels : la sollicitude peut-être abusivement déduite de la sollicitation des chercheurs, la routine instituée par les logiques du démarchage institutionnelle qui pousse à faire connaître l'établissement d'un nombre optimal de personnes sans les discriminer, une mauvaise compréhension des consignes..., c'est-à-dire autant d'éléments sur lesquels il est difficile d'avoir prise. Néanmoins, si on fait abstraction des motifs les plus éloignés de l'interrogation de recherche, on peut formuler un certain nombre d'hypothèses. Le premier cas tendrait à indiquer une formule de réponse qui met en avant la dimension sociale de l'activité d'établissement, en dépit du fait que cet aspect ne donne pas lieu à une spécialisation salariale. Dans le second, il s'agit plutôt de marquer une proximité professionnelle, imputable aux contenus des tâches, des missions ou des publics, tout en récusant l'appartenance au champ institué de l'intervention sociale.

Pour affiner ce jugement, il suffit de prendre connaissance de la nature des organismes concernés par chacun des types de réponses. Une part essentielle de l'ensemble de ces retours est due aux maisons de retraite (14). Qui plus est, dans la plupart des cas, la réponse des résidences associe en bonne logique l'absence de personnels sociaux à l'absence d'employés affectés à l'intervention sociale. Cette congruence ne connaît pas d'exception, même lorsqu'on peut établir que l'établissement recourt à des aides ménagères ou à des gardes à domicile. Lorsque le répondant mentionne ces emplois, il a tendance à les placer plus naturellement dans la rubrique des personnels de service. Comme on l'a déjà évoqué, l'aspect technique de la tâche, sa faible légitimité, expliquent pour l'essentiel ce classement. On trouve d'ailleurs des équivalents dans les domaines du handicap et du logement pour les veilleurs de nuit ou les gardiens. C'est pourquoi on peut penser que ce qui est en question ici est sans doute moins un déni d'appartenance au champ - on ne s'y

reconnaît pas ou indirectement - qu'une hiérarchie implicite de la sphère professionnelle qui tend à exclure du rang "le petit personnel", qu'il ait ou non un lien avec l'intervention sociale.

D'autres secteurs fournissent également des "réponses incomplètes" : il s'agit pour l'essentiel des centres de formation, des cellules d'orientation (CIO), des bailleurs sociaux, des PAIO et plus indirectement des Chambres de Commerce. La particularité de ces réponses, au total 13, est qu'elles sont toujours assorties d'une liste détaillée d'emplois associés à l'intervention sociale alors qu'aucun salarié n'est pointé sous la rubrique du personnel social. L'intitulé de ces emplois "hors norme" varie peu : on recense surtout des "correspondants" et des "coordinateurs" parmi les PAIO, des "agents d'insertion" employés par des associations intermédiaires, des "conseillers sociaux chargés du contentieux" chez les bailleurs, des formateurs et "des conseillers d'orientation psychologique" au sein des CIO, enfin, des "conseillers techniques" recrutés par des missions locales.

Comme on le sait, les organismes chargés du logement, du travail ou de la formation, en écho à une nouvelle actualité, recrutent des personnels dits "d'intervention sociale" porteurs de nouvelles missions ou, le cas échéant, dotent leurs emplois conventionnels de nouvelles fonctions. Cette ouverture aux problèmes sociaux place sans doute ces organismes dans une position de porte-à-faux ; c'est du moins ce qu'on peut déduire des appellations et des "stratégies" de réponses. Il importe pour eux de préserver leur "pré carré" tout en s'alignant sur la conjoncture. Le cas des missions locales est différent, même s'il conduit à des formulations similaires, puisqu'il s'agit plus certainement ici d'un mouvement interne au champ. L'extension des attributions du travail social au domaine de l'emploi est porteuse, sinon d'une lutte interne, d'un souci de distinction appuyé par des désignations d'emplois qui mettent en avant l'activité, l'encadrement, peu sinon jamais le public ou le problème qu'il est censé rencontrer. La différence avec les dénominations plus classiques est évidente si on souscrit à l'idée que les appellations les plus anciennes de l'emploi social impliquent toujours un autrui qu'il faut éduquer, assister, aider...

On observe également une tendance plus marginale qui consiste à regrouper l'ensemble des salariés du service ou de l'établissement, depuis la direction jusqu'à la manutention, parmi les emplois relevant de l'intervention, sans que soit fait nécessairement mention de personnels sociaux. C'est particulièrement le cas des petites structures, soumises de par leur effectif à une certaine polyvalence. Mais, une définition extrêmement large de l'intervention sociale invite également à ce genre de classement, sinon de brouillage : on nous précise que la secrétaire répond à la plupart des sollicitations des usagers, qu'elle "sait écouter", donc qu'elle conduit également une action pourvue d'une forte composante sociale. Le personnel technique est plus souvent mentionné par les banques alimentaires. La confection des plats, le transport de la nourriture, sinon l'ensemble des activités mobilisées en amont et en aval des repas, entrent ainsi en probabilité dans le domaine de l'intervention sociale : la vocation humanitaire de l'action, marquée au sceau de l'abnégation et de l'urgence, irradie la totalité des contributions et la qualité de chacun des participants, tout en réussissant à les projeter hors du "lot" commun et sans doute trop restrictif du travail social.

Enfin, un dernier cas de figure est présenté, mais à une moindre échelle, par les mairies. Dans quelques cas, l'absence de personnel social sanctionne la présence pourtant bien réelle d'assistantes spécialisées d'école maternelle (ASEM). On doit davantage incriminer ici le problème de la dénomination de l'emploi, mentionné dans la liste soumise aux mairies, plus qu'on ne doit évoquer une entreprise de

discrimination menée à l'encontre de ces personnels. Le terme d'ASEM tend sans doute à fixer les représentations de l'emploi du côté de l'appareil scolaire et de l'enseignement plus qu'il ne conduit spontanément à évoquer une forme possible de la prise en charge sociale. Ces cas, assez rares, renseignent néanmoins sur les difficultés d'interprétation des réponses. Tout à l'heure, on insistait sur le fait que des personnes ont cru bon d'ajouter certains éléments aux rubriques prévues, quand elles n'ont pas passé outre les consignes de classement des emplois et des personnels : d'une certaine manière, elles questionnent le questionnaire et reprennent l'interrogation sur l'intervention sociale à leur compte. Ici, on indique à l'inverse combien l'outil peut susciter la réponse, pré-classer les emplois sinon faire apparaître un sens, comme dans le cas des ASEM, qui n'est pas forcément prêté à l'intervention professionnelle. Dans un cas, le questionnaire répond bien au souci d'ouvrir l'interrogation à l'éventail le plus large d'emplois, dans le second, il conduit probablement à attirer "de force" vers lui des données qui n'auraient pas été mentionnées sans son concours.

## 2. Les établissements recensés : un inventaire conventionnel ?

### *Le poids des "consortiums sociaux" et des acteurs mandatés*

La saisie informatique et, à travers elle, l'objectif de comptage nous ont obligés à concevoir pour les établissements d'autres catégories de recensement. Afin d'associer la valeur d'unité à chaque structure, on a cherché à ne retenir que la vocation principale de l'établissement, ce, en tenant compte à la fois des missions déclarées et de la catégorisation FINESS lorsqu'elle était mentionnée. Ce classement s'inspire donc pour beaucoup du répertoire NODESS, mis à part qu'on a dû créer nous-mêmes certaines rubriques (l'action humanitaire par exemple) lorsque la structure présentait un profil étranger à cette nomenclature.

Types de structures	Nombre d'enregistrements	%
- Etablissements de soins	25	8,8
- Equipement Handicap	64	22,6
- Equipement Personnes âgées	28	9,9
- Délinquance et protection de l'enfance	34	12,1
- Réadaptation et insertion professionnelle	27	9,5
- Aide à la famille	21	7,4
- Formation	6	2,1
- Organismes de logements	6	2,1
- Services sociaux d'entreprise	7	2,5
- Animation/action culturelle	4	1,4
- Action humanitaire	5	1,8
- Etablissements d'administration	26	9,2
- Collectivités territoriales (Mairie, Département)	26	9,2
- Autres	4	1,4
<b>Total</b>	<b>283</b>	<b>100,0</b>

Tableau 2 : Répartition des structures prestataires de services (sauf entités gestionnaires)<sup>2</sup>

<sup>2</sup> La rubrique "autres" comprend bien entendu les fameux inclassables ; ici, en l'occurrence, il s'agit de l'Association des familles de France, de l'Association Française de Consultation Conjugale et de 2 centres dont l'extrême polyvalence a résisté à toute forme de classement.



On a classé ainsi 283 établissements ou services (*tableau 2*), c'est-à-dire autant de structures prestataires. A ce volume, il convient d'ajouter la liste des organismes proprement gestionnaires, composée d'une quarantaine d'entrées. Les deux répertoires sont d'ailleurs extrêmement redondants : la plupart du temps, on recense des établissements sociaux dotés de multiples succursales (leurs services), très peu sinon pas d'organismes ayant reçu mission d'assurer par la spécialisation structurelle (une filiale, une unité détachée) l'intervention sociale d'une "entité supérieure" étrangère au champ.

Ce tissu organisationnel dessine un réseau de consortiums sociaux, particulièrement actifs dans *le domaine du handicap et de la protection de l'enfance* : *l'Association des nids, les Papillons Blancs, l'association Handas, Château Joly, l'Association des Parents et Amis d'Enfants Inadaptés, le Centre Départemental de l'Enfance...*, fédèrent à eux seuls parmi les structures recensées plus d'une trentaine de services. La délégation ou la spécialisation, événement beaucoup plus rare, est le fait d'organismes plutôt administratifs (CRAM) ou consulaires (CCI), voire de certaines mairies dans le cas des CCAS. Ce qui veut dire que, lorsque la tutelle n'est pas spécialisée dans le champ de l'intervention sociale ou qu'elle n'y a pas compétence, cette mission est assurée le plus souvent par un service interne : les services sociaux des établissements publics ou des entreprises privées. Ainsi, l'essentiel de l'organisation structurelle du champ se déduit du travail en réseau des "spécialistes" (associations tutélaires, département, mairies) ; plus marginalement, cette organisation s'étend aux unités des organismes situés "hors champ" ("les services sociaux maison") ; rarement sinon jamais, elle s'incarne sous la forme d'une branche autonome d'un segment du travail situé hors secteur. Il faut donc considérer, même si ce questionnaire ne permet d'en apercevoir la réalité qu'indirectement, que dans tout autre cas l'intervention est logiquement achetée, rétrocédée, voire "abandonnée", aux prestataires de services du "socle dur" lui-même.

Cette "saturation" du champ par les acteurs spécialisés ou mandatés est largement confirmée par la répartition des structures selon leur activité. En effet, on observe une relative sur-représentation des établissements chargés du handicap (23%), d'une part, de la délinquance et de la protection de l'enfance (12%), de l'autre. Viennent ensuite, à proportion égale (9% environ), les établissements de personnes âgées, les structures liées à l'insertion professionnelle, les établissements d'administration et les collectivités territoriales. L'essentiel des activités d'insertion est d'ailleurs assumé par des associations *ad hoc* telles *l'Office Normande des Mères, Association Insertion Réhabilitation, Promaction...*, ou des structures dépendant des collectivités : PAIO, Mission locale... Par ailleurs, les établissements d'administration recensés ne renvoient pas à des services sociaux d'entreprises publiques, à l'exception de *La Poste, du Rectorat et de l'Action Sociale des Armées* ; sont mentionnés ici plus directement des prestataires publics d'intervention sociale (CCAS, CIO, ANPE, CAF, le *Centre de Réadaptation et de Rééducation Fonctionnelle* de la CRAM), c'est-à-dire des entités dont l'action ne s'adresse pas directement aux salariés de

l'organisme<sup>3</sup>. Les services sociaux d'entreprise à proprement parler ne constituent qu'une faible partie de l'échantillon (2,5%) ; on peut dire la même chose des unités à vocation sociale (accueil, aide, contentieux) des organismes de logement (2,1%). Enfin, les structures qui émergent aux registres culturels, scolaires ou humanitaires, c'est-à-dire aux frontières du secteur, occupent une position encore plus faible, de l'ordre de 1,5%.

La rubrique "aide à la famille" constitue un cas intermédiaire. Elle comprend pour l'essentiel des centres sociaux, des crèches et des maisons d'enfants qui, selon l'expression du NODESS, ne sont ni "habilitées justice", ni "conventionnées DASS". Un peu plus de 7% des structures recensées intègrent cette rubrique. La dimension polyvalente et généraliste de ces unités grève une partie sans doute de leur dimension proprement sociale. C'est pourquoi on peut penser ou qu'elles sont peu représentées, sinon sous-représentées, parce qu'elles-mêmes ne se sentent pas directement incluses dans le cadre de l'intervention sociale ou, ce qui n'est pas incompatible, parce qu'elles n'aperçoivent qu'un intérêt relatif à faire valoir cette appartenance. Si on se réfère au taux de retour des établissements de "services sociaux", rubrique qui les accueille dans le classement de la base de données initiale (tableau 1), on a confirmation semble-t-il ici d'une désaffection pour l'enquête.

### ***Facteurs d'enquête, facteurs de positionnement***

Deux questions, fortement intriquées, sont présentes une nouvelle fois ici : celle de la représentativité du questionnaire ; celle des représentations implicites du questionnement sur la participation à l'intervention sociale. Si on fait abstraction de l'une et l'autre, on peut décrire le champ comme suit : il est d'autant plus "cadenassé" par des "trusts" sociaux, des associations *ad hoc* et des institutions mandatées qu'il est pour l'essentiel extrêmement spécialisé. Le tableau 3, relatif au statut juridique des établissements, confirme à l'envi ce diagnostic : on observe en effet une puissante représentation du statut associatif, d'une part, lequel est d'autant plus présent qu'on porte le regard sur les domaines du handicap, de l'insertion et de la protection de l'enfance, d'autre part. Par ailleurs, dans la mesure où ne sont considérés ici que les organismes gestionnaires en propre (d'eux-mêmes ou de services annexes), on ne recense plus au final que 182 établissements : la multiplicité des structures gérées par un même organisme est donc patente. En ne s'en tenant qu'à ces informations brutes, il est facile de conclure au *caractère à la fois réticulé et centré du secteur social*. En revanche, si on prête un peu plus d'attention aux motifs probables de participation à l'enquête, on peut supposer que ce résultat est le produit d'un *artefact* de procédure : auraient répondu à la sollicitation de l'enquête essentiellement les établissements qui cherchaient à faire valoir leur appartenance ou à conforter leur position dans le jeu conflictuel des classements et des qualifications professionnelles propres au champ ; les autres, moins concernés par cette concurrence d'intérêts, voire hostiles à toute forme de rapprochement avec ce secteur sinon avec un quelconque secteur (on pense aux centres sociaux), seraient délibérément restés aux marges de l'enquête. Au final, ce jeu sélectif aurait "biaisé" le recensement dans le sens d'une sur-représentation des établissements spécialisés et des agents institutionnels, produisant "un inventaire conventionnel" du champ.

---

<sup>3</sup> C'est pourquoi, pour des commodités d'écriture, on a décidé d'utiliser indifféremment dans la suite du texte l'une ou l'autre des expressions "établissement d'administration" ou "prestataire public d'intervention sociale".

L'hypothèse la plus crédible est sans doute médiane. Le tableau 4 relatif aux règles régissant l'emploi de chacun des établissements offre en effet une part d'inattendu. Les conventions les plus spécifiques (les conventions nationales de 1951 et de 1966 ; la convention collective UNCASS) sont en fait moins présentes que le poids des structures spécialisées pouvait le laisser supposer. En revanche, on dénombre une forte proportion d'établissements encadrés par des conventions particulières, notamment dans le domaine de l'insertion professionnelle. Il y a donc lieu de penser que le questionnaire a bien attiré vers lui de nouveaux acteurs du champ social, c'est-à-dire tout à la fois *des structures relativement inédites et effectivement favorables à une inscription dans le répertoire de l'intervention sociale.*

Types d'établissements (services induits)	Fonction publique	Etablis. public	Conseil Général	Mairie	CCAS	Ass.	Entrep.	Congréga- -tion	Autres	Total
- Etablissements de soins	2	8	-	-	-	5	4	-	1	20
- Equipement Handicap	3					14				17
- Equipement Personnes âgées	-	8	-	-	1	8	2	1	1	21
- Délinquance et protection de l'enfance	-	-	3	1	-	11	-	-	-	15
- Réadaptation et insertion professionnelle	-	-	-	-	-	18	-	-	-	18
- Aide à la famille	1	-	1	-	-	9	1	-	-	12
- Formation	1	-	-	-	-	5	-	-	-	6
- Organismes de logements	-	1	-	-	-	2	3	-	-	6
- Services sociaux d'entreprise	-	-	-	-	-	-	7	-	-	7
- Animation/action culturelle	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
- Action humanitaire	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3
- Etablissements d'administration	10	11	-	2	1	-	-	-	-	24
- Collectivités territoriales (Mairie, Département)	-	-	1	25	-	-	-	-	-	26
- Autres	-	1	-	-	-	1	1	-	-	3
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>80</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>182</b>

Tableau 3 : Répartition des établissements selon leur statut juridique (ou celui de leur entité gestionnaire)

Types d'établissements (services induits)	Titre IV Hospital	Titre II Dp-Maine	Titre II Etat	Convent. 1951	Convent. 1966	Convent. UNCASS	Autres convent.	Accord Etablis.	Pas d'accord	Total
- Etablissements de soins	9	-	-	1	1	1	6	-	-	18
- Equipement Handicap	3	-	-	1	7	-	1	1	-	13
- Equipement Personnes âgées	8	3	-	6	-	1	2	1	-	21
- Délinquance et protection de l'enfance	-	4	-	1	8	-	1	-	-	14
- Réadaptation et insertion professionnelle	-	-	-	-	3	-	6	-	4	13
- Aide à la famille	-	1	-	1	-	-	6	1	1	10
- Formation	-	-	1	-	-	-	4	-	-	5
- Organismes de logements	-	-	-	-	-	-	4	-	-	4
- Services sociaux d'entreprise	-	-	-	-	-	-	2	1	1	4
- Animation/action culturelle	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3
- Action humanitaire	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
- Etablissements d'administration	-	2	13	-	-	-	7	-	-	22
- Collectivités territoriales (Mairie, Département)	-	26	-	-	-	-	-	-	-	26
- Autres	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>45</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>158</b>

Tableau 4 : Répartition des établissements (ou de leur organisme gestionnaire) selon la règle régissant l'emploi

### 3. Les personnels sociaux, acteurs de l'intervention sociale ?

#### *Problèmes de repérage et de définition*

Après le recensement des établissements, l'essentiel de la procédure s'est déroulé en deux phases : 1) on a demandé aux répondants d'indiquer la somme numérique des emplois, son équivalent plein temps, et de décrire la répartition de la masse salariale par type de personnels (administratifs, sociaux, médicaux, technique...), 2) puis, on les a invités à dénombrer l'ensemble des postes occupés dans le cadre plus strict de l'intervention sociale. Dans les deux cas, des rubriques indicatives (de personnels et de postes) étaient proposées, le répondant pouvant choisir de respecter ce cadre, de le modifier, de procéder à des ajouts... Quelle que soit l'option choisie par lui, on s'attendait à retrouver dans la liste *des emplois de l'intervention sociale* le détail des postes comptabilisés plus haut sous la rubrique *des personnels sociaux*.

En fait, la procédure, en apparence simple et logique, a produit des résultats inattendus, simplement parce que l'équivalence entre les deux types de dénomination est loin d'être fondée. Des répondants peuvent estimer en effet que certains éléments de leur travail ou de l'activité de leur service s'apparentent bel et bien à cette forme d'intervention, et ils placeront des membres de l'organisation parmi les employés exerçant à ce titre, sans pour autant reconnaître en eux des personnels sociaux à proprement parler. Le décalage porte ici sur la distinction introduite entre les contenus de travail et l'appartenance à un champ institué ou à une nomenclature professionnelle.

A l'inverse, mais de manière plus rare, le répondant peut estimer que l'activité générique de son établissement place l'ensemble du personnel sous l'égide du social, de sorte par exemple que les personnels administratifs ou techniques ne peuvent être qu'arbitrairement distingués des personnels sociaux. Ici, on parvient bien à une réelle adéquation entre personnels et postes mais au prix d'une indistinction massive des activités de travail et des catégories d'emplois : l'appartenance au champ "sature" la définition professionnelle des acteurs, les noie dans un système d'équivalences qui obère sensiblement l'approche raisonnée des différents métiers mobilisés.

Enfin, l'absence de consensus sur la définition des personnels sociaux est à l'origine d'un troisième cas de figure. Des personnels placés dans certains cas sous cette rubrique peuvent être "reversés" ailleurs dans celle des personnels de service ou des "inclassables" : on pense en particulier aux aides ménagères et aux ASEM dont le classement peut varier sensiblement d'un questionnaire à l'autre. Si on retient l'opinion la plus répandue selon laquelle leur inscription dans le champ ne fait pas mystère, on doit conclure ici à la présence d'établissements qui recrutent bel et bien des personnels sociaux mais qui ne revendiquent ni leur appartenance au "milieu", ni leur participation à l'intervention sociale. Si donc on reprend à son compte cette représentation, les mairies ou les maisons de retraite paraîtront ainsi souvent exposées au paradoxe de conduire une activité sociale sans le savoir. On est ici en présence d'un fort découplage, assez similaire à celui évoqué dans le premier cas, mais produisant des effets inverses. Ici également, l'intitulé de poste, le contenu de l'activité, la compétence et la qualification des personnels, ne sont pas directement reliés aux nomenclatures et aux représentations qui bornent ailleurs l'organisation de l'intervention sociale. Mais, cette distinction n'est pas motivée par une définition alternative du milieu : le recours à d'autres classements (scolaires, domestiques) coupe tout appui tangible à une telle assimilation. Il convient donc d'avoir constamment à l'esprit l'ensemble des problèmes soulevés par la définition et la catégorisation des

personnels si on veut accorder une lecture relativement objective aux résultats qu'on présente maintenant.

### *L'estimation des conditions d'emploi*

A travers les 283 établissements recensés, on dénombre 33354 emplois, soit une moyenne de 118 salariés par structure (tableau 5). Parmi ce "stock" d'employés, on compte 4477 salariés décomptés comme personnel social, soit en proportion 13,6% de l'ensemble de la masse salariale. D'après les données INSEE, la part de l'emploi social dans l'ensemble de la masse salariale du département est de l'ordre de 3,5% (16000 environ sur 460000). Si on porte crédit à la fois aux auto-déclarations sur la base desquelles sont construites les données de recensement ainsi qu'au caractère "objectif" et bien délimité que serait censée abriter la rubrique "employés sociaux" du questionnaire, on peut conclure à un effet de ciblage : la procédure d'enquête a recueilli les déclarations des employeurs chez qui l'activité sociale atteint un niveau de concentration supérieure à la moyenne.

L'estimation des emplois en Equivalent Temps Plein, à travers laquelle on peut espérer approcher le statut salarial et contractuel des personnels, semble indiquer à première vue une plus grande précarité de la main-d'oeuvre sociale : pour cet effectif, le rapport est de 0,54 alors qu'il atteint 0,75 pour l'ensemble de la population employée. Néanmoins, cet élément d'information est trop peu souvent renseigné pour qu'on puisse établir à travers lui une mesure réelle des temps partiels et des emplois aidés. Par ailleurs, le volume tout à fait relatif des emplois aidés (CES, CIE...) compris dans les effectifs sociaux doit également inciter à pondérer le jugement : 95 personnes sont employées sous ce régime, soit un peu plus de 2%. En revanche, on recense 229 contrats aidés parmi les personnels administratifs (soit 2,7% de l'effectif) et pas moins de 587 parmi les personnels de service (soit 8,3% de l'effectif).

Ici quelques remarques s'imposent. D'abord, les répondants ont tendance à exclure les emplois aidés des personnels. La notion d'*effectif*, utilisée dans le questionnaire en vue de recueillir la somme totale des employés, contient de fait une part d'ambiguïté : faut-il entendre ici, au sens statistique du terme, un volume global ; ou faut-il, si on se réfère cette fois au vocabulaire en vogue dans la gestion des services, y lire une expression synonyme d'équipe, de "staff professionnel" ? La dernière option, de fait plus hiérarchisante, répond néanmoins à une exigence logique : traduire au plus près l'activité de l'établissement. Il n'est pas étonnant dès lors qu'il soit fait mention plus directement de la main-d'oeuvre qui, tant par la maîtrise qui lui est attribuée que par le travail qui est exigé d'elle, paraît la plus susceptible d'incarner cette mission. Mais, un deuxième élément d'interrogation mérite d'être souligné.

<b>Emploi et temps de travail</b>	
- Nombre de salariés	33354
- Somme des salariés en ETP	24227,8
- Nombre d'intervenants sociaux	4477
- Somme des intervenants sociaux en ETP	2437,6
- Intervenants sociaux CES, CIE...	95

Tableau 5: Détail des emplois recensés (à l'exclusion des organismes gestionnaires)

	<b>CDI</b>	<b>CDD</b>	<b>Vacataires</b>	<b>Emplois aidés</b>	<b>Total</b>
<b>Valeur brute</b>					
- Ensemble des personnels	10215	1205	546	1090	13056
- Personnels sociaux	1960	283	39	95	2377
<b>Valeur pondérée</b>					
- Ensemble des personnels	78,3	9,2	4,2	8,3	100,0
- Personnels sociaux	82,4	11,9	1,7	4,0	100,0

Tableau 6 : Répartition des personnels selon leur contrat de travail (sur la base des répondants à l'ensemble des questions)

<b>Types de personnel</b>	<b>Effectif</b>	<b>Valeur pondérée (%)</b>
Personnel administratif	8332	25,5
Personnel social	4461	13,6
Personnel médical	1125	3,4
Personnel paramédical	5228	15,9
Personnel de service	7028	21,4
Personnel médico-social	126	0,4
Personnel médico-technique	12	-
Personnel culturel	472	1,4
Personnel d'activités sportives	101	0,3
Personnel de l'animation	177	0,5
Personnel incendie, secours	330	1,0
Personnel police	85	0,3
Personnel technique	4350	13,4
Aide-ménagère	46	0,1
Autres	935	2,8
<b>Total</b>	<b>32808</b>	<b>100,0</b>

Tableau 7: Répartition des personnels



On observe parfois une certaine "confusion" dans les réponses mentionnant la présence d'emplois aidés : des CES, versés au registre des emplois sociaux, n'exécutent en fait probablement aucune activité proche de l'intervention sociale. C'est le cas par exemple de certaines associations d'insertion qui, employant ces personnels à des tâches de rénovation ou de réhabilitation de l'habitat, les placent volontiers dans les emplois du social. Cette assimilation, un peu rapide, obéit au fait que l'inscription de la main-d'oeuvre dans le cadre d'une opération sociale d'envergure - puisqu'elle fonde ici la raison d'être de l'organisme employeur - élargit le spectre des emplois au public lui-même. Celui-ci, par et à travers l'exécution de sa tâche, bénéficie de mesures qu'il obtient d'un donneur d'ordres dont la charge essentielle est de les appliquer, de sorte qu'il assume ainsi pourrait-on dire le travail de sa propre prise en charge. Le recouvrement des significations et des statuts conduit ici à une sorte de renversement qui étend singulièrement, sans qu'on puisse trancher définitivement, la définition qu'on est en droit de donner du personnel social.

Néanmoins, *si ces problèmes de définition introduisent un peu de flou dans les comptes, ils ne remettent pas en cause la faible précarité de l'emploi social.* En matière de contrat de travail, la comparaison des données recueillies pour ce personnel à celles recensées pour l'ensemble de la main-d'oeuvre (*tableau 6*) permet d'affiner encore ce jugement. Ces informations, même si elles pâtissent d'un faible taux de réponse, livrent deux nouveaux éléments d'appréciation : par comparaison à l'ensemble de la main-d'oeuvre, *le personnel social bénéficie en moyenne plus souvent de la stabilité d'emploi conférée par le CDI (82,4% contre 78,3%).* Et, si les proportions sont plus égales pour les contrats CDD (11,9% contre 9,2%), elles sont de nouveau à l'avantage du social pour les vacations (1,7% contre 4,2%) ou les emplois aidés (4% contre 8,3%).

On peut donc conclure, sur la base des informations recueillies, que les conditions contractuelles de l'emploi social sont en moyenne plutôt bonnes. La présence relative des CDD est largement compensée par les contrats à durée indéterminée. *Le seul élément pouvant éventuellement plaider pour une certaine précarisation des personnels serait plutôt à rechercher du côté du temps de travail.* Il semble en effet, mais les informations sont bien souvent manquantes, que la proportion de personnes employées à temps partiel soit ici supérieure à la moyenne. C'est du moins ce qu'on peut déduire de l'estimation en Equivalent Temps Plein des effectifs sociaux.

### **Concentration et statut des personnels**

D'une manière générale, le poids du personnel social est comparable à celui du personnel technique ou para-médical (*tableau 7*). *Il est en revanche inférieur à celui des personnels d'administration ou de service : le rapport est de 1 à 2.* Mais, une question mérite d'être posée : ce rapport est-il sensible au type d'activité exercée par l'établissement? Le *tableau 8* livre à ce sujet quelques indications. Certains secteurs d'emploi ne recourent que de manière marginale aux personnels sociaux : c'est le cas, comme on peut s'y attendre, du secteur hospitalier, du logement, des industries et de la fonction publique d'Etat. Ici, seulement 2 à 6% des effectifs appartiennent à cette catégorie de personnels. A l'inverse, plus l'établissement exerce des fonctions proches de celles qu'on associe par convention à l'intervention sociale, plus donc son appartenance au secteur social paraît évidente, plus naturellement le poids de l'effectif social croît. L'animation recourt à ce personnel à hauteur de 84% ; dans les domaines de la protection de l'enfance, de l'insertion professionnelle, de l'aide à la famille ou de la formation, 1 emploi sur 2 est compris dans l'effectif.

Néanmoins, si on déplace le regard du côté des secteurs employeurs, on peut relever des éléments d'informations plus inattendus. Pour les collectivités territoriales, les prestataires publics et les établissements de prise en charge du handicap, la présence des personnels sociaux peut être estimée en moyenne à 20%. Autrement dit, *dans les secteurs qui assurent l'essentiel de l'embauche (73%), 1 salarié sur 5 seulement est compris dans le personnel social*. Ce résultat peut s'expliquer aisément dans le cas des établissements publics dans la mesure où le département, les mairies, les CAF..., sont invités à répondre à des demandes administratives ou, le cas échéant, à exercer une série d'activités tierces, et donc à recruter à cette fin un large éventail de personnels. Le cas des structures de prise en charge du handicap est plus étonnant. Il tend à indiquer que 75% des personnels employés par ces établissements exécutent des tâches étrangères au volet proprement social : les personnels d'entretien, de cuisine, l'encadrement administratif, les intervenants médicaux ou para-médicaux..., constituent ici l'essentiel de la main-d'oeuvre. On a donc tort de placer sur le même plan, par ce jeu de correspondances implicites auquel invite la vision spontanée du champ, et la spécialisation des structures et la concentration des emplois. *Les aires de recrutement, donc de concentration de l'embauche, se limitent bel et bien pour l'essentiel aux collectivités territoriales et aux établissements spécialisés ; mais, cette organisation sectorielle de l'emploi, typée et peu étendue, s'accompagne en fait d'une assez forte dilution des personnels au sein des organismes employeurs*. Par une formule un peu rapide, on pourrait dire que l'identité du secteur social prend plutôt appui sur la vocation qu'il défend, et qu'incarnent à leur tour certaines catégories d'établissements ou bien encore des missions circonscrites et relativement typées, qu'elle n'est redevable à une organisation de l'emploi particulièrement marquée par l'influence numérique des professionnels.

L'évaluation des conditions d'emploi par secteur d'embauche est en revanche plus difficile à conduire. Les informations mentionnées aux tableaux 8 et 9 n'ont, compte tenu du nombre de réponses enregistrées, qu'une valeur indicative. On peut estimer, avec une certaine marge de confiance, que *le temps partiel - évoqué plus haut - est en moyenne un peu plus répandu dans les secteurs de l'animation et de la formation, d'une part, parmi les établissements d'administration, les services sociaux des entreprises et les organismes du logement, d'autre part*. Dans le premier cas, ce résultat est le fruit d'un recours important aux vacataires, dans le second, il traduit plus vraisemblablement une forte segmentation de l'emploi : on pense aux assistantes sociales qui tiennent permanence dans plusieurs établissements ; on pense également aux membres des CCAS par exemple qui peuvent à l'occasion émarger en même temps sur un emploi communal.

Types d'établissements	Total salariés	Total salariés en ETP (valeur indicative)	Salariés sociaux	Poids relatif	ETP Salariés sociaux Rapport avec effectifs (valeur indicative)	CES sociaux (valeur indicative)
- Etablissements de soins	6826	(5918)	185	2,7	(163)	(7)
- Equipement Handicap	3197	(2636)	706	22,1	(646)	(32)
- Equipement Personnes âgées	1537	(1183)	18	1,2	(17)	(6)
- Délinquance et protection de l'enfance	711	(567)	405	57,0	(362)	(9)
- Réadaptation et insertion professionnelle	367	(247)	199	54,2	(143)	(14)
- Aide à la famille	421	(282)	230	54,6	(162)	(12)
- Formation	44	(23)	22	50,0	(9)	(-)
- Organismes de logements	308	(15)	9	2,9	(3)	(-)
- Services sociaux d'entreprise	162	(2)	10	6,1	(1)	(-)
- Animation/action culturelle	75	(29)	63	84,0	(26)	(12)
- Action humanitaire	95	(45)	32	37,6	(24)	(3)
- Etablissements d'administration	9455	(6243)	599	6,3	(342)	(1)
- Collectivités territoriales (Mairie, Département)	9219	(6366)	1921	20,8	(534)	(8)
- Autres	305	(232)	18	5,9	(5)	(-)
Total	32722	(24227)	4417	13,7	(2437)	(95)

Tableau 8 : Poids relatif des personnels sociaux

Types d'établissements	Salariés sociaux	Nombre de CDI Poidis pondéré	Nombre de CDD	Nombre de vacataire	Autres (CES, CIE...)
- Etablissements de soins	185	112	4	-	7
- Equipement Handicap	706	516	20	6	32
- Equipement Personnes âgées	18	11	1	-	6
- Délinquance et protection de l'enfance	405	259	55	1	9
- Réadaptation et insertion professionnelle	199	153	29	1	14
- Aide à la famille	230	192	4	10	12
- Formation	22	17	5	-	-
- Organismes du logement	9	7	-	-	-
- Services sociaux d'entreprise	10	5	-	-	-
- Animation/action culturelle	63	33	5	-	12
- Action humanitaire	32	26	3	-	3
- Etablissements d'administration	599	494	57	10	1
- Collectivités territoriales (Mairie, Département)	1921	(121)	100	11	8
- Autres	18	14	-	-	-
Total	4477	1960	283	39	95

Tableau 9 : Répartition des personnels sociaux par type d'établissements

Les secteurs de l'animation, de la formation, les services sociaux des entreprises et les organismes du logement, ces secteurs d'embauche donc occupent d'ailleurs une position analogue dans un autre domaine, celui relatif aux caractéristiques du mode de recrutement. On observe en effet ici plus qu'ailleurs une assez forte proportion (40% environ) de personnels embauchés en CDD. Cette particularité obéit au fait sans doute, comme le laissait déjà présager le poids des vacataires, que le recrutement est ici particulièrement tributaire d'opérations ou de missions conduites à court terme. *La formation mais plus encore l'animation décrivent, si on se base sur les informations dont on dispose, les secteurs où la précarité (évaluée par l'inscription durable dans l'emploi) est sans doute la plus forte.*

Ces données ne permettent pas cependant de construire un indice de *précarisation* : d'abord, comme on l'a vu, le secteur paraît bénéficier globalement de meilleures conditions d'embauche, ensuite, évaluer la précarisation oblige à recueillir des données susceptibles d'offrir une comparaison dans le temps. On peut pour partie contourner l'obstacle en observant le recours effectué par chaque secteur aux emplois aidés. Moins qu'un indice de précarisation des personnes employées, cette mesure renseigne plus directement, et très approximativement encore, sur l'évolution statutaire et salariale de chaque secteur : encore faudrait-il savoir bien entendu, si le recrutement d'un CES ou d'un CIE s'ajoute aux systèmes d'embauche plus classiques sans les supplanter, ou si, à poste égal, il finit par entrer directement en concurrence avec eux. Quoi qu'il en soit, on observe que les emplois aidés, inscrits au registre des personnels sociaux, sont un peu plus présents dans les secteurs du handicap, de l'animation et de la protection de l'enfance. Ils représentent en moyenne 4,5% des effectifs, soit un score 2 fois inférieur à celui enregistré pour l'ensemble des personnels, toutes spécialités confondues. On ne peut donc pas, sur la base de cet indice, parler de précarisation.

En revanche, *il est plus étonnant de constater que ce type d'embauche concerne peu les nouveaux secteurs de l'intervention sociale ; l'insertion professionnelle, l'aide humanitaire ne se distinguant ni par un recours massif aux vacataires, ni par une "utilisation immodérée" des contrats CDD ou CES, ni enfin par un usage disproportionné du temps partiel.* Dans ce domaine, il est vrai que la conversion des effectifs en ETP place ce type d'organismes parmi les structures qui recourent le moins volontiers aux temps pleins. Mais, le même constat vaut pour les établissements d'aide à la famille (crèches, maisons d'enfants, centres sociaux), et plus encore pour les structures d'animation. De ce point de vue, la nouveauté que semblent incarner les entreprises d'insertion ou encore l'aide humanitaire ne se solde pas par une remise en cause des formes classiques du salariat. En revanche, les secteurs périphériques au champ culturel (animation) ou scolaire (la formation) ne bénéficient pas des mêmes conditions, même si là encore des différences de fond séparent sans doute le recours aux contrats CES et aux temps partiels qui spécifie le registre socio-culturel, au recrutement par vacations qui qualifie les services de formation professionnelle.

## 4. Les emplois de l'intervention sociale

Le recensement des emplois de l'intervention sociale, et non plus des personnels sociaux, oblige à concevoir un large éventail de métiers tant les professionnels rangés sous ce vocable peuvent être divers : ASS, ES, ME voisinent ici avec les secrétaires, comptables, techniciens et autres agents de service. Car, comme on l'a déjà mentionné, la définition de l'intervention sociale dépend de l'angle d'attaque privilégié : la qualification et donc le diplôme, la compétence ou l'expérience, la vocation de l'établissement, la qualité des publics..., peuvent être tour à tour retenus. Les déclarations sont donc sensibles aussi bien aux représentations que les répondants associent à cette activité qu'aux intérêts qu'ils défendent. Elles impliquent des définitions rigides ou souples, minimalistes (les diplômés d'Etat) ou maximalistes (la totalité des emplois d'un service).

On ne peut donc pas arrêter une définition, quand bien même celle-ci résoudrait une part importante des problèmes suggérés par l'impératif de comptage, sous peine d'arbitraire. On a donc retenu dans un premier temps toutes les informations mentionnées, ce n'est qu'ensuite seulement qu'on a procédé à certains regroupements. Ainsi, les personnels de service et les agents techniques, inscrits dans les questionnaires au titre de l'intervention sociale, ont été classés sous la rubrique "logistique" (*tableau 9*). Les personnels administratifs (comptable, secrétaire, standardiste..) ont été rangés dans la catégorie "administration du service", à l'exception des emplois liés aux activités de direction sociale (directeur d'établissement, secrétaire médico-social..) qui possèdent leur propre rubrique. Enfin, les agents intervenant dans le cadre du soin ou d'une thérapeutique (médecin, puéricultrice, sage femme, psychiatre, psychologue, ergothérapeute...), ont été rassemblés dans la classe "agent médical/para-médical".

### *L'intervenant social : un membre du "petit personnel"?*

Le jeu des définitions, des points de vue et des prises de position, contribue à faire croître sensiblement la population des salariés du secteur social. Comme on l'a dit, en élargissant la dénomination "personnel social" à celle "d'intervenants sociaux", on cherchait à obtenir des répondants le détail des métiers qu'on leur avait demandé de regrouper dans le calcul des effectifs. L'écart observé entre les deux modes d'estimation, sommés et détaillés, concerne 826 salariés. Autrement dit, l'opération de déclinaison des intervenants sociaux suggère une augmentation de 19% des effectifs. Cette différence provient des ajouts effectués par les répondants, notamment lorsqu'ils ont décidé d'inclure dans cette population les personnels de service, les agents administratifs ou les agents médicaux. Elle découle également de l'induction, minime soit-elle, occasionnée par la présentation de listes ouvertes. Ainsi, un certain nombre de mairies n'a pas jugé bon d'inscrire les ASEM dans la somme des effectifs sociaux. Mais, au moment de détailler les postes, elles ont bel et bien mentionné ces personnels, sans doute parce qu'une ligne leur était consacrée dans le questionnaire.

Le problème posé par cette catégorie de personnels est loin d'être anecdotique puisqu'elle constitue, avec les ASMAT, la première population des intervenants sociaux (*tableau 10*). En effet, *dans 26% des cas, l'emploi social renvoie à une ASEM ou une ASMAT.*

Intitulé du poste	Effectif total		Poids relatif %	Hommes (effectifs connus)		Femmes (effectifs connus)		Titulaires (effectifs connus)		Non titulaires (effectifs connus)	
	Brut	%		Brut	%	Brut	%	Brut	%	Brut	%
ASS	353	6,7	24	7,2	309	92,8	246	87,8	34	12,2	
ES	744	14,2	262	35,2	482	64,8	(379)	-	(19)	-	
Animateur/aide animateur	381	7,3	155	40,7	226	59,3	37	12,4	262	87,6	
CESF	79	1,5	1	1,3	75	98,7	63	98,7	1	1,3	
ME/Aide moniteur	171	3,3	73	42,9	97	57,1	(90)	-	(11)	-	
MA	74	1,4	40	54,0	34	46,0	(25)	-	(2)	-	
ET/ETS	105	2,0	83	79,0	22	21,0	(52)	-	(3)	-	
AMP	202	3,8	29	14,4	173	85,6	(121)	-	(27)	-	
EJE	108	2,1	2	2,0	100	98,0	(48)	-	(10)	-	
ASEM, ASMAT	1357	25,9	(-)	-	(64)	-	(33)	-	(29)	-	
Aide à domicile	177	3,4	-	-	177	100,0	(72)	-	(7)	-	
Agent médical/agent para-médical	342	6,5	40	11,7	302	88,3	226	80,4	55	19,6	
Enseignant, formateur	86	1,6	30	34,9	56	65,1	43	61,4	27	39,6	
Direction, administration sociale	161	3,1	31	19,5	128	80,5	135	95,0	7	5,0	
Education sportive	58	1,1	48	82,8	10	17,2	53	91,4	5	8,6	
Agent social/agent social qualifié	139	2,6	(7)	-	(4)	-	(5)	-	(6)	-	
Conseiller/Assistant socio-éducatif	282	5,4	(1)	-	(16)	-	(3)	-	(2)	-	
Chargé de mission/chargé d'étude	10	0,2	1	-	9	-	5	-	1	-	
Chargé du contentieux/aide au logement	14	0,3	2	-	12	-	2	-	12	-	
Action culturelle	7	0,1	5	-	2	-	1	-	6	-	
Administration du service (comptable, secret.)	82	1,6	12	14,6	70	85,4	50	69,4	22	31,6	
Logistique (personnel de service, technique)	151	2,9	54	40,3	80	59,7	86	56,9	65	43,1	
Autres	160	3,0	29	21,3	107	78,7	(38)	-	(21)	-	
<b>Total</b>	<b>5243</b>	<b>100,0</b>	<b>(928)</b>	<b>(27,3)</b>	<b>(2475)</b>	<b>(72,7)</b>	<b>(876)</b>	<b>(64,7)</b>	<b>(477)</b>	<b>(35,2)</b>	

Tableau 10 : Ventilation des emplois de l'intervention sociale par le genre et le contrat de travail

Ce résultat corrobore d'autres estimations conduites dans le département (voir plus haut, chapitre II). Par ailleurs, dans la mesure où le taux de retour des mairies, leur principal employeur, reste moyen, ces données minimisent sans doute encore leur présence<sup>4</sup>. Les problèmes suggérés par la procédure se révèlent donc particulièrement emblématiques : classer les ASEM parmi les intervenants sociaux, donc inclure les activités péri ou para-scolaires et le "petit personnel" au registre des missions et des emplois du secteur social, ne va de soi ni pour les répondants ni nécessairement pour certains enquêteurs. Ce résultat est donc implicitement le fruit d'un choix dont il faudra mesurer la pertinence - la légitimité - lors de l'enquête qualitative.

*L'image ainsi produite du champ social contribue en retour à minimiser la place des travailleurs sociaux "canoniques" ; ASS et ES ne constituant que 20,9% de la population. Ce n'est qu'en ajoutant à ces métiers les autres professions (Animateur, CESF, ME, MA, ETS, AMP, EJE) parmi les plus directement sanctionnées par un titre scolaire de type social, qu'il s'agisse d'un diplôme, d'un brevet ou d'un certificat, qu'on parvient à "restituer" une image proche des représentations conventionnelles du secteur: 42,3% des intervenants occupent ainsi un des postes pointés par la nomenclature et le catalogue des instituts de formation. Ces agents ne détiennent pas nécessairement les titres mentionnés ; mais les fonctions exercées par eux se rapprochent de l'activité et de la spécialisation que sont censés sanctionner ces diplômes. Là encore, on voit combien une définition des métiers, fondée sur la participation directe à l'activité des écoles (ASEM) ou par référence aux qualifications circonscrites par les titres (travailleurs sociaux), "cadenasse" l'entrée des acteurs dans le champ.*

### *De la justification de l'appartenance aux métiers du social*

La sélection des candidats potentiels à l'inscription dans le répertoire des métiers du social est également travaillée par *une lecture organisationnelle*. Ici, le regard se déplace des qualifications professionnelles aux classifications que les employeurs utilisent dans leur définition des postes ou des grades. Les grilles des collectivités territoriales sont ici porteuses des repères les plus répandus. Agent social, agent social qualifié, assistant socio-éducatif, conseiller socio-éducatif..., décrivent des grades plus que des fonctions mais ces dénominations permettent tout également aux acteurs - employés ou employeurs - comme à leurs interlocuteurs de repérer des personnels "estampillés social". Ainsi, 421 professionnels, soit 8% des postes, ont été mentionnés sur la base de cette classification. Comme on le verra, très souvent, les conseillers et les assistants socio-éducatifs possèdent un diplôme d'assistant social (*tableau 13*), mais l'entrée par les qualifications apparaît seconde ici ; elle est concurrencée par les catégorisations que les institutions souhaitent faire prévaloir. Seule compte l'inscription de missions sociales sur l'agenda public, donc implicitement, une lecture cherchant à placer l'action du politique au rang de facteur discriminant.

La sélection des personnels sur *le critère des responsabilités* assumées constitue une entrée relativement similaire. Les directeurs d'établissement, les chefs de service, sont signalés d'abord en raison des fonctions d'encadrement dont ils sont les dépositaires, moins parce qu'ils sont titulaires d'un diplôme ouvrant droit à ce type de responsabilités:

---

<sup>4</sup> C'est encore plus vrai des personnels, qui par leur compétence et leur statut, occupent une place toute aussi dominée dans la hiérarchie professionnelle, à savoir les agents sociaux des mairies et des CCAS, peu recensés par la procédure si on en croit les données recueillies - et mentionnées plus haut - pour les collectivités territoriales.



40% d'entre eux possèdent en effet un titre scolaire entrant dans ce registre (*tableau 13*). L'effectif des responsables s'élève à 161 ; soit 3% de la population. Cette classe de personnels se situe au milieu du gué, à un point médian entre les définitions scolaires (les diplômes sociaux) et organisationnelles de l'intervention sociale, situation qui oblige ses membres à se positionner parfois plus clairement, sous peine de voir amputée leur image de toute référence aux métiers du social. En effet, l'appartenance au "staff" directionnel peut entretenir la confusion en suggérant que l'exercice professionnel est d'abord administratif avant d'être social. Ce risque est particulièrement présent dans le domaine du secrétariat. Dans ce cas, l'indication du diplôme obtenu (le Bac F8 par exemple) peut permettre de corriger cette lecture en suggérant tout à la fois une participation aux activités d'administration, et incidemment une proximité à la hiérarchie, ainsi qu'une relative spécialisation, gage d'une appartenance à la corporation professionnelle tout autant qu'élément de distinction auprès des autres personnels de secrétariat. Ce risque de confusion est sans doute moins important pour les directeurs, en revanche, leur charge les oblige plus directement à afficher les preuves d'une expertise sociale. Ce souci les invite au final, ne serait-ce qu'à titre préventif sinon conjuratoire, à imaginer les mêmes parades : souvent, le signalement du poste se double en effet chez eux de la mention de l'ensemble des diplômes obtenus.

Le déficit des titres ou des qualifications qui sanctionnent la spécialité, la carence de mandats ou de relations institutionnelles, ou bien encore l'absence d'organisations hiérarchiques suffisamment repérées par l'environnement professionnel, incitent certains répondants à choisir une troisième entrée : celle offerte par l'inscription de l'établissement, ou des missions qu'il s'est fixées, dans l'éventail supposé des registres de l'intervention sociale. L'insertion professionnelle, l'action humanitaire, l'espace socio-culturel "profitent." ainsi d'une extension des missions sectorielles au travail, à l'urgence ou à l'expressivité individuelle, pour marquer leur appartenance et imposer la participation de leurs personnels à la définition des métiers sociaux. Bien entendu, le choix d'un tel prisme n'autorise, au moment où survient la nécessité d'indiquer par le détail la liste des intervenants, ni le fractionnement de la main-d'oeuvre ni sa sélection. C'est pourquoi il est souvent fait mention de la totalité des postes. Cette solution motive en partie, mais en partie seulement (*tableau 11*), l'inscription de 14% de l'effectif (soit 735 salariés) dans les rubriques relatives à la logistique, à l'administration du service ou aux tâches médicales. La classe "autres" est quant à elle presque intégralement construite sur la base de ces informations. Les métiers qui la composent forment une liste hétéroclite, fortement marquée par l'activité, peu par la qualification ou par la qualité du public, comme l'indiquent les dénominations recensées : responsables de projet, coordinateurs d'action, correspondants, agents d'insertion, cadres de chantier, animateurs de banque d'alimentation, animateurs de réseau, animatrices médiatrices, technicien d'éducation et de prévention sanitaire...

Précisons ici peut-être une nouvelle fois que les différents modes d'expression de l'appartenance à la profession ne présagent pas des conditions d'emploi du personnel. Sur la base des informations recueillies, parfois incomplètes, on peut estimer sans trop d'erreurs que les ASS et les CESF sont en très grande majorité titulaires de leur emploi (*tableau 10*). Mais, c'est également le cas des personnels de direction, des éducateurs d'activités sportives ou bien encore du personnel para-médical. En revanche, il est vrai que la titularisation des personnels chargés de la logistique ou des tâches administratives est l'une des plus faibles. Mais, ce résultat doit être comparé au nombre extrêmement faible d'animateurs effectivement titularisés. *La superposition des répertoires d'intervention, des types de structures et des conditions d'emplois est donc loin d'être démontrée.*

On peut d'ailleurs élargir ce constat à la question de la féminisation des personnels. Une réponse informée à ce problème exigerait une étude longitudinale ; de toute évidence, la vertu du questionnaire est plutôt d'offrir une photographie "instantanée" de la population. Il livre néanmoins quelques informations, notamment des états démographiques par secteur d'embauche. Ainsi, la population employée est, comme chacun sait, en grande majorité féminine (73%). Ce trait général atteint des proportions rarement égalées dans certaines professions : ASS, CESF, aide à domicile, EJE... A l'inverse, l'exercice professionnel est plutôt assuré par des hommes dans les filières ES, ME, MA, ET... On peut donc conclure ici à une forte continuité, sinon à une constante du travail social. L'étude des professions situées plus à la marge invite à une certaine circonspection : l'éducation sportive est dominée par la contribution masculine (83%), en revanche, les activités de coordination et d'insertion paraissent extrêmement féminisées (79%), et plus encore les métiers à forte dimension administrative (85%) ou médicale (88%). Compte tenu des effectifs associés à chacun de ces secteurs, *on peut supposer sans trop d'erreurs que la contribution féminine a crû et qu'elle est en partie le produit de l'ouverture du champ à de nouvelles activités.* Cette ouverture est d'ailleurs sans doute d'autant plus influente ici qu'elle associe des éléments d'innovation à des repères (cognitifs, pratiques et sélectifs) importés pour l'essentiel des secteurs sanitaires, scolaires et administratifs, eux-mêmes fortement féminisés. Néanmoins, cette hypothèse doit être nuancée : le secteur de l'animation, dont on a vu qu'il se situe à la charnière de l'ensemble des tensions qui structurent le monde professionnel, apparaît lui-même assez féminisé (60%).

On peut donc se demander, là encore, si les traits professionnels, les évolutions constatées ou pressenties, sont bien le fait d'une modification en profondeur tant de la structure, de l'organisation que du "programme" que le champ entend défendre. En fait, le secteur paraît bien moins sensible au changement qu'on pourrait le supposer: *De ce point de vue, l'argument d'une transformation par la marge des métiers du social paraît, au vu des données recueillies, tomber un peu à plat.* La faible précarisation des conditions de l'emploi, la répartition somme toute inchangée des effectifs par sous-secteurs, le degré de féminisation, l'incidence des catégorisations scolaires et administratives..., décriraient plutôt une sorte de constante. Mais, d'une certaine manière, c'est elle qui pose problème. Le réflexe, qui consiste à chercher aux frontières (dans l'insertion ou l'humanitaire) la marque d'un changement de nature, révèle bien les difficultés - peut-être chroniques - auxquelles est confronté le secteur lorsqu'il est mis en demeure de définir son centre, c'est-à-dire son principe organisateur. Le cas épineux des ASEM, des aides ménagères ou, plus marginalement, des directeurs d'établissements, paraît de ce point de vue bien plus illustratif : ils décrivent une perpétuelle oscillation entre un ancrage professionnel soudé par les qualifications scolaires (les titres, les savoir, les techniques) et une organisation collective sans cesse travaillée par les mesures administratives (plus que par l'initiative privée) d'intervention sociale (les missions, les tâches, les définitions de postes).

A ce titre, on peut estimer que la physionomie du champ décrit à un moment donné *le type d'ajustement que la profession a pu concevoir - au centre ou aux marges des dispositifs - en vue de satisfaire aux obligations où la projette l'articulation sans cesse débattue des savoir-faire et des finalités.* De ce point de vue, les associations intermédiaires paraissent aujourd'hui moins inductrices de changement, qu'on considère le profil des salariés ou les formes organisées de l'intervention, qu'elles ne semblent enregistrer l'écho d'une (nouvelle) modification des attendus de l'activité sociale, en matière d'emploi par exemple. Autrement dit, la question qu'innerve ce changement porte moins sur la qualité des intervenants que sur les révisions induites par la nécessité d'une nouvelle adéquation entre qualifications et missions. Cet impératif oblige à une certaine ouverture, à des associations avec des tiers (enseignants, cadre pédagogique, conseiller du travail), à des recouvrements

sectoriels inédits (avec l'emploi, la culture...), voire à des créations structurelles *ad hoc* (missions locales, organismes d'insertion...); mais de telles innovations transforment moins le champ en profondeur qu'elles ne lui permettent de résoudre conjoncturellement le dilemme qui traverse plus structurellement l'espace de travail.

### ***Les métiers et leurs aires de recrutement***

Comme on le soulignait précédemment, il faut se garder de superposer mécaniquement les secteurs d'intervention et les conditions d'emploi. L'étude des aires de recrutement conduit à élargir cette mise en garde au rapport que serait censé entretenir entre eux les types d'établissements et les qualifications professionnelles. Bien entendu, *les ASS sont plutôt employés par les prestataires publics, et les ES par les structures relevant de la prise en charge du handicap ou de la protection de l'enfance (tableau 11)*<sup>5</sup>. De la même manière, les établissements spécialisés sont bien les premiers employeurs des ME, MA, ET et AMP. De leur côté, *le département et les mairies accueillent l'essentiel des ASEM, des EJE, des éducateurs d'activité sportive, des animateurs, et bien entendu la quasi-totalité des agents sociaux et des assistants socio-éducatifs. A l'inverse, c'est parmi le secteur de l'insertion professionnelle qu'on recense le plus d'emplois "hétérodoxes". Il n'y a là rien de surprenant.*

En revanche, le détail des emplois mentionnés par les représentants de chaque secteur offre une part d'inattendu. En effet, très souvent, les établissements spécialisés mentionnent également leur personnel d'entretien (ou de service), leurs agents techniques ou administratifs, leur personnel médical et para-médical. L'extension des emplois dits d'intervention sociale à l'ensemble du service n'est donc pas propre aux acteurs situés à la marge. *Cet élément d'information permettrait d'expliquer pourquoi on dénombre proportionnellement peu d'AMP, si on en juge par les chiffres issus de l'enquête l'INSEE. Il est peut-être parfois difficile de distinguer, sinon en faisant référence au diplôme et non pas à la fonction, les tâches exécutées par certains AMP de celles assurées par certains personnels techniques.* Si on privilégie l'entrée par les titres, comme c'est le cas dans le questionnaire, on tend à gonfler l'effectif des personnels techniques ; à l'inverse, si on met l'accent sur l'activité, on accroît de fait l'effectif des personnes susceptibles de reconnaître leur emploi dans les missions conduites par les AMP, d'autant qu'une telle assimilation peut être porteuse d'un surcroît de qualification dans le cas où l'agent est dépourvu de diplôme : c'est pourquoi sans doute le recensement INSEE, basé sur l'auto-déclaration, "surestime" cet effectif.

---

<sup>5</sup> On a là confirmation des résultats issus des différentes enquêtes portant sur le département. Les ES - conformément aux résultats de l'enquête FINISS - forment bien l'effectif majoritaire des établissements spécialisés. La connaissance des employeurs d'ASS exige quant à elle de considérer également pour être plus juste - comme l'envisage l'étude consacrée aux personnels des collectivités territoriales - le cas des Assistants Socio-Educatifs. Si on inclut ces personnels, on a confirmation également de la suprématie exercée ici par le département dans le recrutement des ASS. Enfin, la prévalence des établissements d'administration en matière d'embauche des CESF pointe l'influence exercée dans ce domaine, comme il est indiqué au chapitre précédent, des CAF.

Type d'établissements	AS	EB	Anim.	CRSP	ME	MA	IT	AMP	EJE	ASEM	Aide à domicile	Médical	Formateur	Direction	Educ Sport	Agent social	Ass socio-éduc	Chargé missi	Aide au logt	Artisan	Admin service	Legis-lique	Autre
- Soins	26	58	2	-	9	-	5	53	9	-	2	42	11	2	-	5	-	-	-	-	3	7	5
- Handicap	34	287	7	3	71	65	64	140	20	-	-	108	33	31	8	-	-	-	-	-	28	78	2
- Personnes âgées	4	1	1	-	-	-	-	7	-	-	88	1	-	1	-	-	-	-	-	-	4	11	-
- Protection de l'enfance	35	238	16	1	35	-	16	1	18	-	-	39	2	13	1	1	-	-	-	-	-	-	-
- Insertion professionnelle	3	59	49	1	10	7	5	-	2	-	-	4	11	11	-	-	-	3	-	-	9	2	61
- Aide à la famille	22	40	23	19	2	-	-	-	11	-	82	23	1	17	1	1	-	-	-	-	24	7	11
- Formation	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	16	-	-	-	-	5	-	-	2	6	-
- Organismes de logements	1	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	5	-	-	-	1
- Entreprise	6	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
- Animation	-	-	20	1	18	-	12	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	3	4	4
- Action humanitaire	-	-	26	1	-	2	1	-	1	-	5	1	-	2	-	-	-	-	-	2	-	1	1
- Administration	197	50	1	44	12	-	-	1	7	-	-	2	8	79	-	4	3	1	2	-	6	1	36
- Collectivités territoriales	25	-	233	2	13	-	-	-	40	135	-	119	-	5	48	128	279	-	-	5	-	18	30
- Autres	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	-	2	16	8
Total	328	733	381	79	171	74	103	202	108	135	177	342	86	161	58	139	282	10	14	7	82	151	160

Tableau 11 : Ventilation des emplois de l'intervention sociale par type d'établissements

Mais, en dehors des problèmes liés à la sanction scolaire des professions, la question demeure de savoir pourquoi les établissements spécialisés répondent à l'enquêteur par un large éventail de métiers et de types d'activités. En réponse à cette question, on peut avancer l'hypothèse suivante : l'espace du travail social tend ainsi à se démarquer, par une référence implicite à la logique industrielle, donc aux métiers, *en proposant de considérer l'ensemble du segment de production, c'est-à-dire la totalité de la main-d'oeuvre mobilisée par l'intervention sociale*. Cette "tentation" n'est donc pas seulement le fait des acteurs privés de légitimité institutionnelle, ni de ceux porteurs de missions encore peu reconnues par les agents diplômés du secteur. On peut penser qu'ici l'entrée par la structure, et partant par l'ensemble des actes mobilisés par l'activité de production (ou si on préfère d'encadrement des publics), permet d'introduire sens et logique dans une organisation qui par nature mêle des professionnels, des gestes et des outils, fort divers. Autre manière d'indiquer combien, y compris dans les secteurs les plus légitimes, la définition de l'intervention sociale demeure problématique, productrice de tensions et d'enjeux. Dans ce cadre où l'on peut supposer que la spécialisation structurelle multiplie au contraire plus qu'elle ne limite l'acuité des questions soulevées par la qualification professionnelle (scolaire, technique, hiérarchique mais également symbolique) des personnels, parvenir à une proposition de définition de l'intervention sociale, recevable par la majorité des salariés, expose nécessairement à certaines "extensions" de sens.

### ***Les diplômés : l'adéquation des postes et des qualifications***

Le diplôme constitue le dernier élément d'information recensé par le questionnaire. Là plus qu'ailleurs, on doit déplorer un fort taux de non-réponses. Par ailleurs, la procédure retenue pour le recueil des données soulève, compte tenu des objectifs visés, au moins trois types de problèmes. 1) L'idée était de mesurer la relation entre poste occupé et titres détenus ; c'est pourquoi on a demandé aux répondants d'indiquer pour chaque emploi le volume de salariés diplômés, sous-entendu : le nombre de personnes détentrices d'un diplôme en lien direct avec le métier exercé. Les répondants ont-ils toujours compris et suivi la consigne ; autrement dit, n'ont-ils pas placé sous cette rubrique et pour chaque poste l'ensemble des "personnels diplômés", quelle que soit la nature de leurs titres? Mais, plus encore, cette procédure empêche de saisir pleinement les cas où l'adéquation entre poste et qualification n'est pas réalisée. Lorsque les personnels n'ont pas les titres censés ouvrir à la profession qu'ils exercent, la procédure exige qu'ils soient rangés parmi les "non diplômés", sans qu'on sache si cette catégorie renvoie à l'absence totale de titres ou à la détention de ressources scolaires alternatives : les répondants ont parfois fourni de leur propre chef cette information, mais on est loin d'un recueil systématique. 2) En second lieu, la procédure présume sans doute un peu trop du lien objectif qu'on est en droit de postuler entre poste et diplôme. Compte tenu de leur degré de professionnalisation, les activités d'insertion ou d'animation culturelle, par exemple, n'appellent pas directement la détention d'un titre spécifique. Dans ce contexte, la mention "diplômé" ne renseigne pas réellement sur la qualification détenue par le personnel ; on sait au plus qu'elle comprend un volet scolaire sans savoir à quel type de titres elle renvoie. 3) Enfin, dans le cas précis où cette absence de conventions est la plus flagrante, le travail du répondant s'avère lui-même extrêmement difficile ; c'est pourquoi le taux de non-réponse croît logiquement à mesure qu'on tente d'apprécier la qualification des personnels les plus éloignés du travail social "ordinaire".

Postes	Diplômes équivalents au poste	Non diplômés ou sans diplôme déclaré	Autres diplômés	Taux d'agents qualifiés (diplôme = poste)	Taux de qualifications alternatives (autres diplômés)
ASS	349	3	(1)	98,9	-
ES	575	51	80	77,3	10,7
Animateur	87	269	25	22,8	6,6
CESF	71	8	4	89,9	5,1
ME	31	39	1	76,6	0,6
MA	131	43	-	41,2	-
ET/ETS	72	33	15	68,6	14,3
AMP	123	79	-	60,9	-
EJE	86	22	-	79,6	-
ASEM, ASMAT	(8)	1349	-	(0,6)	-
Aide à domicile	78	79	20	44,1	11,3
Agent médical/para-médical	199	117	26	58,2	7,6
Enseignant, formateur	71	-	15	82,6	17,4
Direction, administration sociale	71	75	15	44,0	9,3
Education sportive	29	29	-	50,0	-
Agent social/agent social qualifié	3	136	-	(4,3)	-
Agent socio-éducatif/Conseiller socio-éducatif	2	90	270	(0,7)	95,7
Chargé de mission/chargé d'étude	3	-	7	(30,0)	(70,0)
Chargé de contentieux/aide au logement	-	8	6	-	42,8
Action culturelle	1	5	1	14,3	14,3
Administration du service	60	17	4	73,2	4,9
Logistique	48	72	31	31,8	20,5
Autres	106	19	35	66,3	21,2
<b>Total</b>	<b>1889</b>	<b>2483</b>	<b>556</b>	<b>38,3</b>	<b>11,3</b>

Tableau 12 : Répartition des personnels diplômés selon le poste

Compte tenu de ces difficultés, on a décidé d'associer les éléments d'information réunis sous la rubrique "non-diplômés" aux non-réponses. Cette nouvelle classe, intitulée "sans diplôme déclaré", comprend donc l'ensemble des agents dont on ne connaît pas l'exacte qualification (*tableau 12*). La rubrique "diplômé" concerne ceux dont on peut supposer avec assez de certitude qu'ils possèdent des titres en rapport avec leur fonction ; quant à la rubrique "autres diplômés", elle renvoie aux déclarations qui mentionnent explicitement la nature des titres dans les cas où les personnels n'ont pas selon les conventions la qualification exigée, ou alternativement, lorsque de telles conventions n'ont pas encore été arrêtées.

La "sur-représentation" de l'information disponible sur la qualification des travailleurs sociaux (ASS, ES, CESF, ME, EJE...) confirme bien la nature des effets induits par la procédure d'enquête. Il serait donc rapide de déduire de ces données une estimation du taux d'agents qualifiés parmi ces professionnels, *même s'il est en effet incontestable qu'un lien réel relie ici la fonction occupée au titre détenu* : on pointe à travers ce redoublement, comme on l'a déjà souligné, un élément central de structuration du champ. Le commentaire des données recueillies pour les autres postes, compte tenu du nombre de non-réponses, est plus difficile à conduire. On observera que les ET/ETS sont recrutés pour partie sur la base de diplômes alternatifs et que peu d'animateurs, voire *peu de directeurs, possèdent apparemment les diplômes censés ouvrir à ces postes*. A l'inverse, l'exercice des métiers d'enseignants et de formateurs, ou bien encore l'intégration des services administratifs, paraissent dépendre de la présentation d'un diplôme apparié au poste, universitaire dans un cas, technique dans l'autre. Enfin, *l'intégration des postes situés plus à la marge (les fameux "autres"), semble gouverner par une logique médiane : elle mobilise à la fois des diplômés étiquetés "social" et des qualifications alternatives*. On peut donc dire qu'il n'existe pas là non plus de recouvrement massif entre la nature du poste et le type de qualification. En dehors des professions les mieux balisées par la formation sociale, il existe de nombreuses possibilités : parmi les anciens métiers, le taux d'agents qualifiés est parfois faible (c'est le cas chez les animateurs et les directeurs), les modes de recrutement assez hétérodoxes (ET/ETS) ; à l'inverse, parmi les nouveaux métiers, le verrouillage par la qualification scolaire peut être important (les enseignants) ou assez fortement assujettie à la "doxa sociale" (insertion). Quant aux nouveaux postes tels qu'ils sont ouverts par les collectivités territoriales, le département en l'occurrence, ils trahissent très souvent un simple changement d'appellation, fruit de la confrontation des qualifications du social à la logique des grades administratifs : l'essentiel des assistants socio-éducatifs étant en effet diplômés d'un DEASS. Bien entendu, il resterait à savoir si ce changement de dénomination, plutôt que de recrutement, s'accompagne de nouvelles missions.

La ventilation des diplômes connus par secteur d'emploi ne modifie pas sur le fond ces différents constats (*tableau 13*)<sup>6</sup>. *Les établissements spécialisés, qu'ils aient en charge le handicap ou la protection de l'enfance, recrutent en masse - comme on peut s'y attendre - des diplômés du DEES, des ME, des MA et des AMP qualifiés. Les établissements publics quant à eux ouvrent plutôt la sélection aux candidats détenteurs d'un DEASS ou d'un diplôme de CESF.*

---

<sup>6</sup> La mention "autres diplômés" fait référence pour l'essentiel à des personnels ayant suivi une formation de formateurs, à des titulaires d'un diplôme de Conseiller Pédagogique, d'aides soignantes, d'intervenant APE, de préparateur en pharmacie, voire d'un certificat juridique...

Diplômes	Soins	Handicap	Personne âgée	Protect. enfance	Insertion	Aide à la famille	Formation	Logement	Services sociaux	Animation culture	Humani-taire	Etablis. d'adminis-tration	Collect. territor.	Autres	Total
DEASS	19	33	3	37	2	10	-	1	7	-	-	214	185	-	511
DEES	46	243	2	197	37	20	-	-	-	-	-	20	2	-	567
Bapaat -Beatep	-	-	-	1	-	6	-	-	-	-	1	-	3	-	11
DEFADUT car.s	-	4	2	10	15	12	1	-	-	2	3	2	18	-	69
Diplôme CESF	-	3	-	1	2	19	-	2	-	2	1	44	-	-	74
Diplôme ME	4	53	-	21	7	1	-	-	1	1	-	9	6	-	103
Certificat MA	-	32	-	-	3	-	-	-	-	11	-	-	-	-	46
Diplôme ET/ETS	-	59	-	4	4	-	-	-	-	-	1	-	-	-	68
Diplôme AMP	34	88	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	3	-	128
Diplôme EJE	9	18	-	15	2	10	-	-	-	-	1	7	-	-	62
DE infirmière	7	1	-	4	2	-	-	-	-	-	-	2	-	-	16
DE Puéricultrice	2	37	-	7	-	17	-	-	-	-	2	-	4	-	69
Dipl. Sage-femme	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Bac F8	-	-	-	5	1	8	-	-	-	-	-	63	-	-	77
CAFDES/DSTS	1	1	-	1	5	1	-	1	-	-	-	1	-	-	11
Brevets de sport	-	10	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	10	-	21
BEP Sani et soc.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
BTS Eco soc. fam.	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	14
CAE/CAPSAIS	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Bvt secouris/Bafid	-	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	8	-	11
Autres CAP/BEP	3	73	1	6	10	4	1	-	1	2	-	4	-	1	106
Autres Bac	-	-	-	-	19	3	-	1	-	-	-	1	-	-	24
1er cycle univ.	2	-	-	-	13	1	5	-	-	-	-	5	-	-	26
2ème cycle univ.	5	21	-	2	21	-	13	-	-	-	1	3	3	-	69
3ème cycle univ.	29	41	-	9	7	9	8	-	-	-	1	9	-	1	114
Autres	7	20	-	6	9	2	6	-	-	2	-	8	5	2	67
Total	168	744	9	333	159	124	34	5	9	20	11	393	248	11	2268

Tableau 13 : Ventilation des diplômes connus par secteur d'emploi



Les diplômes médico-sociaux ouvrent globalement aux deux filières, mais certaines particularités peuvent être relevées : le DE de puéricultrice est plutôt spécifique du recrutement des établissements spécialisés, tandis que le baccalauréat "mention médico-social" est surtout valorisé par les prestataires publics.

*Certains titres ouvrent à des recrutements moins typés. C'est le cas des diplômes de l'animation (BAPAAT, BEATEP, DUT carrières sociales, DEFA) qui ne semblent pas attirer vers eux une catégorie particulière d'employeurs : la détention de tels titres peut être observée à la fois chez les personnels de la protection de l'enfance, de l'insertion, de l'aide à la famille ou des collectivités territoriales. La distribution par secteur d'emploi des personnels détenteurs de brevets d'éducation sportive trahit une dispersion également importante : on en recense aussi bien du côté des établissements spécialisés que de collectivités territoriales.*

La ventilation des diplômes "hors champ" s'avère plus inattendue. D'abord, on constate que le domaine du handicap fait grand recours aux détenteurs de CAP et BEP: les questions techniques induites par l'activité de production des CAT par exemple permettent d'expliquer un tel recrutement. De la même manière, la densité importante dans le secteur du handicap de diplômés du second et troisième cycle universitaire obéit à une raison simple : elle renvoie à la présence d'un fort encadrement médical et psychologique. Le volume également atteint par les titres universitaires dans le domaine de la formation répond à des motifs tout aussi évidents. En revanche, la distribution des titres recensés dans le cadre des *activités d'insertion* décrit un panorama plus surprenant. On aurait pu s'attendre ici à une sur-représentation des qualifications alternatives ou hétérodoxes. En fait, *cette distribution prend la forme d'une structure clivée entre, d'une part, un volume important de diplômés du DEES ou du DEFA et, de l'autre, un effectif aussi important de personnels détenteurs de titres scolaires plus généralistes.* En somme, si on compare la qualification scolaire des membres du secteur de l'insertion à celle des secteurs du handicap, de la protection de l'enfance, de l'aide à la famille, ou bien encore des prestataires publics, on ne relève en fait aucune différence de fond. Ces données tendraient donc, même s'il convient de rappeler qu'elles ne décrivent que la masse des diplômes mentionnés et donc connus, à minimiser la portée du changement associé à l'apparition de nouveaux métiers : *si modifications il y a, celles-ci doivent être recherchées, non pas du côté des modes de sélection, mais plutôt du côté de l'activité elle-même.*

## Conclusion intermédiaire

### La morphologie des métiers : questions d'observation

L'un des premiers enseignements de cette étude porte sans aucun doute sur la diversité des modes de positionnement professionnel : appartient-on au secteur social ; dans l'affirmative, cette référence est-elle liée à l'activité de l'établissement, aux missions standard des personnels, à leur qualification, ou bien encore à la qualité des financeurs, à celle des publics ? Encore ne faut-il pas superposer par un jeu d'équivalences simples l'affiliation au secteur, c'est-à-dire *une référence organisationnelle*, et la participation à l'intervention sociale, c'est-à-dire une représentation déduite de *l'activité exercée* : les représentants des activités d'insertion, de l'aide humanitaire pensent "faire du social" mais ne pas appartenir au corps constitué des professionnels du "travail social". Pour d'autres, on pense aux représentants des établissements spécialisés (handicap, protection de l'enfance), le fait que l'organigramme admette une rubrique consacrée au personnel social, doit être compris comme référence implicite aux critères professionnels. Mais dans la mesure où la réalisation des missions de l'établissement implique à leurs yeux la contribution de l'ensemble des salariés, il s'ensuit que le personnel technique et administratif peut leur paraître également "classable" parmi les employés de l'intervention sociale. En filigrane, on aperçoit ainsi comme ces différents positionnements peuvent se déduire d'une matrice plus simple : les déclarations d'appartenance paraissent nouées à la manière de résoudre, selon les secteurs d'intervention, *la tension qu'alimente la confrontation des logiques professionnelles*, soudées aux qualifications et références léguées par les formations et les titres sociaux, à *celles des métiers*, où l'accent porté sur l'organisation collective de l'activité et la nature de l'établissement employeur "tire" les représentations du côté des segments de production (le service, la formation professionnelle, l'aide aux personnes, l'urgence...). Derrière, cette dualité se dissimule l'un des principes organisateurs du champ ; rôle qu'on ne peut prêter aux conditions de travail ou bien au degré de qualification des agents professionnels tant la diversité - mais également le "bon" maintien - des situations d'emploi traverse les secteurs d'embauche.

D'autres constantes structurent également le cadastre de l'intervention sociale, du moins tel qu'il a pu être retracé par le questionnaire. On observe d'abord que l'espace de travail est dominé par une organisation extrêmement réticulée : *quelques réseaux d'établissements spécialisés au plus, d'un côté, les mairies et le département, de l'autre, assurent l'essentiel de l'embauche*. Toutefois, cette concentration du monde des employeurs ne traduit pas une spécialisation structurelle "outrée". C'est là le second enseignement du questionnaire : dans la grande majorité des cas, *les personnels sociaux sont en nombre inférieur aux personnels administratifs ou techniques*. Ces personnels bénéficient, plus souvent que la majorité des salariés du secteur d'embauche, de contrats CDI ; par ailleurs, leur recrutement demeure encore peu ouvert aux emplois aidés (CES, CIE...). *On ne peut donc décrire la situation actuelle des métiers sociaux comme le résultat d'un lent processus de précarisation* : il s'agirait plutôt, compte tenu des changements observés pour les personnels techniques ou administratifs, *d'un secteur d'emploi "protégé"*. Les domaines de l'animation et de la formation professionnelle constituent une exception à cette règle, l'une, en raison du recours auquel elle

procède en matière de temps partiel, l'autre, en raison de la place qu'elle accorde aux vacances. Encore, ne s'agit-il là que d'un phénomène relativement réduit.

La répartition des personnels par poste apparaît plus surprenante. *Les employés dits de "travail social" (ASS, ES, CESF, EJE, AMP...) sont minoritaires : l'essentiel des personnels sociaux est constitué par les ASEM, les ASMAT et les agents sociaux des mairies, voire des CCAS.* Cette configuration professionnelle est donc dominée par une main-d'oeuvre peu qualifiée et située aux échelons les plus bas du système décisionnel. Quant aux nouveaux métiers, en grande partie liés à la politique d'insertion, qu'on pense aux chefs de projet, aux coordinateurs ou aux correspondants des missions locales et des PAIO, ils ne forment que la part congrue des personnels. De ce point de vue, les domaines porteurs de la plus forte charge symbolique traduisent mal la distribution statistique des métiers, qu'on considère la frange traditionnelle la mieux "établie", celle dont la vocation se déduit des missions de prise en charge, ou le secteur le plus directement associé - par sa proximité à la politique de l'emploi et de la ville - à l'importation de nouvelles techniques d'intervention. Les débats, organisateurs *des représentations et des positionnements*, trahissent sans doute l'inquiétude des professionnels "patentés", notamment, le sentiment d'une perte de légitimité face aux nouvelles politiques d'orientation, structurées par le chômage et la question urbaine, c'est-à-dire par des missions laissant présager une redéfinition de fond des compétences. Mais cette vision, nourrie sans doute par un souci de réassurance sinon de défense corporatiste, contribue à donner un large écho aux marges et aux mouvements qui, en regard de *la morphologie des métiers*, demeurent parmi les plus résiduels : le champ est d'abord dominé par la présence du "petit personnel", de la main-d'oeuvre technique et des personnels de service.

L'étude de la distribution des postes par secteur d'emploi confirme "la bonne tenue" des segments les plus professionnalisés. Les établissements spécialisés et les collectivités territoriales recrutent l'essentiel des personnels diplômés de l'intervention sociale : ce constat plaide, dans le premier cas, pour un maintien des filières de recrutement, et dans le second, pour une réorganisation relative du marché de l'emploi qui, autant qu'on puisse en juger par un questionnaire, ne se solde pas *a priori* par une rédéfinition massive de l'activité. *On ne peut donc parler de conversion ni de reconversion des personnels détenteurs des titres sociaux, encore moins de déqualification.* Dans les secteurs conventionnés ou mandatés, le diplôme continue de jouer un rôle sélectif majeur. Par ailleurs, les structures chargées des opérations d'insertion recrutent à part égale des salariés tantôt diplômés de l'intervention sociale, tantôt détenteurs de titres universitaires. Les nouveaux secteurs d'activité ne sont donc pas réellement porteurs d'une "érosion" professionnelle structurée de telle sorte qu'elle traduirait une raréfaction générale du recrutement sur diplômes, et plus précisément encore, un fléchissement réel de la préférence attribuée aux titres étiquetés "social".

De ce point de vue, le débat noué autour des priorités à faire valoir, tel qu'il paraît limité à l'alternative entre "insertion" et "prise en charge", traduit peut-être seulement un "combat des mieux nantis". Quel que soit le secteur considéré, l'intervention sociale continue de faire appel en masse à des agents peu qualifiés (CAP, Bac...) qui, selon les cas, participent aux tâches de production (CAT), assurent la garde des enfants (écoles maternelles, crèches) ou l'encadrement administratif (CCAS). Ceux-là ne sont pas à l'origine d'une révision à la baisse de la qualification des personnels dans la mesure où ils n'empiètent pas directement sur l'activité de "travail social", au sens étroit du terme. En revanche, ils interrogent plus directement la qualité de l'intervention sociale, sa nature : quelle extension convient-il d'appliquer à la définition d'une telle activité ; faut-il inclure les services d'aide à la

personne, les activités de gardiennage ou de gestion? Les définitions les plus proches de la rhétorique professionnelle sont limitatives et conduisent à exclure les fractions sinon dominées du moins les moins qualifiées de l'espace de travail ; une catégorisation plus souple élargit considérablement le panel au risque sans doute, pour les personnels diplômés, d'accroître, sans plus borner, la légitimité à agir au nom de l'intervention sociale.

Cette question ne se pose pas seulement aux personnels employés, elle oblige également la réponse des chercheurs. C'est là tout l'enjeu de définition du champ, enjeu duquel on ne saurait exclure celui qui l'observe. *En choisissant d'appliquer à l'intervention sociale le choix d'une définition ouverte, la phase quantitative n'a fait que repousser un peu plus loin la question du balisage des métiers* : pour construire cette morphologie, faut-il utiliser le critère des qualifications, celui de l'organisation "officielle" des tâches, celui des contenus d'activité ; pour en conduire l'estimation, faut-il mobiliser les outils de comptage des grilles institutionnelles ou s'en remettre aux repères plus subjectifs - mais cela n'est pas certain - des personnes employées ? La solution à ce dilemme, qui n'est sans doute que partielle, passe moins par une définition théorique, dont on peut supposer qu'elle finit toujours plus ou moins par subroger aux repères qui organisent le champ, qu'elle ne réside dans l'observation fine des tensions et des "ententes" que nourrit le monde de l'intervention sociale face aux problèmes d'appartenance et de bornage professionnels. C'est là une dimension nécessairement incluse de l'enquête qualitative à mener.

# Chapitre V

## Des situations et des cas

### Introduction

Parallèlement au travail d'approfondissement théorique, d'exploitation des sources statistiques, de mise au point du questionnaire et parfois pour réaliser ce travail lui-même, puis durant sa passation et son traitement, nous avons procédé à un certain nombre d'entretiens auprès de personnes susceptibles de nous informer sur certaines composantes du champ mal connues de nous, le secteur justice ou le domaine du logement par exemple, ou sur les transformations internes à celui-ci, au niveau des collectivités territoriales par exemple, ou encore sur ce qu'il était convenu d'appeler, au moment où nous entamions cette recherche, le ou les périphéries, du côté des associations notamment, mais aussi du côté des structures d'insertion par l'économique ou de la formation-orientation.

Ce premier travail d'investigation correspondait en outre à une recherche préliminaire sur les "marges" conformément à l'orientation de notre projet. Il s'agissait d'apprécier s'il était pertinent de continuer dans cette voie pour analyser la constitution et les transformations du champ.

Deux catégories d'interlocuteurs ont été rencontrés selon les cas, soit les "têtes de réseau", soit les employeurs eux-mêmes. Au total, nous avons ainsi recueilli une somme d'informations qui allait bien au delà de ce que l'on pouvait espérer d'un travail propédeutique. Confrontée aux résultats des traitements statistiques et à ceux du questionnaire, cette information nous paraît permettre une compréhension plus fine des tendances et évolutions que ceux-ci dessinaient.

Elle nous permet surtout *d'affiner notre problématique* quant à l'intérêt ou aux limites d'une conception du champ de l'intervention sociale structuré autour de l'opposition entre noyau dur et professions émergentes et prétendantes, ou professions canoniques et métiers ne s'appuyant pas sur les diplômes du travail social, ou encore centre et périphéries ou marges, quant à l'unité prétendument constitutive de ce centre et quant à la dissémination des diverses catégories de "professionnels de l'intervention sociale" dans un espace polarisé autour des dimensions théoriques et pratiques d'un côté, de l'aide directe et du diagnostic d'un autre et que nous avons présenté en introduction à ce rapport.

Nous avons donc pris le parti de procéder à une première restitution "rapide" de ces premières investigations. Nous le faisons moins avec une volonté démonstrative, car la problématique est encore à approfondir -ce rapport n'est qu'un rapport d'étape-, qu'avec le souci d'illustrer les diverses dimensions de cet espace, apprécier l'opérationalité du "modèle" et tenter un premier positionnement de quelques institutions significatives des transformations du champ.

Dans un premier temps, grâce essentiellement à des travaux que nous menons parallèlement à cette recherche, nous avons essayé d'appréhender les types et modes d'insertion des nouveaux *diplômés "en" travail social*. Il s'agissait pour nous d'apprécier les évolutions en cours au niveau des recrutements d'assistantes sociales, de conseillères en économie sociale familiale, d'éducateurs spécialisés, donc de ce qu'il est convenu d'appeler le *noyau dur*. Nous montrerons que ces différents métiers restent bien sur leur domaine traditionnel, c'est à dire sur une pratique centrée sur la résolution de problèmes d'usagers-clients, sans pouvoir dire nécessairement toutefois si, sur ces domaines traditionnels, ils subissent la concurrence de "nouveaux venus",

Puis nous avons inventorié quelques champs que nous pensions illustratifs des différentes positions occupées dans l'espace que nous avons construit.

Les *Missions locales et les PAIO* illustrent l'aire du diagnostic et de l'orientation individuelle à l'intersection du "problem setting" et de l'action personnalisée. Il en ressort que les membres de ces structures se reconnaissent majoritairement dans le champ de l'intervention sociale, plus spécifiquement même du travail social.

Le *secteur logement* se révèle beaucoup plus divers et illustre assez bien la dissémination des métiers à l'intérieur de l'espace, les conseillers sociaux se situent bien dans l'aire de l'aide directe aux usagers alors que les conseillères en économie sociale familiale dont on aurait pu confondre les missions et activités avec celles des premiers, apparaissent se rapprocher davantage de l'aire de gestion politique dans la mesure où elles jouent un rôle souvent actif dans le partenariat et la médiation institutionnelle. Les chargés de mission pour l'insertion par l'économique se déplacent quant à eux plutôt vers l'aire que nous avons appelée de l'évaluation à l'articulation du diagnostic et d'orientations centrées sur l'organisation. Les gardiens d'immeubles se situant davantage vers l'aire de l'aide aux usagers.

La même mobilité se retrouve dans le *secteur de la Justice*. Alors que la majorité des éducateurs de la Protection Judiciaire de la Jeunesse, l'AEMO ainsi que les Comités de probation ou les Maisons de Justice "tirent" vers l'aire du diagnostic et d'orientation individuelle, les associations d'aide aux victimes se positionnent sur l'aide personnalisée, comme les services socio-éducatifs des prisons.

Le *secteur de l'insertion par l'économique* dans ses différentes composantes se positionne vers le centre, d'où peut-être le paradoxe que l'on mentionnera et qui consiste pour ses animateurs à se considérer comme relevant du champ de l'intervention sociale sans se reconnaître intervenants sociaux encore moins travailleurs sociaux.

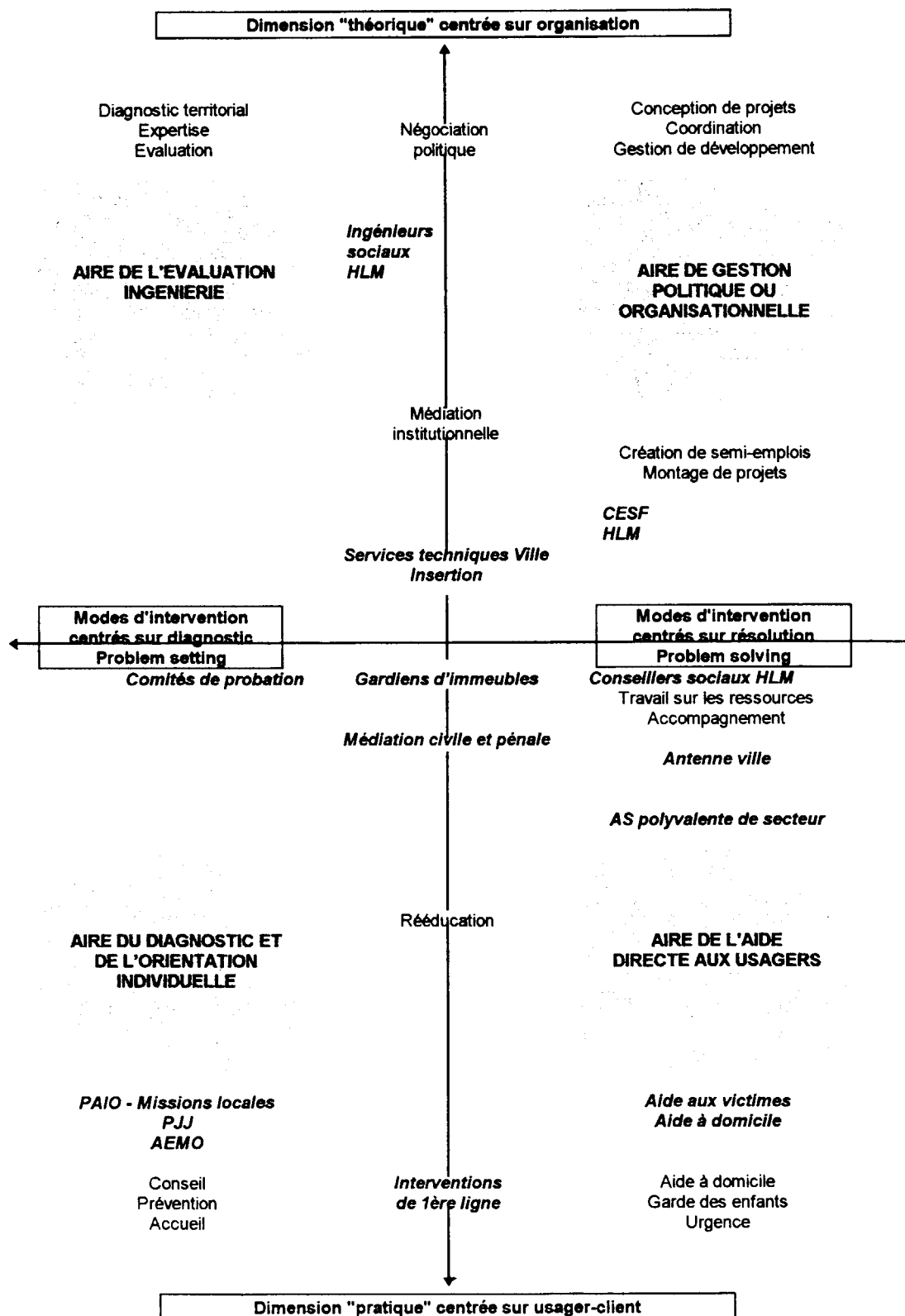
En revanche avec les *métiers du maintien à domicile*, le positionnement est clair, on se situe bien du côté de l'aide directe aux usagers.

Les *communes*, elles, offrent une diversité de conceptions, d'organisation et de pratiques qui oblige à analyser cas par cas. Trois exemples sont rapidement présentés. L'un qui se génère dans une violente critique du travail social et plus particulièrement de l'assistance sociale se veut une réponse alternative d'aide directe aux usagers avec de nouveaux professionnels étrangers à la culture et à la pratique du travail social. Le deuxième propose un nouveau modèle de gestion et d'organisation déssectorialisées de l'intervention sociale. Le troisième cherche à généraliser les

compétences d'intervention sociale à l'ensemble du personnel administratif ou technique en contact avec le public, notamment dans les quartiers dits "difficiles".

A l'instar de ce que l'on observe dans les communes, l'espace des positions est un *espace mobile, en tensions* comme le sont tous les espaces polarisés. Il ne s'agit donc pas ici de dresser quelque typologie. Les structures ou les institutions ou encore les métiers et leurs acteurs se déplacent ou se situent plus ou moins près d'un des pôles de l'espace sans jamais se confondre avec lui; et aucune position n'est tout à fait semblable à une autre, toute intégrant à des degrés divers et selon des combinaisons diverses les différentes dimensions de l'espace : le diagnostic, l'organisation, le rapport à l'usager et la mise au point de réponses adaptées.

**Un système à quatre pôles d'activités ou de fonctions**  
(G. De Ridder)





Bien évidemment ces quelques exemples n'épuisent pas les domaines à inventorier, et le travail d'enquête qualitative qui fait l'objet plus particulier de la deuxième phase du programme de recherche devra à la fois approfondir les quelques éclairages donnés ici et chercher à élargir la palette des cas et des situations. Ce sont sur ces cas que nous réaliserons les entretiens approfondis prévus dans le cadre de la poursuite de la recherche. Ce travail préliminaire que nous avons réalisé et dont nous allons présenter sommairement les résultats nous paraît seulement avoir attesté de la pertinence de notre démarche et de l'intérêt de notre grille d'analyse.

## 1. Le "noyau dur" est-il menacé ?

Un des enjeux de la recherche sur les métiers de l'intervention sociale est de parvenir à apprécier la façon dont les travailleurs sociaux que nous avons qualifiés de "canoniques", c'est-à-dire essentiellement les assistantes sociales, les éducateurs spécialisés et les conseillères en économie sociale familiale, se situaient à l'intérieur du champ de l'intervention sociale. Parler d'*intervention sociale* là où traditionnellement on disait *travail social* est-il l'indice d'une modification des frontières du champ ou des positions à l'intérieur de celui-ci et notamment d'une tentative de "subversion" des "*dominés-prétendants*" pour devenir "*dominants*" ? On connaît la thèse selon laquelle la "forteresse assiégée" aurait fini par laisser s'infiltrer des prétendants en mal de professionnalisation au point que les assiégés eux-mêmes se sentiraient menacés dans leur prérogative, leur statut et leur identité (Ion, 1994). Dès lors ils perdraient leurs assises professionnelles, seraient mis en concurrence avec les nouveaux métiers de l'intervention sociale qui gravitent autour de l'aide à domicile, de l'insertion ou de la politique de la ville et avec leurs agents dotés peut-être d'une compétence, plus rarement d'une qualification reconnue, voire se verraient marginalisés, délaissés par leurs employeurs traditionnels, engagés en tout cas dans la dangereuse spirale de la *déprofessionnalisation* et de la *précarisation* (Aballéa, 1996).

On a souligné, en introduction à ce rapport, toute l'ambiguïté de cette opposition entre noyau dur ou centre et périphérie qui présuppose l'homogénéité du premier, fait l'hypothèse qu'elle traduisait sans doute un effet de rhétorique professionnelle plus qu'elle ne caractérisait la réalité des pratiques et proposé une autre grille de lecture qui positionne les différents "intervenants sociaux" à l'intérieur d'un espace ouvert et multidimensionnel.

Parallèlement à la recherche sur les métiers de l'intervention sociale, au sein du GRIS, ont été réalisées deux études sur l'insertion professionnelle des jeunes diplômés en travail social : éducateurs et assistantes sociales (Souriau, 1996), et conseillères en économie sociale familiale (Aballéa, 1995). Ces deux recherches s'appuient sur des enquêtes par questionnaires auprès de promotions récentes de diplômés (1990-91, 1993-94, 1995), complétées par des entretiens auprès des employeurs. Il était intéressant dès lors de voir comment se comportait ces professions canoniques sur le marché du travail sinon à l'intérieur du "champ" de l'intervention sociale.

Bien entendu, ces enquêtes ne peuvent renseigner que ce sur quoi elles ont porté. Elles donnent des informations précises sur les modes et les conditions de l'insertion professionnelle des jeunes diplômés, sur les secteurs qu'ils occupent, sur les employeurs qui les recrutent, moins toutefois sur le fait que les travailleurs sociaux diplômés subiraient ou non sur leur domaine d'intervention privilégié la concurrence éventuelle d'autres professionnels, elles ne disent rien en revanche sur les modes d'insertion des autres catégories de personnels concernées par la présente recherche.

Il ressort de ces recherches que le "noyau dur", même s'il est confronté à la concurrence des nouveaux métiers, résistent bien dans les domaines traditionnels d'intervention, protégé par son statut et par le *déficit de candidats*, qu'il ne se précarise guère, mais qu'il *s'ouvre peu* aux nouveaux dispositifs d'action mentionnés plus haut sur lesquels il subit peut-être plus directement la concurrence d'autres acteurs-, avec des nuances toutefois pour ce qui concerne les conseillers en économie sociale et familiale. Plus exactement, on peut dire qu'il *campe sur ses positions* et que celles-ci sont encore *solides*, mais peut-être de *moins en moins centrales* et de *moins en moins représentatives* des domaines de l'intervention sociale.

On note ainsi que les jeunes diplômés sont peu affectés par le *chômage* puisque 79 % des éducateurs et des assistantes sociales diplômés en 1993-94-95 de l'IRTS de Haute-Normandie n'ont connu aucune période de chômage et que 89 % d'entre eux étaient embauchés dans les trois mois qui suivaient l'obtention du diplôme, 99 % dans les six mois. La situation des conseillers en économie sociale et familiale, tout en restant enviable au regard de nombre de diplômés dans des disciplines diverses, serait néanmoins moins favorable puisque seulement 65,5 % n'auraient connu aucune période de chômage. La stabilité dans leur premier emploi est, par ailleurs, grande puisque, sur l'échantillon de l'IRTS, 75 % des diplômés éducateurs et AS de la promotion 1993 occupaient, trois ans plus tard, le même emploi.

Cet emploi est en outre le plus souvent associé à un *statut stable*, puisque 10 % seulement des assistantes sociales enquêtées et 17 % des éducateurs spécialisés étaient embauchés sous contrat à durée déterminée. La situation des conseillers en économie sociale et familiale est là aussi moins favorable, 33 % exerceraient, trois après leur sortie de l'école, avec un statut précaire.

Par ailleurs, l'enquête sur les jeunes diplômés de l'IRTS de Haute-Normandie met en évidence d'une part qu'il y a *concordance entre la formation ou le diplôme et la fonction* exercée, c'est à dire qu'il n'y a pas confusion entre les diverses filières du travail social, et d'autre part qu'il y a généralement *conformité entre le niveau hiérarchique et le métier*, c'est à dire qu'il y a reconnaissance de la qualification acquise dans les divers systèmes de classification (convention de 1966, ou statut de la fonction publique territoriale). Le nouveau statut de la fonction publique territoriale qui définit le grade unique d'assistant socio-éducatif n'a donc pas, pour le moment au moins, provoqué le *brouillage des identités et des spécificités professionnelles*. Et malgré les récriminations des élus ou des administrations de tutelle dénonçant les rémunérations et les avantages jugés excessifs des travailleurs sociaux du privé, la convention dite de "66", la plus avantageuse du point de vue de la carrière, du statut et des avantages annexes, reste celle qui s'applique le plus souvent (dans les trois quart des cas).

Quant aux *employeurs normands*, ils restent traditionnels : les assistantes sociales sont massivement recrutées par les conseils généraux, 60 % le sont même en polyvalence de secteur, la majorité des autres, 27 %, étant recrutée par les services sociaux spécialisés : CCAS, caisses de sécurité sociale, associations...). La *fonction publique*, sous ses trois formes : Etat, Territoriale, Hospitalière, représente 80 % des

postes. Pour les éducateurs spécialisés, les *secteurs enfance inadaptée et handicap* constituent toujours, à hauteur des trois quarts, les débouchés privilégiés des nouveaux diplômés : internats de type instituts de rééducation, maisons d'enfants, Centre Départemental de l'Enfance, Instituts médico-éducatifs, centres d'aide par le travail, foyers d'hébergement, maisons d'accueil spécialisées... Dans ce domaine, les *associations conventionnées* constituent le plus important des types d'employeurs: 60 %, suivi par la fonction publique territoriale : 26 %. Si la fonction publique territoriale est aussi pour les conseillers en économie sociale et familiale le débouché le plus important, de l'ordre de 20 %, et celui qui croît le plus, on note toutefois une plus grande diversité d'employeurs : caisses de sécurité sociale, établissements d'enseignement, organismes de formation spécialisées sur les publics en difficulté, bailleurs de logements sociaux, et surtout le secteur très hétérogène des *organismes privés associatifs sanitaires et sociaux*, foyers, associations d'insertion... L'enquête par questionnaire présentée plus haut confirme globalement ces tendances.

C'est en quelque sorte par l'économie sociale familiale, dernière née des professions canoniques du travail social, la moins assurée sinon la moins légitime au regard des autres professions du travail social, que se réalise l'ouverture du champ. Il est remarquable de constater par exemple que l'on ne note aucun débouché pour les jeunes AS de Haute-Normandie dans le secteur du logement, de l'insertion professionnelle, sur les métiers du développement local.

Cela peut s'expliquer par la *loi de l'offre et de la demande*. On sait que tous les postes en polyvalence de secteurs ne sont pas occupés dans un département comme la Seine-Maritime. L'appel d'air que constitue la fonction publique territoriale pour les conseillers en économie sociale et familiale tient pour une part à ce déficit d'AS. Mais lorsque l'on sait que, d'un côté, plus de la moitié des AS et éducateurs spécialisés de notre échantillon normand trouve leur premier emploi par candidature spontanée, que, d'un autre, le plus souvent les annonces d'offres d'emploi ne précisent pas la filière et que néanmoins les recrutements effectifs s'alignent sur les filières, on peut penser qu'il y a de part et d'autre, c'est à dire aussi bien du côté des travailleurs sociaux que du côté des employeurs, *une forte tendance à la reproduction des situations établies* et peu d'ouverture. Quant au fait que certains employeurs, dans le domaine du logement social ou de l'insertion par exemple, donnent la priorité voire l'exclusivité aux conseillers en économie sociale et familiale, cela tient à ce que ceux-ci ont acquis par leur formation en BTS des compétences et développé des systèmes d'attitudes qui s'inscrivent, tout en restant bien dans le registre éthique du travail social, davantage dans les systèmes d'attentes de ces employeurs (opérationnalité concrète, négociation institutionnelle, éthique de la responsabilité...). Mais en ce domaine, on peut se demander si les travailleurs sociaux ne sont pas en train de se faire concurrencer par des conseillers sociaux formés en interne ou des chargés de mission non titulaires de diplômes de travail social.

Sans doute donc, le noyau dur fait-il preuve d'une solide résistance. Mais si la *dynamique d'une profession* repose sur sa capacité à élargir son *champ d'intervention* et à faire reconnaître l'efficacité de son *expertise* et la légitimité de son *système de références* dans des domaines de plus en plus éloignés du domaine originel, alors il est à craindre que les métiers canoniques du travail social ne finissent par s'étioler. Non seulement ils ne s'ouvriraient pas à de nouveaux domaines, mais ils finiraient sans doute par se voir contourner dans un premier temps, concurrencer sur leur propre terrain dans un second, exclure dans un troisième.

## 2. Missions locales et PAIO : flou et tensions

Les Missions locales et les Permanences d'Accueil, d'Information et d'Orientation (PAIO) constituent des institutions relativement récentes puisque les premières ne datent que du début des années quatre vingts et qu'elles ne se sont réellement développées et structurées qu'à la fin de la décennie et au début des années quatre vingt dix, suite notamment aux Assises nationales des Missions locales tenues à Auxerre en mai 1990 qui devaient aboutir à la rédaction de la *Charte des Missions locales* et à la mise sur pied des Carrefours-jeunes en 1991 qui entraîna la restructuration du réseau des PAIO. Ce que l'on peut appeler d'une façon générique le réseau d'accueil jeunes représente bien un de ces secteurs encore en voie d'*institutionnalisation* (processus engagé dès 1983 avec la création d'une Délégation Interministérielle à l'Insertion des Jeunes, puis par la création du Conseil National des Missions Locales en 1989) et d'affirmation où les *enjeux de la professionnalisation, de l'affirmation d'une spécificité tant au niveau de la mission que de l'expertise mise en oeuvre et de la déontologie, de l'acquisition d'un statut*, apparaissent clairement. De ce point de vue, il est bien un domaine à inventorier dès lors que l'on cherche à définir un champ, en l'occurrence celui de l'intervention sociale, et à repérer et à analyser les tensions qui le traversent.

Le département de la Seine-Maritime comprend cinq Missions locales et cinq PAIO qui ont pour mission, comme toutes les structures du réseau d'accueil jeunes, de mobiliser de façon cohérente et concertée toutes les ressources pour offrir aux jeunes des réponses adaptées à leurs attentes et aspirations dans tous les domaines : la formation et l'emploi, les loisirs, la santé, le logement, la culture... Elles emploient quelque 90 personnes, plus de la moitié d'entre elles travaillant dans les Missions locales de Rouen et du Havre, le plus souvent avec un contrat à durée indéterminée ou convention de mise à disposition.

Le réseau d'accueil jeunes développe cinq activités principales dont on voit bien immédiatement la proximité avec certaines des activités classiques du travail social, tout métier confondu :

- la sensibilisation et l'information des jeunes,
- l'accueil des jeunes,
- le suivi personnalisé,
- la connaissance du milieu,
- l'orientation.

Missions locales et PAIO constituent bien des *services de proximité*, d'autant que souvent elles ont multiplié les lieux d'accueil dans les quartiers ou les zones fragiles, au bénéfice en priorité des publics connaissant des difficultés particulières d'insertion, plus globalement des difficultés à faire face aux exigences de la vie quotidienne individuelle ou collective.

Chaque jeune qui se présente et dont l'agent d'accueil détecte un besoin de suivi, suite à des difficultés particulières et un parcours souvent chaotique, fait théoriquement l'objet d'un *suivi personnalisé* qui lui permettra de préciser son projet, d'orienter ses démarches, d'envisager les moyens de sa réussite, de le maintenir

mobiliser pour sa réalisation. Les *fonctions d'accueil, d'orientation et de suivi* constituent donc les fonctions cruciales des structures d'accueil. Pour autant, elles ne sont guère réellement définies, et les responsables des Missions locales ou des PAIO rencontrés s'en plaignent. Il n'existe pas de *référentiel métier* défini nationalement. Toutefois, il est possible de définir, sur la base de nos entretiens, un profil de poste qui se décline à peu près partout de la façon suivante : écoute, connaissance du public, connaissance des dispositifs d'insertion et de formation, connaissance des partenaires sociaux...

Ces fonctions imprécises sont tenues par des salariés au dénomination variable dont la plus fréquente est néanmoins celle de *correspondant*. Le correspondant qui réalise le diagnostic des manques et des besoins et suit le jeune jusqu'à ce qu'une solution puisse être trouvée, est bien ainsi la cheville ouvrière et la *figure emblématique* de la structure d'accueil. Outre des savoirs relatifs à la connaissance du milieu et aux ressources locales susceptibles d'être mobilisées au bénéfice du jeune, on attend de lui qu'il ait des *qualités d'écoute* et plus généralement des *qualités relationnelles*.

Du reste, les niveaux et les types de recrutement divergent beaucoup à l'intérieur d'une même structure et entre les structures. Il n'existe pas de critères généraux de recrutement. C'est le responsable de la structure d'accueil qui choisit, selon ses préoccupations et attentes, la ou les personnes susceptibles de correspondre aux exigences du poste proposé. Ainsi, certains directeurs privilégient, et ce en raison le plus souvent de leur formation initiale, des personnes issues du secteur social car sensibilisées à *l'intervention sociale*, à la relation d'aide auprès d'un public en difficulté. D'autres directeurs, au contraire, mettent davantage l'accent sur la nécessité de recruter des personnes ayant reçu une formation en économie et en gestion jugées plus compétentes pour venir en aides aux jeunes demandeurs d'emploi.

Aussi, le *niveau de qualification* du personnel des Missions locales et des PAIO est-il très hétérogène. Les *postes de responsable* sont le plus souvent détenus par des personnes ayant une formation initiale dans le secteur social ( Educateur spécialisé...) ou qui sont issues d'une formation universitaire en sciences humaines (maîtrise de psychologie, de sciences de l'éducation). Tous ceux rencontrés (la moitié d'entre eux) avaient une expérience dans le secteur du travail social ou de l'éducation (formation, animation) avant d'exercer leurs fonctions au sein de leur structure. Pour les autres postes, (*correspondants, chargés d'animation...*), on note une forte dominance de personnes diplômées du secteur socio-éducatif mais ce n'est cependant pas une généralité puisque l'on trouve également des personnes titulaires de BTS ou de DUT ou encore de DEUG en économie ou en gestion. En fait ce qui apparaît toujours, c'est une exigence de niveau : minimum bac + 2 et une expérience professionnelle préalable.

Si les fonctions ne sont pas clairement définies, si les profils sont flous, si les appellations sont variables, les *statuts* et les rémunérations des salariés, et notamment des correspondants, sont également très divers. On comprend dans ces conditions leur revendication à se voir reconnaître un véritable statut.

Le travail social peut-il le leur donner ? D'une façon générale, selon les directeurs des Missions locales et PAIO rencontrés, leurs salariés se désigneraient eux-mêmes comme étant prioritairement des travailleurs sociaux. Néanmoins certains salariés refuseraient catégoriquement la désignation de travailleurs sociaux pour insister sur la dimension socio-économique de leur fonction, ce qui leur semblerait en outre plus valorisant. En fait, depuis le vote de la Loi quinquennale qui dote la Région de la compétence en matière de formation des publics en difficulté, le poids

des collectivités territoriales se ferait de plus en plus sentir. De là à se référer au statut de la fonction public territoriale !

En tout cas tout cela est mal vécu. Il y a incontestablement une *quête d'identité* qui se marque ou par la volonté, majoritaire semble-t-il, de se penser intervenant social voire travailleur social ou, à l'inverse, par la volonté d'affirmer une professionnalité spécifique autour des métiers de l'insertion économique des jeunes.

Bien qu'on ne puisse l'affirmer au regard de notre enquête, il est vraisemblable que ce clivage recoupe les types de formation initiale et les modes d'insertion professionnelle antérieurs des agents. Il apparaît en tout cas à l'évidence qu'une partie importante de ceux-ci ne voient pas de contradiction entre leur fonction, les qualifications et les compétences qu'elle suppose, les valeurs auxquelles ils se réfèrent et celles du travail social. Le fait d'exercer un travail à *dominante relationnelle* voire *clinique*, auprès d'un public qui est, pour une part, le *public traditionnel* du travail social, dans une relation *d'aide personnalisée* de proximité, dans un *cadre public* sinon avec un mandat, suffit à justifier, à leurs yeux, l'assimilation, sans qu'il y ait même de tentative de subversion ou de déplacement des bornes et des frontières ou de recomposition interne du champ. Quant aux autres, ils ne développent pas non plus des stratégies de subversion, encore moins d'entrisme, ils se situent radicalement en dehors du champ quelles que soient les limites de celui-ci. Ils ne sont pas des intervenants sociaux même s'ils font de l'intervention sociale, celle-ci est, pour eux, une compétence, non une fonction encore moins un métier.

### **3. Intervention sociale et Justice : une appartenance originale au champ**

L'appartenance de l'intervention social réalisée sous mandat judiciaire, tant pour les adultes que pour la jeunesse, au champ du travail social est à la fois hautement revendiquée et singulière. L'intervention sociale "judiciaire" peut être considérée, en effet, à maints égards comme relevant des modes canoniques et emblématiques du travail social mais en même temps, comme un secteur traversé par les tensions qui agitent le champ. En réalité, il y a lieu de distinguer entre l'action dirigée vers la "jeunesse" et celle s'adressant aux "adultes".

La première relève de la direction départementale de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ). Si la dénomination PJJ est récente (1990), le domaine de la protection de la jeunesse est beaucoup plus ancien et s'est structuré depuis longtemps, parallèlement à la constitution du travail social dans le domaine "civil". Les Tribunaux pour enfants ont été créés en 1912, le Juge pour enfants en 1945 avec pour mission de donner la priorité à la mesure éducative sur la mesure judiciaire (ordonnance du 2 février 1945). Dès lors allait se constituer un domaine d'intervention sociale spécifique à côté de celui de l'administration civile de la protection de la jeunesse prise en charge aujourd'hui par les Conseils généraux.

La protection judiciaire de la jeunesse est assurée en fait par les services spécifiques de la Justice (PJJ) et le secteur associatif "habilité Justice" qui généralement intervient également pour le compte de l'Aide sociale à l'enfance du Conseil général.

La PJJ revendique hautement son appartenance au champ du travail social aussi bien au niveau de ses valeurs, de ses missions que de ses pratiques. *Valeurs*, puisque l'action de ses intervenants se veut avant tout éducative, responsabilisante et autonomisante tournée vers le développement personnel et l'exercice des droits de citoyen. *Missions*, puisqu'il s'agit de lutter contre l'exclusion et de favoriser l'insertion en permettant un retour vers les dispositifs de droit commun. *Pratiques*, puisqu'il s'agit de conduire des actions individuelles et collectives diversifiées en collaboration avec l'ensemble des partenaires gravitant autour du scolaire, de l'insertion professionnelle, du médical, du social comme le souligne le directeur de la PJJ de Seine-Maritime :

*"La PJJ se propose de garantir aux mineurs qui lui sont confiés la réalité à l'accès aux droits sociaux, à la scolarité, à la santé, grâce à un dispositif varié visant le plus possible à l'insertion des jeunes. En effet, l'action éducative doit avoir comme ambition l'entrée ou le retour vers les dispositifs de droit commun. Il incombe à la PJJ de mener une politique qui ne renforce pas le processus d'exclusion et de ségrégation et qui s'articule étroitement avec les politiques locales d'actions sociale. Conduire une action éducative sous mandat judiciaire c'est établir une communication avec une personne qui ne l'a pas forcément souhaitée, et mettre en oeuvre des stratégies individuelles ou collectives qui favorisent son développement personnel et sa socialisation dans une perspective d'autonomie. Il s'agit notamment de lui permettre l'accès aux responsabilités et de l'aider à acquérir la citoyenneté. Il est donc fondamental que la Protection judiciaire de la jeunesse tisse des collaborations négociées avec l'ensemble des partenaires de ces dispositifs de droits communs."*

Et le directeur ajoute :

*"Notre participation à des politiques publiques telles que celle de la ville apparaît dans la continuité de la recherche d'un positionnement de notre administration dans la cité."*

Toutefois, les missions de la PJJ sont originales. En effet, outre les mesures d'Aide éducative en milieu ouvert qui ne se distinguent pas fondamentalement de l'AEMO non judiciaire et des mesures de suivi des jeunes séparés de leur familles et éventuellement accueillis en foyer, la PJJ assure des missions spécifiques réclamant une expertise particulière. Il en va ainsi notamment des missions d'investigation à la demande des magistrats qui consistent en des enquêtes sociales sur le jeune et sa famille. Il en va de même des mesures de suivi dans le domaine pénal qu'il s'agisse des mesures de liberté surveillée, de l'exécution des sursis avec mise à l'épreuve et des peines de travail d'intérêt général ou de la mise en oeuvre de mesure de réparation; à plus fortes raisons des mesures de suivi en milieu carcéral pour préparer la sortie du jeune.

Pour mener à bien ses missions, la PJJ est dotée de Services éducatifs auprès des tribunaux (SEAT) -il en existe deux en Seine-Maritime (Rouen et le Havre)-, de Centres d'action éducative en milieu ouvert (CAE) -le département de Seine-Maritime en comprend quatre (deux à Rouen, un au Havre et un à Dieppe)-, de foyers d'action éducative (FAE) -un seul en Seine-Maritime, à Rouen-. Elle est de plus secondée dans ses missions par un réseau associatif habilité : douze associations qui gèrent vingt structures d'hébergement, cinq qui participent à la mise en oeuvre des mesures d'AEMO et aux enquêtes sociales. Au total le département offre 923 places

d'hébergement, réalise (en 1995) deux mille quatre cent prises en charge en milieu ouvert et cinq cent soixante dix mesures d'investigation.

Pour ce faire la PJJ emploie 97 personnes, représentant 82,50 ETP, et le secteur associatif 625 salariés. Le personnel de la PJJ est composé à 73 % de travailleurs sociaux diplômés ( 60,7 ETP), majoritairement d'éducateurs, 46,7 ETP, pour 4 ETP d'assistants sociaux auxquels s'ajoutent 10 ETP d'encadrement, tous ayant un diplôme de travail social, soit ayant passé le concours interne, soit ayant suivi la formation spécifique de deux ans à Vaucresson. La PJJ emploie par ailleurs des psychologues à hauteur de 2 ETP. Il s'agit d'un personnel à dominante féminine : 55 % de femmes par exemple parmi les éducateurs, l'encadrement quant à lui est majoritairement masculin : 62 % d'hommes.

En fait, malgré les exhortations du directeur départemental de la PJJ à s'ouvrir sur la cité, on peut se demander si de plus en plus les travailleurs sociaux de la PJJ ne vont pas voir leur fonction évoluer vers un travail d'expertise et d'encadrement détaché du terrain, un terrain pris en charge par les associations (Notons toutefois que la création du FAE de Rouen est récente).

Le personnel des associations est beaucoup plus divers du fait que ces structures ont souvent des activités multiples dont toutes ne ressortent pas de la protection judiciaire, certaines assurent par exemple des prestations d'assistantes maternelles. Le personnel éducatif est cependant toujours majoritaire dans les foyers (à hauteur de 55 %) et dans les structures assurant le suivi des jeunes. Au sein du personnel éducatif, les éducateurs spécialisés constituent le groupe le plus important (un peu plus de 50 %), suivi par ceux des éducateurs scolaires et des éducateurs formateurs (15 % environ chacun). Toutes ces statistiques, encore partielles, donnent l'impression d'un secteur qui résistent aux tendances à la déprofessionnalisation qu'ont connues d'autres secteurs, consécutivement à l'embauche massive de moniteurs-éducateurs ou de CES.

Globalement, il apparaît donc que le secteur de la protection judiciaire de la jeunesse constitue un secteur fortement *structuré, encadré et professionnalisé* dont les acteurs se reconnaissent dans l'appartenance au travail social, tant au niveau des pratiques que de la déontologie mais qui semble à l'abri des turbulences et des difficultés identitaires des travailleurs sociaux d'intervention en polyvalence de secteur par exemple.

Le secteur "adulte" est beaucoup moins structuré. Et plus encore qu'en matière de protection de la jeunesse, il est fait recours au secteur associatif, ce qui correspond à la fois sans doute au souci des responsables de la Justice de rapprocher la justice du justiciable, de la dédramatiser, et d'économiser sur les deniers publics. De ce fait, à travers le contrôle judiciaire, la médiation pénale, l'aide aux victimes et les comités de probation, c'est tout un secteur nouveau qui s'est ouvert à l'intervention sociale à côté du secteur plus traditionnel en milieu fermé des services socio-éducatifs et du service médico-pédagogique régional. C'est un domaine aussi où l'action bénévole est traditionnelle (cf. les visiteurs de prisons) et qui reste marqué par cette tradition. Il s'agit en effet d'un secteur plus ouvert aux initiatives qui mobilisent des intervenants sociaux ne relevant pas du travail social canonique (c'est le cas des membres de l'Association d'aide aux victimes -deux salariés non travailleurs sociaux-, de celle qui assure la médiation pénale avec le concours d'un réseau de bénévoles "indemnisés") dans des structures nouvelles comme les Maisons de la Justice (il en existe une à Elbeuf animée par deux personnes qui ne sont pas originaires du travail social, et deux en voie de réalisation sur l'agglomération rouennaise). Une association de



médiation civile est en train de se constituer avec le concours de travailleurs sociaux. Ceci n'est pas sans poser quelques problèmes aux intervenants sociaux relevant des cadres du Ministère de la Justice qui aimeraient déployer leur action du côté de la médiation pénale ou civile par exemple, qu'ils perçoivent plus ou moins clairement comme des secteurs d'investissement stratégique pour le développement et le positionnement de leur corporation.

Il existe actuellement sur le département deux associations qui assurent le contrôle judiciaire, l'une à Rouen, l'autre au Havre. Celle de Rouen salarie six personnes (5 ETP) dont quatre travailleurs sociaux : un éducateur et trois assistantes sociales; celle du Havre emploie sept salariés

Relevant directement du Ministère de la Justice, existent sur le département quatre comités de probation (Rouen, le Havre, Dieppe et Gournay). Ces comités qui travaillent essentiellement avec le juge d'application des peines dans le cadre des mesures de mise à l'épreuve, de liberté conditionnelle ou dans le cadre des permanence d'orientation pénale, emploient deux grandes catégories de personnels : les conseillers d'insertion et de probation et des assistants sociaux, au total vingt et une personnes réparties à peu près équitablement entre les deux "corps". Cette dualité des corps qui recouvre une dualité des statuts (les premiers appartiennent à l'administration pénitentiaire avec les sujétions que cela entraîne -interdiction du droit de grève par exemple, salaire moindre..., les seconds n'ont pas ces contraintes) n'est pas sans poser de problèmes internes bien que tous se reconnaissent comme travailleurs sociaux et fassent exactement le même travail. Les CIP sont formés après un recrutement à Bac + 3 en deux ans dans les écoles du ministère, les AS provenant essentiellement des écoles de travail social ou des IRTS. Mais là aussi, on a affaire à une sorte de "milieu protégé", les personnels le reconnaissent eux-mêmes, à l'abri des turbulences de la vie locale, de ses luttes et ses enjeux partisans bien qu'ils soient amenés à travailler de plus en plus avec les service de l'emploi et de l'insertion professionnelle, les CCAS, et les services sociaux.

La même protection vis à vis de l'extérieur se retrouve évidemment au sein du service social éducatif de la prison de Rouen ou du Havre. Le service rouennais se compose de huit travailleurs sociaux, trois CIP et cinq assistants sociaux dont le chef de service, il est composé à 75 % de femmes. Il prépare essentiellement la sortie de prison, mais collabore aussi à l'interne avec les autres services et notamment avec l'assistante sociale du service médico-pédagogique ou avec ses infirmiers et psychologues.

Milieu *singulier* qui tire sa singularité du fait qu'il tient son mandat du juge et de la singularité de ses interlocuteurs, et qui tend, semble-t-il, à cultiver de plus en plus sa singularité privilégiant par exemple des voies de formation et de recrutement spécifiques à l'administration pénitentiaire, protégé de ce fait contre les risques de déprofessionnalisation et de concurrence d'intervenants sociaux non patentés, le travail social judiciaire et pénitentiaire n'en n'est pas moins confronté à l'ouverture de la justice sur la société civile et au développement d'initiatives parallèles encouragées par les pouvoirs publics eux-mêmes, processus complexe de nature à interroger ses pratiques et son positionnement au sein du champ. Il est contraint de collaborer de plus en plus avec les services multiples qui ont pour objet de maintenir ou de recomposer le lien social. Il est de plus en plus amené à travailler en milieu ouvert et banalisé. Se joue là sans doute le devenir du travail social dans ce domaine : restera-t-il une pratique centrée sur le rapport clinique ou l'activation communautaire selon la vocation traditionnelle du travail social ou évoluera-t-il de plus en plus vers une forme d'intervention sociale réduite à la mise en oeuvre de

procédures et coupé du suivi et de l'accompagnement social, n'ayant pas voulu ou pu élargir son champ d'intervention vers les nouvelles formes de médiation et de régulation judiciaires et les modalités nouvelles de recouvrement de ses droits, en un mot vers une *justice de proximité "civilisée"*.

## **4. L'intervention sociale liée au logement : métier ou compétence ?**

Le secteur du logement social présente un intérêt tout particulier du point de vue de l'appréhension de l'intervention sociale et des rapports entre le travail social "patenté" et l'intervention sociale puisqu'il permet d'analyser la coexistence au sein d'une même structure d'emplois qui font appel à des professionnels du travail social diplômés -mais pas à n'importe quel diplôme-, d'agents explicitement qualifiés de "conseillers sociaux" mais qui ne sont pas formés dans les instituts de travail social, d'ingénieurs sociaux" dont la pratique ne s'exerce guère dans le champ de l'action sociale traditionnel, de gardiens d'immeuble auxquels les organismes bailleurs voudraient donner une compétence d'intervenant social.

Peu de domaines d'action sont ainsi autant que le secteur du logement au coeur des processus *de définition des qualifications*, de *professionnalisation* et de reconnaissance des *légitimités à agir*, des tensions entre le travail social canonique et l'intervention sociale pratique, de la *diversification des statuts* et des *clivages* au sein de l'intervention sociale entendue comme espace de pratiques légitimes entre les métiers de cadres ou d'experts et les emplois subalternes.

La dénomination d'intervention sociale y révèle toute son *ambiguïté sémantique*, désignant tantôt un métier ou une fonction nouvelle, tantôt une compétence associée à un métier nouveau, tantôt encore une refonte d'un métier traditionnel.

Quatre "métiers" nouveaux sont ainsi apparus ces dernières années dans les cinq organismes de logement social de la Seine Maritime étudiés, comme dans ceux des autres départements d'ailleurs, même si on ne retrouve pas nécessairement les quatre dans tous les organismes : des conseillers sociaux, des chargés de mission insertion par l'économique, des chargés de mission développement local, des gardiens ou des "correspondants" ayant une "compétence sociale".

Les *conseillers sociaux* sont nés de la nécessité ressentie par nombre de bailleurs sociaux de faire face aux impayés de loyer en développant une action préventive auprès des familles perçues comme fragiles. Pour faire face à la montée de la précarité qui affectait directement l'équilibre de leur gestion, les bailleurs ont pensé un moment s'appuyer sur les travailleurs sociaux de terrain avant de créer, en tout cas dans le département de Seine-Maritime, un service interne. Si depuis, l'obligation de mener une politique concertée en matière d'attribution de logements a renforcé la nécessité d'un tel service, il est cependant intéressant de noter que c'est, pour une part au moins, l'insatisfaction ressentie face à l'action des assistantes sociales polyvalentes de secteur qui a incité les bailleurs à s'autonomiser en la matière. Il était reproché aux AS d'être "*sur le tout social*", c'est-à-dire de ne pas prendre en compte les contraintes du bailleur. Autrement dit, il était moins reproché aux assistantes

sociales un manque d'expertise en la matière qu'une posture ou un système de références non pertinent du point de vue de la mission que les bailleurs entendaient leur faire accomplir.

Ce divorce entre une *expertise reconnue* et un *système de références* encadrant la pratique *contesté* explique que, dans un premier temps et encore aujourd'hui, le choix des bailleurs se soit porté sur les conseillers en économie sociale familiale, perçus comme ayant davantage "le sens des réalités et des responsabilités (cf. la fameuse opposition wébérienne entre morale de conviction et morale de la responsabilité). Puis les organismes HLM ont développé le recrutement à l'interne en cherchant, par un intense effort de formation, à doter les conseillers sociaux ainsi promus d'un certain nombre des compétences et attributs des travailleurs sociaux en matière relationnelle ou en matière de "supervision", plus généralement en développant chez eux -ou chez elles, serait-il plus juste d'écrire- des compétences procédurales. Les conseillères en économie sociale et familiale, quant à elles, se voyaient davantage orientées vers le développement du partenariat avec les travailleurs sociaux de terrains et les institutions gravitant dans le champ de l'action sociale sur la base de leur "*appartenance professionnelle*". Ce double "recrutement" permet en quelque sorte aux bailleurs sociaux de remplir simultanément les deux missions que la puissance publique leur impose et qui sont pour partie contradictoires : assurer une *gestion équilibrée* de leur patrimoine et participer à la *régulation sociale locale*. Les conseillères sociales "internes" assurent la défense des intérêts de l'institution en recherchant le compromis, les CESF *servent de passerelle* entre les bailleurs et les partenaires sociaux dont elles possèdent la *culture et la rhétorique professionnelles*, évitant la marginalisation des organismes HLM dans le traitement de la "question urbaine" ou leur soumission à des injonctions non négociées.

Les bailleurs sociaux ont d'une certaine façon réussi d'une part à *segmenter les métiers canoniques du travail social* en opérant une exclusive au détriment des assistantes sociales, alors que la tendance serait plutôt à la confusion des métiers, d'autre part à *créer un métier reconnu* d'intervenant social qui n'appartient pas aux professions du travail social alors que la tendance serait plutôt à la déprofessionnalisation (en terme de perte de statut).

Le même processus de création d'un métier nouveau ne vaut pas pour les *chargés de mission d'insertion par l'économie ou les chargés de développement*. Leur mission varie sensiblement d'un organisme à l'autre, mais d'une façon générale, ils sont chargés de mettre en oeuvre la clause de "mieux disant social" lors de la préparation et de la négociation de contrat avec les entrepreneurs, de participer à la création de structures de types régie de quartier, et plus généralement de développer la participation de l'organisme aux diverses actions engagées dans le cadre de la politique de la ville, ou aux actions de développement socio-économique menées par les collectivités locales.

Alors qu'on leur demande "d'aller sur le terrain", de diagnostiquer les difficultés locales, de suivre les jeunes en difficultés, de recenser les besoins et de proposer des actions et de développer une ingénierie de l'intervention, ces chargés de mission semblent provenir rarement des métiers du social et encore moins des professions du travail social. En fait, ils paraissent recrutés à un niveau universitaire bac + 4 (maîtrise) ou bac + 5 (DESS) qui ne garantît en rien, a priori, qu'ils possèdent les qualifications -les savoirs nécessaires- pour tenir de tels emplois (qui seraient plutôt celles des travailleurs sociaux). C'est sans doute qu'à ce niveau, la qualification importe moins que la compétence relationnelle voire la "fibre sociale" et

la capacité de négociation. L'intervention sociale définit moins ici un métier qu'une compétence, une capacité à mettre en oeuvre des savoirs spécifiques en matière de développement local ou ingénierie de projet dans un contexte social et économique particulier. Ce sont d'ailleurs plus ces savoirs -attestés par les diplômés universitaires- qui déterminent la *classification* des chargés de mission comme cadres que leur compétence en tant que telle.

Le même "principe" règle la condition et le statut des "*nouveaux gardiens*", baptisés parfois "correspondants", que certains bailleurs, à l'instar de l'OPHLM du Havre qui vient de passer une convention avec l'Education Nationale pour créer un CAP de gardien d'immeuble, cherchent à implanter dans les quartiers. C'est la *présence sur le terrain* grâce à la capacité à entrer en contact, à se faire accepter voire à réaliser une certaine médiation sociale qui est recherchée. Il s'agit donc d'associer une compétence nouvelle, formalisée, à des savoirs et des savoir-faire plus techniques, grâce à laquelle le gardien d'immeuble pourra mieux assurer sa fonction traditionnelle de première maintenance du patrimoine et de gestion de proximité.

Comme pour les chargés de mission, ce n'est pas cette compétence qui définit d'abord le métier ni qui détermine le statut. L'intervention sociale participe au plus à la transformation des métiers, elle ne les constitue pas, à la différence de ce que l'on a pu observer à propos des conseillers sociaux. Dans tous les cas toutefois, ce sont la nature des difficultés que rencontrent les ménages pour se loger, se maintenir dans leur logement, assurer le paiement de leur loyer grâce à une insertion professionnelle à peu près stable et les problèmes de sociabilité de voisinage et plus globalement d'insertion sociale locales, avec les *répercussions* que cela peut avoir sur la gestion des bailleurs et sur leur positionnement au sein de la cité, qui rendent compte de la dimension "intervention sociale" de l'action des bailleurs, que celle-ci prenne la forme de la création d'un métier nouveau à dimension gestionnaire mais qui se définit d'abord par sa dimension relationnelle forte, d'un métier nouveau mais reposant sur des savoirs experts spécifiques associés à une compétence sociale pratique liée aux conditions de la mise en oeuvre, ou d'un métier traditionnel mais exigeant un système d'attitudes et une capacité d'intervention nouvelle s'appuyant sur une compétence nouvelle.

Ainsi, nulle part plus que dans le domaine du logement, l'opposition entre noyau dur et périphérie ne révèle son insuffisance théorique et pratique, et la grille de lecture présentée en introduction sa pertinence.

## 5. L'insertion par l'économique

Le département se caractérise par un taux de chômage supérieur de deux points à la moyenne nationale, 13,8 % contre 11,7 % d'après "Travail et Emplois en Haute-Normandie", revue du TEN de Avril 96. Toutes les catégories de demandeurs d'emplois sont concernées par cet écart. Le chômage des jeunes est de 26,1 % des DEFM contre 22,9 % au niveau national. Malgré une légère baisse, mise sur le compte des CIE, le chômage de longue durée est toujours supérieur de plus de 5 points à la moyenne nationale. Les zones d'emplois les plus touchées par le chômage

sont toujours Le Havre, Fécamp, Dieppe et Rouen où le taux dépasse 14 %. Le chômage de longue durée est particulièrement important dans la zone d'emploi du Havre où 44 % des demandeurs d'emplois ont plus d'un an d'ancienneté. Cette situation s'explique en partie par la présence de longue date d'une main d'oeuvre peu qualifiée sur l'ensemble du département. Cette main d'oeuvre suffisante pour satisfaire les demandes du marché du travail il y a une trentaine d'années, connaît de grosses difficultés pour s'adapter à l'évolution actuelle de l'emploi. Cependant même dans les années *fastes* le chômage en Seine-Maritime était un point de préoccupation. Ainsi l'importance de certaines associations comme l'Oeuvre Hospitalière de Nuit développant les CHRS (chantiers d'insertion avant la lettre) et, surtout, la mise en place par le Conseil Général d'un Complément Départemental de Ressources en sont le témoignage.

Le CDR était un dispositif unique par rapport aux autres dispositifs précurseurs puisque construit au niveau du département plutôt que de la commune. Du point de vue de sa nature, il s'agissait d'une allocation différenciée appuyée sur un calcul du quotient de ressources servie à une population de 18 à 60 ans. A la différence du RMI, le CDR ne comportait pas de dispositif d'insertion réglementairement associé. Du point de vue du fonctionnement, l'instruction des demandes était confiée aux services sociaux départementaux, aux CCAS et organismes conventionnés. L'attribution du CDR était décidée par des commissions locales installées au niveau des circonscriptions d'action sociale. Le circuit d'attribution donnait une place prépondérante aux partenaires ancrés dans le territoire local (conseillers généraux, maires, responsable de CCAS, travailleurs sociaux).

Cette remarque sur le CDR est importante pour comprendre l'implantation et le rôle des travailleurs sociaux dans le secteur de l'insertion par l'économie. Il permet aussi de donner un début d'explication au fort partage que l'on ressent entre le Conseil Général et la Direction Départemental du Travail et de l'Emploi, l'un privilégiant le versant "insertion sociale" et l'autre le versant "économique". Le Plan d'Evaluation des Projets d'Insertion (PEPI) est un outil élaboré conjointement avec les associations du secteur mais qui permet à chaque institution d'estimer l'impact de sa politique.

Ainsi pour ces raisons historiques et par les caractéristiques de la population de DEFM, le secteur de l'insertion par l'économie apparaît bien en Seine-Maritime comme un secteur frontière entre le champ du social et le champ de l'économie et, malgré sa faible importance, un lieu d'analyse des vicissitudes du travail social.

### ***Les structures d'Insertion par l'Economie du département***

La Seine Maritime comptait en juin 1996 :

- 81 chantiers d'insertion,
- 28 associations Intermédiaires,
- 9 entreprises d'insertion,
- 2 entreprises intérimaires d'insertion.

Il reste à comptabiliser les Régies de Quartier.

### ***Les Chantiers d'insertion***

Si les chantiers d'insertion, bien qu'utilisant des CES, sont considérés comme relevant essentiellement du travail social et domaine réservé du Conseil Général, ils suscitent cependant de nouvelles définitions de postes et de nouvelles désignations de compétences ne faisant pas appel forcément à des personnes ayant la qualification de travailleur social.

*Ainsi l'encadrant technique doit :*

- maîtriser suffisamment les techniques mises en oeuvre,
- avoir déjà exercé des responsabilités associatives ou mené une action auprès de publics en difficulté,
- avant tout, posséder de réelles capacités pédagogiques et personnelles.

*De même l'accompagnateur de chantier d'insertion doit être capable de :*

- discerner la situation, les aptitudes, les progressions de chacun,
- préparer le développement de l'individu,
- effectuer un suivi personnel de chacun,
- mener des entretiens individuel,
- mener quelqu'un d'une situation à une autre,
- tirer parti du travail effectué par la personne,
- valoriser les individus,
- aider la personne dans l'élaboration de son projet et de sa stratégie.

Ce listing de compétences demandées est extrait d'une note du Conseil Général intitulée "Aide à l'insertion des bénéficiaires du RMI en Contrats Emploi Solidarité dans le cadre des Chantiers d'Insertion". Si ces compétences relèvent bien de celles du travailleur social et, pour celles de l'accompagnateur de chantier, de celles nécessaires à la maîtrise de la technique du *casework*, à aucun moment il n'est fait mention de la nécessité de disposer du diplôme de travailleur social et l'embauche de personne ayant ces qualifications peut très bien se faire uniquement à partir de ce profil.

### ***Les associations intermédiaires***

Pour les associations intermédiaires, les 16 qui ont été contactées peuvent être réparties selon l'équipe de salariés permanents en deux groupes composés comme suit :

- un groupe de deux associations avec une équipe de salariés très importante :
  - . 24 salariés répartis en 14 CDI, 2 CDD et 8 CES,
  - . 15 salariés répartis en 7 CDI, 4 CDD, 1CQ, 2 CES et 1 Vac.
- un autre groupe constitué d'équipe de 2 à 7 salariés. Ce groupe totalise :
  - . 31CDI, 3 CDD, 11 CES, 1 CRE.

Il est à noter que le volume de prestation ne correspond pas forcément avec l'importance de l'équipe de salariés. Il serait intéressant, ici, de reprendre éventuellement la classification de B. EME sur association de type entrepreneurial et association de type formatif et d'analyser le lien entre les caractéristiques de l'équipe de permanents et les caractéristiques de l'association.

Si l'on regarde le niveau de formation des salariés, les deux grosses associations du département présentent des salariés titulaires des diplômes suivants :

DUT, DESS, Diplôme de travailleur social, Bac, BTS. Ensuite trois sous-groupes se constituent ; celui d'associations de 7 à 5 salariés dont la formation est celle de travailleur social ou BAC, celui d'associations de 2 salariés maximum dont la formation, en dehors d'une infirmière, se limite au BEP ou CAP, ces associations fournissant exclusivement un service à domicile, enfin un dernier sous-groupe composé de 5 associations avec des permanents à formation autre que celle de travailleur social.

Nous n'avons pu actuellement effectuer d'entretien avec des responsables d'associations intermédiaires. Les renseignements obtenus sur les salariés l'ont tous été à partir d'entretiens téléphoniques lors de la première phase de la recherche. L'impact de ces associations n'étant pas négligeable en terme de personnes mises à disposition (4 693 pour le quatrième trimestre 1995 soit 24 % des créations et promotions de l'emploi) et le fait qu'elles soient actuellement sur la sellette pour dépassement de compétences et évolution vers une forme d'entreprise d'intérim (d'après un entretien avec l'inspectrice du travail chargée de l'insertion par l'économie à la DDTE) méritent le détour.

### ***Les Entreprises d'Insertion***

Si les associations intermédiaires sont réparties de façon équilibrée entre milieu rural et milieu urbain, les entreprises d'insertion se concentrent sur les zones d'emploi les plus importantes. Au nombre de 9, elles n'ont qu'un effet négligeable en terme de quantité dans le cadre des actions de promotion de l'emploi et de réinsertion et sont toutes en réseau avec des associations du champ de l'intervention sociale. Leurs domaines d'activité se décomposent comme suit :

- second oeuvre du bâtiment,
- récupération et recyclage de l'électroménager,
- travaux forestiers et menuisiers,
- récupération de vêtements et activités de couture.

Leur importance dans le cadre des politiques d'intervention sur le marché du travail est faible. Elles n'ont concerné que 215 personnes au cours de l'année 1995 sur plus de 20 000 bénéficiaires d'action de promotion et de création d'emploi. Sur ces 215 personnes, 83 % avait un niveau BEP/CAP et 40 % était en chômage longue durée. Si l'on estime les résultats d'insertion évalués en terme d'emploi, 42 personnes sont sorties avec une embauche soit 27 %.

### ***Les personnels des entreprises d'insertion***

Toutes ont à leur tête, même s'il n'en est pas le directeur en titre, un travailleur social titulaire du diplôme d'éducateur spécialisé, d'assistant social ou d'animateur niveau DEFA. Bien souvent ce travailleur social a été chargé de gérer ou de diriger l'entreprise d'insertion par l'association ou l'organisme à la base de sa création : club de prévention, association intermédiaire, association à volonté humanitaire, CCAS, commune. Si le travailleur social est représenté à la tête de l'entreprise, il n'en est quelquefois que le gérant pour le compte du conseil d'administration et se retrace derrière un directeur technique. Le personnel est d'ailleurs composé essentiellement de techniciens, d'agents de maîtrise ou de commerciaux.

Ainsi une entreprise de Bolbec spécialisée dans les ossatures en bois comprend : - un directeur économique de formation commerciale présenté comme étant sur une logique d'entreprise,

- un directeur adjoint chargé de la gestion,
- deux chefs de chantier venant d'une entreprise de plomberie,
- un commercial payé au pourcentage et disposant de trois espaces de vente.

Pour expliquer ces recrutements, le gérant de l'entreprise, éducateur spécialisé de formation et directeur de l'association intermédiaire à l'origine de l'entreprise d'insertion dit :

*On sentait bien que le social prenait le pas sur l'économie sous prétexte que si l'on fait du social.....*

Une autre entreprise de la région rouennaise, née sur l'impulsion d'un animateur d'un club de prévention comprend, outre cette personne également gérante, le personnel avec les désignations suivantes :

- un directeur ayant une formation d'ingénieur et assurant les fonctions de DRH et d'agent de méthode,
- deux patrons d'entreprise (1 menuisier et 1 peintre) embauchés sur la base de la convention du bâtiment, ainsi que le reste du personnel, comme conducteurs de travaux,
- sept chefs de chantier embauchés comme maîtres ouvriers et ayant le titre de "Compagnon professionnel d'insertion".

Parallèlement, le Club de prévention qui détient toutes les actions de l'entreprise comporte 6 postes éducatifs tenus par 4 éducateurs spécialisés et 2 animateurs.

### ***Compte-rendu des entretiens***

Sur la base des entretiens actuellement recueillis tous avec le travailleur social responsable à quelque titre que ce soit de l'entreprise d'insertion, deux constantes apparaissent :

- le refus de la désignation de travailleur social dans ce qu'il a de canonique,
- la mise en avant de la structure comme productrice de l'intervention sociale.

Tout en gardant des spécificités liées à l'histoire et à l'environnement de l'entreprise qui interféreront sur le recrutement des bénéficiaires, la volonté est claire de ne pas rentrer dans ce qui est considéré comme le côté négatif du travail social et de se faire reconnaître comme partenaire économique à part entière.

L'avantage de présenter la structure comme seule productrice d'intervention sociale est double. Il permet à la personne de se démarquer du travailleur social traditionnel qui faisait de la relation l'essentiel de sa pratique. Il donne également la possibilité de se faire reconnaître une compétence nouvelle autorisant la personne à intervenir autant dans le champ du social que dans le champ de l'économie, échappant ainsi aux contradictions actuelles du travailleur social.

Pour répondre à la faible incidence des entreprises d'insertion dans le traitement du chômage, les dirigeants affirment eux-mêmes que là n'est pas la mission de l'entreprise d'insertion. Son objectif est plus de proposer un nouveau fonctionnement de l'entreprise basée sur une économie solidaire.

Ainsi Alain BERNIER du CNEI parlant des entreprises d'insertion dans le cadre des structures d'insertion par l'économie dit-il : *Grâce à leur savoir-faire et à leurs résultats, elles (les EI) ont participé à l'émergence d'un nouveau métier, celui d'animateur d'Entreprise d'Insertion... Celles-ci ont relevé un triple défi : économique, social et*



prospectif. Leurs réussites sont significatives car elles sont basées sur de nouveaux métiers générateurs notamment de création d'emplois.

Cette rhétorique reprise par les dirigeants d'entreprise rencontrés montre bien l'intérêt de ce secteur dans le cadre de la recherche.

## **6. Les municipalités et l'intervention sociale ou l'éclatement du champ**

La Seine-Maritime compte 18 villes dont la taille est supérieure à 10 000 habitants. Nous avons obtenu des entretiens auprès des 12 villes suivantes : Le Havre, Dieppe, Sotteville lès Rouen, Petit-Quevilly, Fécamp, Mont-Saint-Aignan, Canteleu, Barentin, Déville lès Rouen, Gonfreville l'Orcher et Bois-Guillaume.

Le choix des interlocuteurs municipaux a été volontairement laissé à la mairie. De manière quasi générale, ce sont des cadres salariés des mairies qui ont participé aux entretiens.

Sur 14 salariés administratifs rencontrés, ce sont principalement des responsables DRH des mairies qui ont été questionnés (dans 11 cas).

A été confirmée d'abord l'hésitation permanente des personnes chargées de répondre aux questionnaires de faire le choix de répondre en tenant compte de la nature et du contenu des emplois ou bien à partir des dénominations des emplois. Ensuite a été confirmée la grande difficulté de connaître les diplômes des personnels, les logiciels informatiques en place n'étant pas à jour sur cette dimension.

Dans cette partie consacrée aux municipalités et l'intervention sociale, on se limitera dans ce rapport à trois exemples que nous pensons significatifs des modifications essentielles qui affectent les interventions sociales des villes. Le premier exemple montre l'émergence, en action, d'une nouvelle catégorie d'intervenants sociaux, issus de la confrontation des quartiers populaires et de la politique de la ville. Le second exemple illustre le discours d'une municipalité qui entend définir son action sociale, comme intervention sociale, par opposition à la traditionnelle action sociale et au travail social. Le troisième exemple présente les résultats des modifications sociales affectant le contexte d'exercice de certains métiers traditionnels, qui tendent à les déplacer vers la sphère de l'intervention sociale.

### ***L'émergence d'une nouvelle catégorie d'intervenants sociaux. L'exemple emblématique : l'Antenne de Développement Social***

Un très stimulant entretien avec les membres d'une antenne de développement social a permis de mettre en scène l'expression collective d'acteurs sociaux manifestant par la parole son existence, sa revendication d'une professionnalité nouvelle en train de se construire et d'exprimer sa volonté d'obtenir une reconnaissance professionnelle.

L'antenne de développement social a 6 ans d'existence. Elle a été créée après un changement de mandat politique. C'est une structure municipale qui emploie 12 employés municipaux. Elle fait de la prévention générale. Elle a deux fonctions : prévenir et animer sur le territoire communal ; recenser les besoins et trouver des éléments de réponse, en relais avec les travailleurs sociaux.

Elle se définit comme ayant une *fonction passerelle*. C'est une équipe intermédiaire, qui dans le temps devrait disparaître et, dans l'espace, agit comme intermédiaire entre les groupes.

Sa création part du constat qu'une fracture s'est établie depuis quelques années, entre les intervenants traditionnels et la jeunesse, entre l'ensemble des travailleurs sociaux du secteur et les jeunes :

*"Les AS, les animateurs ont été désavoués par les jeunes. Si l'antenne de développement social existe, c'est que les travailleurs sociaux ont abandonné leur public. Il s'est créé un vide, un manque.*

*Il y a deux façons de le combler : soit convoquer les personnes en difficultés et leur proposer quelque chose que le travailleur social pense utile et efficace pour ces personnes, soit aider les gens dans le besoin à trouver leur propre solution.*

*Aujourd'hui, pour avoir des interlocuteurs, au quotidien, les personnes ont besoin de gens qui n'aient pas de casquette, qui n'aient pas de mandat, des gens proches de leurs problèmes.*

*Pour rétablir le dialogue, les jeunes doivent pouvoir établir le contact avec des personnes dans lesquelles elles ont confiance.*

*Ce sont des intervenants qui vivent avec les gens auprès desquels ils interviennent, qui vivent avec eux".*

Ces nouveaux intervenants sociaux se fixent une double mission de passerelle : comme ils sont issus du quartier, les jeunes ont confiance en eux, ils peuvent établir un dialogue, prendre du recul, puis dans un deuxième temps favoriser une relation avec les travailleurs sociaux.

Ces nouveaux animateurs sociaux peuvent être dénommés : animateurs de quartiers, éducateurs de quartiers. Certains ont fait des formations : moniteurs-éducateurs, DEFA. Ils se déclarent en quête d'identité, de légitimité. Ils ont entre 25 et 30 ans et sont en quête de nouvelles pratiques éducatives. Ce sont des animateurs qui ont grandi dans le quartier et qui ont une grande proximité avec leur public, parce qu'il ont vécu auprès de lui, qu'ils en sont issus et que parfois ils ont manqué de suivre le même chemin prédélinquant.

Est clairement énoncé par ces intervenants leur désir de professionnalisation, leur effort conscient, volontaire et revendiqué, pour *"construire du professionnel"*, entrer dans une démarche de professionnalisation de leur structure et de ses acteurs. *"On assiste à la mise en route d'une nouvelle profession"*, déclarent-ils, qui doit acquérir une reconnaissance de l'Etat, par delà la reconnaissance communale actuelle, qui ne saurait suffire.

Il existe des conflits entre ces intervenants sociaux et les travailleurs sociaux eux-mêmes. Selon eux, les travailleurs sociaux se sentent remis en cause par cette intervention de nouveaux acteurs dans le social, que les premiers considèrent avec condescendance comme des *bricoleurs*.

Il semble en l'occurrence que l'on assiste ici à la manifestation discursive d'un groupe d'acteurs professionnels, participant d'un mouvement conscient, formalisé, revendiqué, de professionnalisation des frères cadets et des grands frères du début des années 80. Ils viennent en majorité de la fraction la plus jeunes de la 2e génération de l'immigration née en France. Certains sont aussi des jeunes "français dit de souche", issus des quartiers populaires.

### ***"Une politique municipale qui se réclame d'intervention sociale"***

Il s'agit ici d'une municipalité qui revendique hautement le registre d'intervention sociale en le distinguant, voire en l'opposant à ceux d'aide et d'action sociale. L'élu, comme les deux cadres administratifs, directrice de la Solidarité et chef du service Enfance-Jeunesse tiennent un discours argumenté, cohérent qui illustre leur attachement commun à une ligne municipale novatrice dont ils se sentent tout à la fois les promoteurs, les acteurs centraux et d'ardents propagandistes.

L'effort municipal en ces domaines porte d'abord sur le développement d'une indispensable collaboration entre les services municipaux au regard de la solidarité. Au sein de l'administration municipale est mise en place une coopération inter-services sur les questions de solidarité : chaque semaine se tient une commission sociale qui réunit la directrice de la solidarité, l'adjoint référent, l'adjoint aux finances, le représentant du maire, et les membres du service de l'action sociale ; elle travaille transversalement en interne. La direction de la solidarité créée il y a 3 ans a été une initiative décisive pour la *prise en compte de l'action sociale dans sa globalité*. Le service enfance-jeunesse, créé il y a un an et demi, coordonne des CLSH, des centres de vacances, le centre municipal enfants. Il gère également des prises en charge plus sociales en liaison avec la CAF, avec le contrat partenaires-jeunes et permet à des familles à faibles revenus d'accéder aux loisirs. Il intervient aussi auprès des ados et des jeunes adultes sous une forme qui est va de l'animation à l'intervention sociale. Il est acquis au renforcement de la collaboration inter-institutionnelle. Il y a quelque temps, la municipalité a rencontré les directions de la DDS, de la CAF et des HLM pour faire évoluer la situation de l'intervention sociale. Chaque institution fonctionnait selon des réseaux parallèles ne se rencontrant pas et défendant des prés carrés. La politique municipale consiste à établir des actions pluri-partenariales rendant les contacts obligatoires pour faire avancer les situations. Cette expérience est estimée très bénéfique : un seul référent est désigné par famille, qui a tous les renseignements nécessaires pour agir.

Un groupe de pilotage inter-institutionnel a été créé avec des groupes thématiques, composés de répondants de chaque administration et d'un représentant au niveau du terrain. Il se prolonge actuellement par le développement de la collaboration des intervenants sociaux au niveau de l'inter-communalité et au niveau du district.

*"Il est patent que si les métiers de l'intervention sociale continuent de s'ignorer, on n'établira jamais une véritable solidarité en France"*, telle est la conviction profonde de l'élu chargé de la solidarité. Toutes les professions du social ont évolué. Mais les AS, selon lui, ont du mal à appréhender l'ensemble des paramètres. Leur approche reste parcellaire. dans le même temps elles supportent mal que d'autres intervenants agissent dans leur propre champ de compétences, qu'elles considèrent comme leur domaine réservé. Les AS mettraient en avant la déontologie, leur formation attestée par un diplôme. Or, *dans la période qu'on vit on a davantage besoin de généralistes*, car les problèmes sont complexes, multiples.

*"Si l'on a des difficultés avec les AS, ce sont surtout des difficultés avec les AS du Conseil Général. Elles sont isolées et campent sur leurs positions. Il est difficile pour elles de se situer dans un monde paupérisé, précarisé"*.

En interne, la municipalité n'a pas d'AS. Des personnes font de l'accueil au CCAS sans être travailleurs sociaux labellisés.

*"On a fait avec ce qu'on avait en demandant au personnel social, sans abandonner le travail administratif, d'aller au contact de la clientèle, de travailler dans une plus grande proximité."*

Ce qui implique une sérieuse et difficile évolution des mentalités. La municipalité a fait des embauches de cadres pour favoriser cette évolution, mais n'a pas cherché à embaucher des AS. Beaucoup d'intervenants professionnels font donc du social sans avoir une formation initiale en travail social.

*"La dénomination "intervention sociale", ça me plaît beaucoup",* déclare la directrice de la Solidarité. Pour elle, ce registre désigne une volonté d'action dynamique, de responsabilisation des acteurs et des ayants droits. Elle résume, en tout cas, la volonté de la municipalité pour ses agents.

### ***Un exemple des modifications sociales affectant le contenu de certains emplois municipaux***

Le Directeur des Ressources Humaines d'une troisième mairie aborde une problématique nouvelle de l'inscription d'emplois techniques traditionnels dans l'intervention sociale : selon lui, l'évolution des contenus d'emplois municipaux, due à une évolution du contexte d'exercice, les rapproche et tend à les inscrire dans l'intervention sociale

Les transformations sociales auxquelles la commune est confrontée conduisent la mairie à une action sociale accrue et transformée. *"Les désordres de la vie sociale concernent d'abord la mairie. Dans l'esprit de la population, l'interlocuteur privilégié, c'est la commune",* selon le DRH.

La situation de crise économique et sociale qui pèse sur certaines catégories de la population entraînent des modifications affectant l'exercice de métiers techniques traditionnels. Ces transformations du contexte social contribuent à modifier le contenu des emplois techniques et à leur conférer fortement une *dimension d'intervention sociale*. Par exemple, un gardien de gymnase dans un quartier sans problème exerce un métier différent d'un gardien dans un quartier sensible.

*"Comment arrive-t-il à tenir son équipement, s'il ne fait pas du travail social : adaptabilité, négociation ? Il doit être doté de jolies compétences en relations sociales, ça se voit à la tête de son équipement. Les agents d'entretiens, classés dans la filière technique et pas dans la filière sport, ont des conditions d'emplois particulièrement pénibles dans les quartiers difficiles. C'est encore plus vrai pour un gardien d'équipements, sa durée de vie dans le poste est en moyenne de 5 ans. De plus, ses amplitudes d'horaires sont très lourdes. De même, les surveillants et gardiens dans les espaces verts. La fonction a explosé, gardiens de square et gardes champêtres, il y a un malaise, particulièrement dans les secteurs exposés".*

Ces professions, en butte au malaise, sont celles qui font face à un public difficile : agents qui exercent directement dans les quartiers difficiles, animant les équipements sportifs, culturels, délivrant des papiers, balayeurs... L'environnement social a changé, les salariés doivent donc, selon le DRH, avoir d'autres qualifications, pour faire face aux exigences de respect du lieu et de l'usage du lieu.

## *De la difficulté de définir l'intervention sociale*

Que leur discours soit construit ou hésitant, nos interlocuteurs ont eu pour la plupart de la difficulté à indiquer précisément ce qu'ils entendent par intervention sociale et de ce fait à classer les agents dans le répertoire des intervenants sociaux.

Le bornage alterne entre une représentation extensive qui intègre l'aide aux devoirs, le cadre bâti, *"tout ce qui facilite les activités de la vie quotidienne"*, tout ce qui peut apparaître comme une aide au fonctionnement d'une société locale là où il y a blocage (agents de paix sociale dans les bus, CES consolidés, gardiens...) et une représentation limitative qui réfère moins aux compétences sociales individuelles qu'au secteur d'activité légitime :

*"La municipalité met en place des maisons de quartier. Est-ce du social ou pas, je n'en sais rien. Le CCAS, oui, sans ambiguïté".*

L'intervention sociale est une notion ambiguë qui est tout à tour rapportée à des métiers, des qualifications, des statuts ou bien référée à des compétences individuelles, à une expertise professionnelle ou bien encore légitimée par la proximité à certains publics ou par les finalités du domaine d'action. Reste une insistance quasi permanente pour considérer que la dimension "intervention sociale" tend à irriguer des domaines sans cesse élargis et à produire des répercussions sur un éventail diversifié d'agents dont la position ou l'activité n'entrent dans le champ qu'en recourant à diverses justifications. A l'inverse, la référence au "travail social" s'accommode fréquemment d'une argumentation plus univoque -et qui ouvre facilement à la critique-. Enfin, pour nos interlocuteurs, la question est sans doute moins celle de la classification, de l'appartenance professionnelle que celle de la transformation des missions et des activités.

## **7. L'aide à domicile, un segment professionnel en extension**

L'aide à domicile constitue un pôle d'activité globalement en extension tant au niveau national (structuration récente) que régional et départemental ce qui peut s'expliquer par une augmentation de la demande de consommation de services et par la volonté de l'Etat en matière d'alternatives à l'hospitalisation et au placement en institution.

D'après les chiffres de l'UNEDIC (1994), ce secteur est en constante évolution ; on peut noter une croissance rapide de 1976 à 1994 aussi bien en terme d'établissement qu'en terme d'effectif. Entre 1985 et 1994, les effectifs des aides à domicile auraient connu une augmentation de 280 %.

## Données UNEDIC

Années	Aide à domicile	
	Etab.	Effectifs
1976	567	8 466
1980	676	9 660
1985	826	14 083
1990	1 775	31 345
1991	1 958	34 101
1992	2 529	47 432
1993	2 677	51 958
1994	2 716	53 515

### *L'évolution des emplois familiaux*

Sur l'ensemble des emplois familiaux, nous disposons d'indications somme toute lacunaires qui ont été recueillies au niveau national par la DARES<sup>1</sup>. La mise en place en 1992 d'un dispositif d'incitation à la création d'emplois familiaux a contribué à produire une hausse considérable du nombre des employeurs dont l'effectif est passé de moins de 500 000 en 1985 à 717 000 en 1994 (source ACOSS-IRCEM). Ce mouvement s'est accompagné d'un appel massif aux associations pour le recrutement des personnels et la gestion des formalités d'emploi. Une enquête réalisée par la DARES et l'IRCEM (Institution de Retraite Complémentaire des Employés de Particuliers) montre que la croissance des employeurs utilisateurs n'est pas homogène et qu'elle concerne principalement les plus de 50 ans et surtout les plus de 70 ans (un employeur sur deux).

Du côté des employées, les caractéristiques sont très proches de notre enquête locale : 99 % de femmes, de 40 ans en moyenne ; les personnes embauchées pour des tâches de ménage disposent d'acquis professionnels moins variés que celles recrutées pour la garde d'enfants. La durée hebdomadaire de travail a peu évolué entre 1992 et 1994 (5 heures étalées sur 2 jours pour le ménage, 19 heures réparties sur 4 jours pour l'aide aux personnes âgées). En revanche, le type de tâche tend à varier : diminution légère de la durée des tâches de ménage, augmentation très nette de celle de la garde des personnes âgées.

La DARES estime par extrapolation que les 200 000 emplois familiaux créés ont été occupés par environ 60 000 nouveaux salariés parmi lesquels 40 à 45 % proviennent du chômage et 50 à 55 % de l'inactivité. La création d'emplois familiaux "mord" en partie sur le chômage et en partie contribue à visibiliser des activités qui n'étaient pas déclarées.

Pour approcher de plus près les employeurs et les employés de l'aide à domicile, nous nous sommes appuyés sur les premiers résultats d'une enquête par questionnaire réalisée par l'IDS<sup>2</sup>. De ce travail, qui n'est pas encore publié, nous ne présentons pour l'instant que des données provisoires.

Cette enquête a été réalisée sur deux départements auprès de 3 000 employeurs et employés d'aide à domicile. Les données produites renseignent sur les caractéristiques, à l'échelle régionale et départementale, de ce segment professionnel

<sup>1</sup> DARES, Premières synthèses, 1995, "L'évolution des emplois familiaux de 1992 à 1994"

<sup>2</sup> Institut du Développement Social dont le I.E.R.S est une composante.

en même temps qu'il fournit matière à notre questionnement concernant la place des aides à domicile dans le champ de l'intervention sociale.

### ***Caractéristiques des aides à domicile***

Pour le secteur de l'aide à domicile de la Seine-Maritime, 98 % d'employés sont des femmes dont la moyenne d'âge est de 41 ans. 76 % d'entre elles vivent en couple et ont 3 enfants. 54 % sont propriétaires (une grande majorité réside en milieu rural et dans des petites villes).

Prioritairement leur conjoint est ouvrier. Leur niveau de culture générale est égal au CEP (48 %), rarement au niveau du baccalauréat (3 %). En ce qui concerne le niveau d'études professionnelles, on note qu'elles ont peu bénéficié d'une formation professionnelle (1 sur 5 a obtenu un CAP).

Leur emploi dans l'aide à domicile s'inscrit pour la majorité d'entre elles après des expériences de travail, soit dans l'industrie (36 %), soit dans le commerce (26 %), seule (44 %), en équipe (59 %), demandant de prendre des initiatives (62 %). De plus, 60 % d'entre elles ont une expérience antérieure de l'aide à la personne, une fois sur deux en qualité de bénévole (28 % dans la famille, 17 % hors de la famille).

Deux tiers d'entre elles effectuent moins de 80 kms par semaine pour se rendre sur leurs lieux de travail. Leur moyen de transport est majoritairement la voiture (63 %). Elles travaillent en moyenne 71 heures par mois au domicile de 3 particuliers qui ont plus de 70 ans, préférentiellement le matin.

La nature des tâches effectuées est très diversifiée, elle va du ménage à la rédaction de courrier en passant par l'accompagnement de la personne aidée dans diverses démarches (par exemple l'accompagner au cimetière ou chez le spécialiste).

Par ordre décroissant, les tâches qu'effectuent les aides à domicile concernent notamment le ménage (93 %), le repassage (82 %), la cuisine (71 %) mais aussi l'aide à la personne pour son hygiène corporelle (51 %) ou la prise de médicaments (57 %). Elles sont nombreuses à considérer que par le biais de ces tâches, elles apportent réconfort et soutien moral.

Beaucoup disent tirer des satisfactions personnelles de leur travail et du revenu qu'il procure. Les raisons qui les ont amenées à fournir une aide à domicile concernent à 72 % le revenu, à 55 % le travail auprès de personnes âgées et à 46 % le souhait d'aider les personnes en difficulté.

### ***Caractéristiques des employeurs d'aides à domicile***

Les trois quarts des employeurs ayant répondu à l'enquête sont des femmes, d'environ 77 ans, veuves (60 %). Elles sont propriétaires (83 %) d'une maison de plain-pied (52 %) ou à étage (31 %), équipée du confort actuel.

Elles ont sollicité une aide à domicile après une maladie dans 43 % des cas ou d'un retour d'hospitalisation (22 %) ou pour faire du ménage (13 %) ou encore suite à un veuvage (8 %).

La démarche auprès du service mandataire a été effectuée majoritairement par les demandeuses ou la famille (64 %). La demande, aux dires des employeurs, concerne principalement les tâches de ménage (95 %), le repassage (60 %), les courses

(41 %), la cuisine (33 %), les soins de confort (24 %), l'accompagnement dans des démarches à l'extérieur du domicile.

L'aide qui leur est apportée est en moyenne de 10 heures par mois, temps jugé insuffisant par la plupart.

D'autres demandes d'aide, moins prégnantes cependant, concernent l'accompagnement dans des démarches hors de la sphère du domicile (à titre d'exemple, les courses 17 %, le cimetière 13 %), ou l'aide concernant le courrier (15 %)

Sur un autre registre, l'écoute (21 %) et le soutien moral (27 %) viennent en contrepoint de ce qui est annoncé comme étant la demande prioritaire, c'est-à-dire le ménage.

Il est intéressant de constater que les employeurs ont leur manière de signifier que ce service se situe dans la sphère du privé, ainsi préfèrent-ils majoritairement que l'aide s'effectue en leur présence (54 %) plutôt qu'en leur absence (12 %). Ceci corrobore le fait que lorsque ces personnes bénéficient déjà d'un aide ménagère, elles veulent la garder dans le cadre de l'aide à domicile et que même si les qualités attendues par les employeurs concernent la compétence professionnelle (37 %), la qualité humaine (31 %), les aides à domicile sont également chargées de représentations profilant ce que nous nommerons "l'honnête femme" (honnêteté, discrétion, propreté...).

Le dernier point caractéristique concerne les financements. Sur le département de la Seine-Maritime, 51 % des employeurs bénéficient d'un financement pour les heures effectuées, 29 % provenant de l'ACTP (Aide Compensatrice pour Tierce Personne), 11 % provenant des caisses de retraite, 4 % des mutuelles. Les autres secteurs de financement concernés sont, dans une moindre mesure, les allocations familiales. Enfin, 47 % bénéficient d'une réduction d'impôt.

### ***Trajectoires scolaires et professionnelles***

Les employées de l'aide à domicile occupent une position basse en regard des profils canoniques des AS et des ES : le niveau d'étude égal au CEP, la quasi absence de formation professionnelle au-delà du CAP, la proximité à l'usager, la nature des tâches semblent les positionner au "bas de l'échelle" et, sur le schéma de G. De Ridder, dans la sphère de "l'intervention directe".

Les activités reconnues comme répondant à la demande des employeurs sont constituées de tâches faisant largement référence à des savoirs domestiques, exécutés dans la sphère de l'intime et dans une relation de proximité à l'usager. Les intitulés de tâches dont nous disposons par le biais de l'enquête ne rendent pas compte de leur contenu et de "l'art" de les effectuer ce qui laisse à penser que les réponses sont plus proches du travail tel qu'il est prescrit que du travail réel. Il est difficile d'évaluer ce en quoi les actes contiendraient du "geste rare", qualifiant, en particulier concernant les soins de confort qui peuvent s'approcher voire empiéter sur le sanitaire ainsi que l'accompagnement dans les démarches, le courrier, qui pourraient s'apparenter à certaines activités menées par les ES et ou les ME et ainsi marquer un empiètement sur le social.

Les employées touchées par l'enquête sont conduites à intégrer dans l'exercice de leur métier des savoirs pris dans le registre du sanitaire et du social et sont



confrontées à *"gérer continuellement une définition contradictoire de leur intervention"* (B. Duriez, 1996).

Ainsi, si l'essentiel de leurs savoirs vient du domestique, leur légitimité professionnelle ne peut se construire que sur leur capacité à visibiliser du "plus que domestique" du côté du sanitaire et du social. A ce niveau, la formation peut être une réponse mais du point de vue des employées, si l'on s'en tient aux données de l'enquête, elles y sont réticentes à 70 %, n'en comprenant peut-être pas les enjeux. Parallèlement, la filière CAFAD (Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Aide à Domicile) débouche sur une certification ; elle peut permettre de réduire les disjonctions entre niveau de diplôme, statut, métier, fonction.

L'aide à domicile présente bien l'intérêt d'un secteur en forte structuration (développement en nombre des services mandataires). C'est un secteur qui réunit des métiers différents sur l'idée d'une unité d'application du service et non de définition de service. Ainsi sont rassemblés sous la bannière de l'aide à domicile des métiers issus du sanitaire, du domestique. La professionnalisation consiste justement à les détacher de leurs origines.

La question de leur appartenance au champ de l'intervention sociale reste fortement débattue. A preuve, le Contrat d'Etudes Prospectives diligenté par la Direction de la Formation Professionnelle du Ministère du Travail porte sur les champs juxtaposés de l'aide à domicile et des employés de maison. Ce contrat, dont la réalisation associe CREDOC, TEN et IDS est en cours d'exécution et permettra d'apporter des informations plus précises.

## Conclusion

Les données recueillies par voie de questionnaire sont suffisamment proches de celles recensées lors des enquêtes précédentes (ES, INSEE...) pour qu'un certain nombre d'enseignements, sans doute plus qualitatifs que quantitatifs, puissent être déduits des constantes repérées de part et d'autre. Ces éléments d'inventaire offrent une approche, qu'il reste difficile de pondérer en l'absence d'informations parfaitement fiables, des caractéristiques d'organisation du champ qui n'est pas sans poser de nouveaux problèmes. Trois lectures orientent généralement la vision donnée de l'espace de travail mais elles ne s'emboîtent qu'imparfaitement aux conclusions des études statistiques. Leur rappel et leur discussion s'imposent donc en préalable à toute forme de nouvelle proposition.

1) L'entrée par la *professionnalisation*, où il s'agit d'évaluer la maîtrise exercée par les professionnels eux-mêmes dans le domaine des qualifications, du recrutement et des contenus de travail, occupe aujourd'hui sans nul doute le devant de la scène. Cet angle d'attaque tend à privilégier les métiers sanctionnés à la fois par la formation sociale *et* par les systèmes d'embauche les mieux conventionnés : il conduit à repérer les fonctions d'ASS ou d'ES par exemple et le secteur des établissements spécialisés. Mais, une fois l'attention focalisée sur l'espace le mieux borné de l'intervention sociale, "le noyau dur", il reste encore à statuer sur la "part d'ombre" agitée en sous-main par les intervenants, les postes et les structures les moins balisés par la corporation ; d'où l'addition au schéma d'une multitude de cercles concentriques censés boucler, en dépit d'une actualité qui oblige sans cesse à en concevoir de nouveaux, le balayage des professions. Cette image, qui emprunte pour beaucoup à celle de la cible, offre un plan sinon un cadastre du milieu professionnel, c'est-à-dire au final une lecture topographique de l'intervention sociale, par définition à la fois plane *et* centrée. Le risque de confusion entre les critères d'analyse et ceux de l'orthodoxie professionnelle n'est donc pas absent : il apparaît clairement lorsque l'observateur place à la marge, à la lisière ou encore à la frontière, l'ensemble des agents (ASEM, aide à domicile) et des missions (insertion, service) qu'il n'a pu faire entrer dans la cible, sans voir que le positionnement "hors cadre" d'une part des acteurs et des activités dénombrés implique de sa part un jugement parfaitement hiérarchisant du milieu.

2) L'entrée par la structure du champ, à travers le souci qu'elle manifeste de restituer *la stratification sociale* des métiers, apporte sur ce point des corrections utiles. L'accent porté sur le degré de légitimité des intervenants, sur le prestige des tâches ou bien sur l'organisation du marché des emplois, conduit ici à positionner sur un continuum hiérarchique l'ensemble des activités recensées selon qu'elles puisent au

registre technique ou conceptuel, généraliste ou spécialisé, régulier ou hétérodoxe. Cette optique débouche donc naturellement sur une représentation verticale des métiers où sont à la fois réunis et fortement distingués deux types d'agents : *les membres des professions intermédiaires* (ASS, ES, encadrement, agents d'insertion...), détenteurs des qualifications et des représentations valides du métier, mais dépourvus de la maîtrise des ressources et de la décision qui restent l'apanage de leurs employeurs ; *les ouvriers plus ou moins qualifiés* (agent technique, personnel de service, ASEM, ASMAT, agent social...), que l'absence de titre et de pouvoir inscrit dans une position dominée en même temps qu'elle prive d'appuis, par l'extension qu'elle applique aux fonctions et aux activités, l'éventualité d'une professionnalisation accrue du champ. Le propre de cette approche est de restituer le jeu des concurrences et des intérêts que mobilisent aussi bien la question de la qualification professionnelle des agents que le problème de la définition de leurs emplois. En revanche, le poids accordé aux éléments de calcul et de stratégie grève tout espoir de restitution des aspects à la fois spécifiques et génériques des métiers. Car enfin, l'intervention sociale mobilise des attendus, des contenus d'action, des motifs et des impératifs... qu'il est difficile d'évacuer sinon en concluant à l'arbitraire des missions qui ont suscité à un moment donné l'émergence du champ. Une question reste en suspens : que sert l'intervention sociale ; en quoi consiste-t-elle ? En faisant l'impasse sur ces questions, l'analyse a bien du mal à justifier des limites qu'elles fixent à l'étendue du champ, partant, elle est bien en peine d'indiquer sur quels critères repose la panoplie des métiers qu'elle y associe.

3) L'approche par les contenus d'activité offre un début de réponse. C'est là qu'interviennent les tentatives de description de *la raison pratique* de l'intervention sociale. Souvent appuyée par une lecture généalogique, ce type de perspectives ancre les métiers dans la sphère des problèmes sociaux, de la question sociale, qui selon la conjoncture historique invitent les professionnels à privilégier un registre particulier de la réparation (monétaire, comportementale, familiale...), un public cible, donc des formes organisées elles-mêmes spécifiques (les maisons de correction, les établissements spécialisés...). Cette optique situe le point d'ancrage des missions et des méthodes dans l'espace des réponses organisées en vue de faire face à la crise sociale ou en vue de la prévenir. C'est pourquoi le regard porté sur la pratique met ici l'accent sur la capacité d'élaboration, de définition, tout à la fois de sens, de liens ou d'identités qu'est censé incarner le travail social. A l'instar de la première optique, cette perspective empiète peut être un peu trop sur le terrain des catégories indigènes, au risque de sous-estimer les enjeux et les procédures qui construisent, souvent par-delà l'influence des questions d'éthique et de méthode, la stratification professionnelle. Plus encore, cette démarche prête peut-être le flanc à une collecte sans cesse recommencée d'essences : comme l'indique l'actualité récente, le spectre des métiers de l'intervention sociale ne peut être confiné ni à *la prise en charge* ni à la gestion des problèmes sociaux, c'est-à-dire à une relation qui postule entre autres entre le professionnel et l'usager une sorte d'inégalité de statuts. Le développement de *l'aire des services*, administrés ou privés, laisse présager de nouvelles formes d'actions, sinon une "normalisation" de l'intervention sociale, c'est-à-dire la poussée d'indications et de missions étrangères aux pôles consacrés à "la marginalité", où cette fois l'équivalence de statuts entre l'agent qui rend service (aide ménagère, assistante maternelle) et celui (personne âgée, couples actifs) qui le monnaie s'élargit considérablement.

Chacune de ces perspectives demeure incomplète mais possède également sa "part de vérité". Une perspective tierce, cherchant à comprendre l'ensemble des

dimensions privilégiées par chacune d'elles, consiste à tenter de les tenir ensemble. Les questions posées par l'observation confèrent en effet au choix d'une seule de ces approches un caractère peu opératoire ; elles invitent plutôt à rechercher les voies de leur imbrication et surtout de leur hiérarchisation. Quelles sont les pistes ouvertes ici par la procédure d'enquête ?

Le champ de l'intervention sociale est dominé par la tension qu'alimente l'articulation jamais stabilisée du rapport entre *les qualifications* - où l'appareil scolaire, la "doxa sociale", sanctionne la définition légitime des savoir-faire - et *les attributions* - où logiques administratives et marchandes statuent sur le volume et la nature des postes à pourvoir. C'est pourquoi le recrutement paraît définir le moment central d'une mise en chantier du monde professionnel puisqu'il répond à l'exigence d'introduire de l'ordre entre les savoirs sanctionnés et l'organisation des secteurs d'emploi. Dans la mesure où ce travail de péréquation implique un balisage implicite des tâches et des missions à accomplir, on aperçoit combien la sphère d'attribution peut entrer en rivalité avec la sphère de qualification dans le domaine de la définition des attendus professionnels, sinon des métiers eux-mêmes. Dans la mesure également où les grilles des employeurs et des donneurs d'ordres sont construites à partir de références qui n'incluent pas nécessairement la rubrique sociale, il s'ensuit que le recrutement, et donc la nomenclature des tâches et des postes, restent fortement travaillés par l'espace de travail tel qu'il a été conçu par le monde administratif, et incidemment par le secteur de la production, c'est-à-dire en dernier ressort autour de la bipolarisation conception/exécution. Plus la dimension technique de l'intervention tend à être privilégiée, plus le recrutement s'ouvre à la main d'oeuvre constituée d'ouvriers spécialisés voire d'employés (ASMAT, aides à domicile, agent social...). A l'inverse quand la dimension conceptuelle est mise en avant, le recours aux professions intermédiaires sinon aux cadres croît logiquement, qu'ils soient ou non porteurs d'un diplôme sanctionné par l'appareil des formations sociales (ASS, mais aussi correspondants, coordinateurs...).

L'optique associée à la professionnalisation, telle qu'elle est informée par la rhétorique corporatiste, la déontologie et le travail aux frontières, cette optique est sans cesse en butte à la logique du marché, vecteur central de stratification du secteur. Les professions contre les métiers? Ces logiques ne s'emboîtent que partiellement, surtout elles travaillent sur le fond la définition de la raison pratique du milieu professionnel. En effet, de la manière avec laquelle est résolue cette tension, dépend l'orientation générique de l'intervention sociale, soit vers le régime de la prise en charge telle qu'elle est mise en avant par la sphère de qualification, soit vers une standardisation des tâches empruntées au monde des services, tel qu'il est pensé par les agents administratifs et privés de la sphère d'attribution. Or, il est bien évident que les acteurs en position de contrôler le marché ont, à mesure qu'augmentait le volume des professionnels et que s'amplifiait la crise de l'emploi, acquis un réel ascendant en matière de politique d'orientation. La question, soulevée à l'occasion du recueil des données, à propos des limites à assigner au domaine de l'intervention sociale, ne peut se résoudre réellement qu'en faisant jouer à la fois l'influence des vecteurs professionnels *et* décisionnels. La surface des activités ainsi recensées n'est certes pas close : elle décrit un territoire aux formes indécises, souvent hybrides, issues de multiples sédimentations historiques, où s'entrecroisent par le jeu de variations subtiles les catégories du travail social, celles des appareils, celles enfin de l'initiative privée. Mais, elle évolue.

La crise qu'on associe périodiquement au secteur de l'intervention sociale paraît de ce point de vue plus limitée qu'il n'y paraît : elle ne repose pas, autant qu'on puisse en juger par les chiffres, sur une précarisation des personnels ; elle n'est pas imputable à la perte de crédit du système de qualifications (les diplômes sociaux) ni à une totale remise en cause du balisage professionnel (représentations, références) revendiqué par le travail social ; elle ne peut pas être déduite non plus d'un fort mouvement de conversion/reconversion des agents traditionnels du secteur, structuré de telle sorte qu'il aurait eu pour effet ou d'affecter massivement les professionnels à des tâches inédites ou d'ouvrir leur territoire de compétence à de nouvelles formes de recrutement. Si des ME sont appelés à remplir des fonctions jusque là attribués à des ES, si des ASS sont appelés à travailler dans de nouveaux secteurs (le logement) ou pour de nouveaux employeurs (le département), on ne peut y voir le signe ni d'un empiétement massif du territoire professionnel par une main-d'oeuvre tierce, ni la marque d'une défection sinon d'une évasion des agents "patentés".

Le problème paraît se situer ailleurs, et recouper l'hésitation de recherche elle-même. Faut-il inclure les ASEM, les aides à domiciles, les aides ménagères, les agents sociaux... dans la nomenclature professionnelle ? L'hypothèse sans doute la plus valide concerne en effet le malaise induit par les changements portés au "cadastre" des missions et des personnels de l'intervention sociale. L'ouverture de l'action au service, à l'aide humanitaire ou au maintien à domicile, et le renouvellement de la main d'oeuvre qu'elle implique, trahissent la perte de maîtrise des agents qualifiés sur la politique d'orientation du secteur. La question des origines, de l'historicité du travail social, et notamment de l'affiliation aux problèmes sociaux, paraît aujourd'hui fondue dans le registre plus large de l'aide aux personnes, et dans la mesure où cette extension échappe au contrôle du corps le mieux constitué, on peut en effet se demander si l'angoisse qui parcourt le tissu "organisé" ne trahit pas une crise qu'on pourrait appeler de "dépossession". La crise, entendue dans son sens le plus large, comme le souligne entre autres Habermas, résulte en effet d'une tension entre les résultats de l'action et ses motifs : elle renvoie à une situation où le sujet ou bien le groupe est victime des constructions dont il a eu lui-même l'initiative... Ce terme n'est pas encore d'actualité mais sa menace est grandissante.

# Crise des identités, brouillage des catégories

## Seconde partie

FRANÇOISABALLEA  
GUIDO DE RIDDER  
CHARLES GADEA

**Avec la collaboration de :**  
YAMINA BENSADOUNE  
SOPHIE BRAEM  
CELINE CONSEIL  
BERTRAND LETOUT  
UZAM SEBINWA

# Sommaire

## Seconde partie

<b>Introduction</b>	Page 122
<b>Chapitre I</b>	
<b>Présentation du panel</b>	Page 125
<b>Chapitre II</b>	
<b>Trajectoires</b>	Page 132
1. Construction et description	Page 133
2. Accès à la position et entrée dans le social	Page 142
3. Qualification et parcours de formation	Page 147
4. Eléments biographiques et structurels	Page 152
5. Conclusion : essai de tableau d'ensemble des trajectoires	Page 156
<b>Chapitre III</b>	
<b>Activités, tâches nobles et sales boulots</b>	Page 160
1. La relation entre les qualifications et les aires d'activité	Page 162
2. Tâches nobles et sales boulots dans l'Aide directe aux usagers	Page 166
3. Hiérarchisation des activités dans l'aire du diagnostic-orientation	Page 174
4. L'aire de l'évaluation : un espace peu investi ?	Page 178
5. L'aire de Gestion politique ou organisationnelle	Page 184
<b>Chapitre IV</b>	
<b>Autour de la définition du social et de l'appartenance à un champ</b>	Page 191
1. L'énigme du social	Page 192
2. La dynamique du social	Page 206
<b>Conclusion</b>	Page 215
<b>Bibliographie</b>	Page 220

## Introduction

Après une première phase consacrée au repérage quantitatif des emplois de l'intervention sociale, qui privilégiait l'entrée par les employeurs, le programme pluri-institutionnel s'est orienté vers l'exploration plus spécifiquement qualitative des activités et profils professionnels, conduite directement auprès des salariés.

Il a été recueilli un matériau fort riche, mais de ce fait long à dépouiller et analyser, qui permet d'appréhender la manière dont les professionnels définissent leur activité, se situent dans leur organisation, perçoivent leurs tâches, et qui donne de nombreuses informations sur les itinéraires professionnels et les parcours de formation. Mais surtout, les entretiens réalisés apportent un indispensable éclairage sur la question des catégories de pensée qui sont mises en oeuvre pour décider de l'appartenance ou non appartenance au champ de l'intervention sociale de telle ou telle activité.

Rappelons que le socle commun aux problématiques de toutes les équipes tient aux interrogations soulevées par la transformation des modalités d'action et des référents identitaires des travailleurs sociaux, l'émergence de nouvelles professions aux contours incertains, l'entrée dans le champ de l'intervention sociale d'acteurs qui jusque là restaient extérieurs. Ces phénomènes, comme nous l'avons précisé dans notre rapport précédent, nous paraissent liés les uns aux autres. Pour approfondir la connaissance de ces liens, notre groupe a adopté une posture spécifique consistant à porter l'attention sur les dynamiques sociales qui traversent ce champ, sans supposer que les travailleurs sociaux forment un « noyau dur » des intervenants du social, et que les autres, du même coup, se répartiraient à sa périphérie, selon divers modèles variant selon les auteurs, mais toujours partant d'un système structuré par son centre.

Il ne s'agit pas d'une prédiction sur l'état de la réalité que devraient révéler nos recherches mais plutôt d'un programme à vocation méthodologique destiné à guider notre démarche. Si nous ne postulons pas de centre à priori, ni de relation de périphérie par rapport à lui, nous sommes mieux à même de partir des activités réelles des individus rencontrés et du sens qu'ils leur donnent. Les relations de



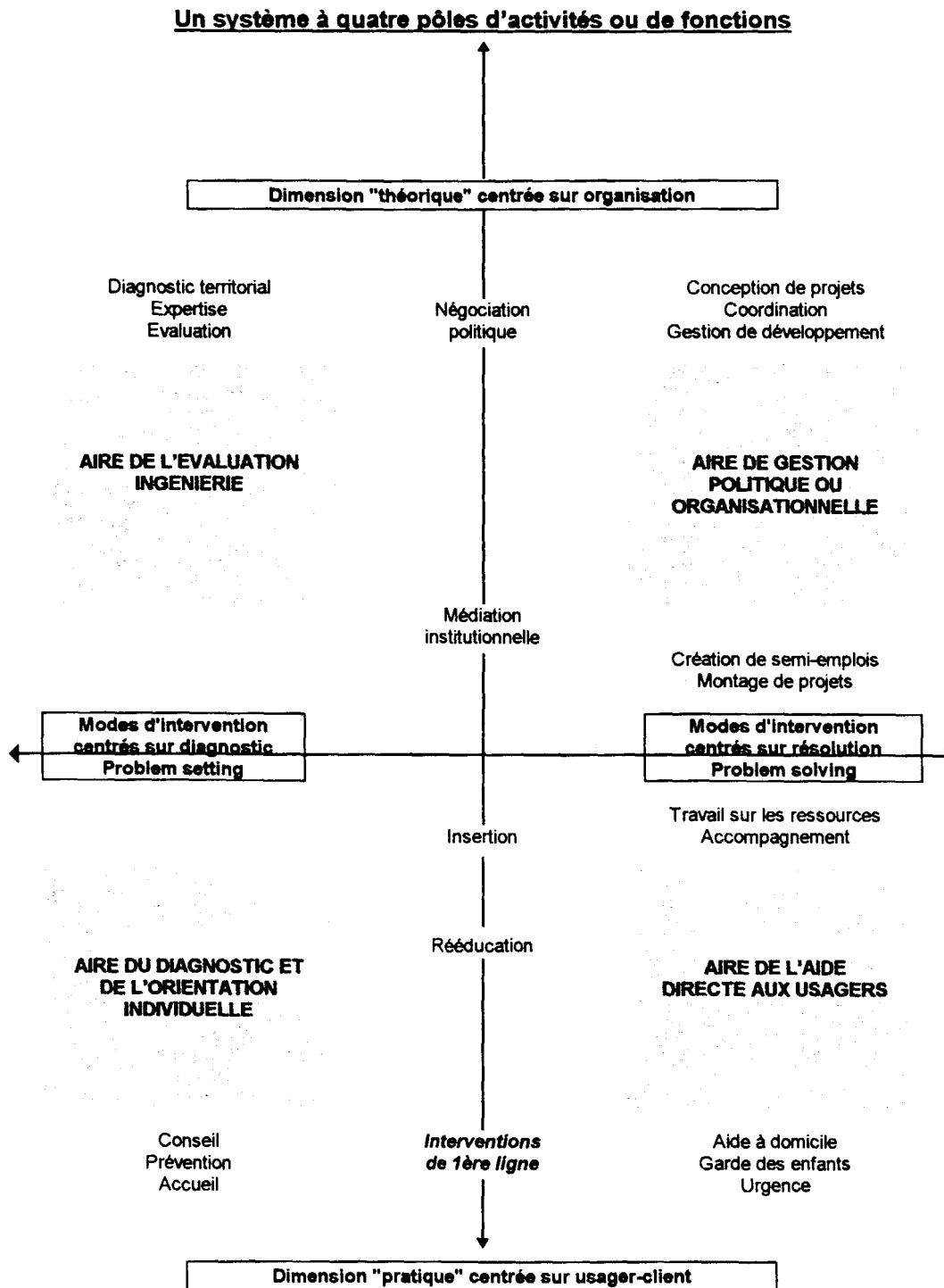
proximité ou de distance qui apparaissent alors ne sont pas des distances à un point d'origine fixé arbitrairement mais des différences concrètes, sur lesquelles peut s'édifier une représentation nouvelle de l'espace en question.

Nous avons ainsi proposé un modèle de répartition (voir schéma page suivante) qui serait organisé par le croisement de deux axes : l'un opposerait les modes d'intervention centrés sur la résolution de problèmes sociaux concrets se posant à la population (problem solving) à ceux qui sont tournés vers le diagnostic, la mise en évidence de problèmes à dimension collective, la recherche d'orientations de l'action (problem setting), le deuxième exprimerait la tension entre les activités à dimension plus « théorique », centrée sur l'organisation, aux activités à dimension plus « pratique », centrées sur la relation directe à l'utilisateur. Il apparaît ainsi quatre aires professionnelles : celle de l'évaluation ou de l'ingénierie (organisation/diagnostic), celle de la gestion (organisation/résolution), celle de l'aide directe aux usagers (résolution/proximité) et celle du diagnostic et de l'orientation individuelle (proximité/diagnostic).

Il découle de cette approche que les travailleurs sociaux sont en grande partie concentrés dans la zone de l'aide aux usagers, et qu'il est possible de repenser ce qui les unit aux groupes avec lesquels ils voient et ce qui les sépare d'autres. Ils deviennent des groupes parmi d'autres, leurs caractéristiques ne constituent pas nécessairement un étalon.

Nous n'avons donc pas à privilégier en nombre, mais au contraire à rechercher la diversité des cas de figure, pour mieux comprendre comment les régions de cet espace sont peuplées, voir quels déplacements ou quelles sédentarités de nouveaux arrivants peuvent être distingués. Retrospectivement, nous avouons que ce choix ne nous a pas facilité la tâche, car la diversité s'est avérée si grande qu'elle représente un défi à toute tentative de synthèse, mais du moins la richesse des données n'a pas manqué au rendez-vous.

L'analyse des entretiens a été conduite selon trois axes de perspective. En premier lieu, nous avons essayé de dégager les traits saillants des trajectoires observées, en esquissant une typologie et en détaillant les parcours de formation et les niveaux de qualification des personnes interrogées. Un deuxième chapitre est consacré à l'examen des contenus d'activités dans chacune des quatre aires, avant une réflexion finale sur les significations de la catégorie du social telle qu'elle est formulée et interprétée dans le discours des professionnels.



## Chapitre I

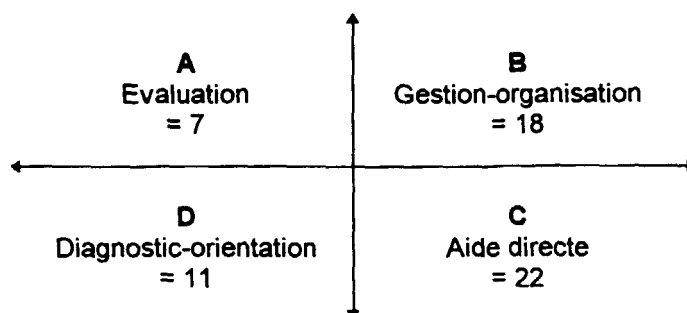
# Présentation du panel

L'enquête a été réalisée auprès de 63 personnes par entretien qualitatif d'une durée minimum d'une heure et demie. Ces entretiens ont fait l'objet d'un premier dépouillement, avant l'analyse thématique, portant sur les caractéristiques des interviewés. Une tentative de classement a été opérée, d'abord sur une quinzaine d'entretiens. Il s'est agi d'établir au cas par cas une « jurisprudence » commune aux enquêteurs permettant ensuite d'opérer le positionnement dans notre système à quatre pôles au regard non pas des intitulés de poste, mais du contenu et de l'orientation des activités de chaque personne interviewée, certaines apparaissant relever de plusieurs aires à la fois. Cette foule d'individus disparates se répartit de façon inégale dans les 4 aires.

Insistons sur le fait que l'inventaire qui suit n'a aucune prétention à fournir des indices chiffrés concernant les personnels de l'intervention sociale. Cette phase qualitative a porté sur un panel principal de 51 personnes ayant des titres et des emplois très diversifiés et visait à identifier leurs trajectoires, leurs activités et leur rapport au champ du « social ». A ces 51 interviewés, on a pu ajouter les entretiens de 12 autres personnes (essentiellement des assistantes sociales polyvalentes) enquêtées par ailleurs dans le cadre d'une autre étude et dont les données d'identification n'ont pas été renseignées selon la même grille ; pour cette raison, celles-ci ne sont pas incorporées aux décomptes présentés ci-après. Néanmoins, le contenu de leurs entretiens a été pris en compte dans l'analyse qualitative qu'on trouvera aux chapitres suivants.

Le descriptif chiffré qui suit porte donc sur les 51 personnes du panel principal.

## 1. Ventilation par aire



Certains enquêtés situés à cheval sur deux aires font l'objet d'un double compte, d'où un total de 58 pour cette ventilation.

## 2. Age

L'enquête a privilégié des personnes ayant déjà une certaine trajectoire. La balance autour de 40 ans s'établit comme suit :

- . - 40 ans 37 %
- . + 40 ans 63 %

Au-delà de l'effet de choix du panel, on a peut-être là un reflet des âges des profils recherchés, singulièrement dans les aires de Gestion ou d'Evaluation.

### *Âges selon les aires (avec doubles-comptes)*

Les plus de 40 ans (qui sont aussi les plus nombreux) sont fortement présents dans :

- . A Evaluation = 5 sur 7
- . B Organisation = 14 sur 18
- . D Diagnostic = 7 sur 11

En revanche, les plus de 40 ans sont moins représentés dans C Aide directe :

- . C Aide = 11 sur 22

Cela signifie que les postes à dimension d'organisation sont, mais est-ce surprenant, occupés par des gens ayant de la «bouteille »...

Comment expliquer qu'ils sont fortement présents en A Evaluation ? Sans doute pour la même raison mais sans doute aussi parce que ce sont des postes composites ayant aussi une dimension d'expérience.

Les emplois de la zone C (Aide directe) sont d'abord les emplois de début de carrière et jusqu'au milieu de leur carrière, l'évolution de carrière intervenant plutôt après 40 ans. D'où la présence plus forte des jeunes dans la zone C...

### 3. Sexe et ventilation par aire

L'ensemble du panel comporte une prédominance des femmes : 34 femmes contre 17 hommes. Cette forte présence des femmes, plus qu'un effet de choix d'enquêtés, reflète la féminisation du secteur social.

#### *Répartition (avec doubles comptes, compte tenu des enquêtés présents sur plusieurs aires)*

- . Femmes 38 (7 femmes sont à cheval sur trois aires)
- . Hommes 17 (1 seul homme est à cheval sur deux aires ; les hommes seraient-ils plus classables ?)

De toute évidence, la féminisation est la plus forte dans l'aire de l'aide directe C : 17 femmes sur 22. Cela tient à la sur-représentation générale des femmes. Peut-on ajouter le fait que ces emplois sont des emplois subordonnés plus ouverts aux femmes que ceux de la gestion ? En effet, bien que sur-représentées dans l'ensemble du panel, on voit que dans l'aire de la Gestion, elles sont « rattrapées » par les hommes (10 femmes pour 8 hommes).

On ne trouve donc pas contredit l'effet de sélection pyramidale en faveur des hommes.

La différence homme/femme s'observe effectivement sur l'inversion entre Gestion et Aide directe.

Aire B	Gestion	8 hommes	10 femmes
		↑	↓
Aire C	Aide	5 hommes	17 femmes

Classement des hommes selon les aires			Classement des femmes selon les aires		
1	B	(= 8 hommes)	1	C	(= 17 femmes)
2	C	(= 5 hommes)	2	B	(= 10 femmes)
3	D	(= 3 hommes)	3	D	(= 8 femmes)
4	A	(= 1 homme)	4	A	(= 6 femmes)

La conclusion, attendue, semble que l'aide directe est bien une affaire de femmes ! Toutefois, il convient de nuancer : elles sont loin d'être absentes de la gestion. Mais on verra qu'elles y occupent pour partie des fonctions de coordination ou de conseil technique.

#### 4. Positions dans le quadripôle

<b>A</b> Evaluation = 12 %	<b>B</b> Gestion-organisation = 31 %
<b>D</b> Diagnostic-orientation = 19 %	<b>C</b> Aide directe = 38 %

*N.B. : Y compris les doubles-comptes, donc sur un total de 58*

##### . **Prédominance des emplois dans la zone C (Aide directe)**

Plus d'un tiers des emplois figurent dans l'aide directe, c'est-à-dire dans la proximité aux usagers et tournés vers la résolution de leurs problèmes. Il s'agit là de la zone la plus « peuplée » de l'intervention sociale.

##### . **Un tiers des emplois se range dans l'aire B (Gestion)**

Là, c'est un effet du panel choisi. Très certainement, cette proportion ne se retrouverait pas dans une enquête quantitative (dans notre phase quantitative, cette proportion était très en-dessous des 10 %).

##### . **L'aire A de l'évaluation est peu fournie**

Les intervenants de cette zone de l'Evaluation ne se trouveraient-ils pas parmi les salariés « sociaux » ? Aurait-il fallu aller voir plus loin sur la frontière, chercher des postes dans les collectivités, les cabinets, les agences d'urbanisme, etc. ?

A noter que dans cette aire, sur les 7 personnes qui y figurent, trois sont à cheval sur B, C, D. On pourrait donc penser que l'Evaluation ne constitue pas une activité substantielle, définissant par elle-même un poste, mais que cette activité jouxte ou est comprise dans d'autres plus identifiées...

## 5. Diplômes

Sur ce point, il faut dire que le problème qui complique la présentation est le fait que beaucoup d'enquêtés possèdent plusieurs diplômes.

### . La majorité des enquêtés possède un diplôme initial des professions sociales

Sur les 51 personnes du panel, 28 ont un diplôme « social », soit 55 % :

7	DEAS
6	DEFA (ou en cours)
6	ES
2	ESF
6	CAFAD ou TF
<u>28</u>	

La forte présence des diplômes initiaux des professions sociales constitue une surprise, car en allant enquêter préférentiellement sur les marges du « noyau dur », on aurait pu s'attendre à trouver une majorité non dotée des diplômes canoniques, or ce n'est pas le cas. Même sur les marges, les diplômés sociaux sont bien représentés.

### . Les diplômes alternatifs sont extrêmement variés

2	Néant
2	BEP
2	CAP
6	BAC, BT, BEI
1	CAFDES
1	DE infirmière
1	Ingénieur social
1	Attachée
4	Maîtrise
2	DESS
1	Dr. en médecine
<u>23</u>	

L'éventail des diplômes « alternatifs » est d'une part plus diversifié et d'autre part plus étendu sur l'échelle des niveaux : une moitié de ces diplômes est au niveau ou inférieure au Bac, l'autre supérieure au Bac.

### . Niveau général des dotations en diplômes

L'appréciation varie selon qu'on considère les diplômes initiaux ou les diplômes et formations les plus élevés. Une autre difficulté à juger de la dotation de cette population en diplôme vient de ce que notre panel est plutôt agé et que

les diplômes ne sont pas également distribués chez les plus jeunes et les moins jeunes.

Au total, 40 enquêtés au moins ont un diplôme (ou une formation en cours) supérieur au Bac, soit 78 %, ce qui paraît assez important, compte tenu de l'âge de la population enquêtée.

#### . Les diplômes selon les aires (avec doubles-comptes)

Sont décomptés ici tant les diplômes initiaux que ceux obtenus en cours de carrière et les diplômes complémentaires :

	<b>A Evaluation</b>	<b>B Gestion</b>	<b>C Aide</b>	<b>D Diagnostic</b>	<b>Total</b>
<b>Diplômes canoniques</b>	3	9	17	7	36 (62 %)
<b>Diplômes alternatifs</b>	4	9	5	4	22 (38 %)
<b>Total</b>	7	18	23	11	58

Dans toutes les aires, les diplômes canoniques sont plus nombreux, sauf une : la zone A (Evaluation) mais la différence est de peu de poids vu le faible effectif de cette aire. Dans la zone B (Gestion), les diplômes alternatifs arrivent à égalité avec les diplômes canoniques.

A noter, la forte proportion des diplômes canoniques en zone C (Aide directe). Là se trouve aussi la majeure partie des moins de 40 ans. Cette zone serait relativement peu ouverte aux autres qualifications que les qualifications canoniques.

## 6. Intitulés des postes

On donnera non l'énumération complète et fastidieuse, mais des exemples illustratifs. Rappelons que le classement dans les aires n'a pas résulté de ces intitulés mais de la nature des activités. C'est la raison pour laquelle des postes aux intitulés identiques peuvent se trouver classés dans des aires différentes au regard du contenu de leur activité.

Ajoutons que certains des enquêtés se situant à cheval sur deux aires distinctes, peuvent ainsi apparaître plusieurs fois.



- . **Exemples dans l'aire A, Evaluation :**
  - chargée de mission contrat de ville
  - chef de projet contrat de ville
  - expert social
  - expert santé
  - directeur association contrôle judiciaire
  
- . **Exemples dans l'aire B, Gestion :**
  - conseillère technique
  - chargé de mission sociale HLM
  - directeur de centre d'action éducative
  - coordinatrice action sociale municipale
  - directeur association intermédiaire
  - coordinatrice maison de la justice et du droit
  - chargé de mission contrat de ville
  - responsable de circonscription
  
- . **Exemples dans l'aire C, Aide directe :**
  - secrétaire d'accueil
  - travailleuse familiale
  - aide-ménagère
  - animateur de chantier d'insertion
  - animateur MJC
  - éducateur spécialisé
  - assistante socio-éducative
  - conseillère sociale HLM
  - gardien d'immeuble
  - animateur d'insertion
  
- . **Exemples dans l'aire D, Diagnostic-orientation individuelle :**
  - conseiller technique mission locale
  - responsable résidence FJT
  - conseillère sociale HLM
  - AS enquêtes sociales rapides
  - assistante socio-éducative
  - éducatrice spécialisée
  - correspondant jeunes

## Chapitre II

# L'étude des trajectoires

Dans l'espace professionnel aux frontières mouvantes que nous avons à observer, les repères traditionnels organisant les relations entre des intitulés de postes, des contenus d'activité et des savoirs acquis par la formation ou par l'expérience ne sont que d'un secours relatif. Il n'est pas rare, même au sein des emplois correspondant à des métiers bien établis du travail social, de voir des emplois semblables tenus par des salariés possédant des formations différentes, ou, inversement, de voir des diplômés de la même filière occupant des postes très différents. A plus forte raison, l'unité est-elle loin de se réaliser dans les emplois diversifiés de l'intervention sociale, qui apparaissent ici comme des prolongements « naturels » d'une carrière plutôt classique (au sens où elle ne s'écarte guère de la gamme des postes ordinairement accessibles aux détenteurs des diplômes canoniques), là comme un virage inattendu par lequel les trajectoires professionnelles se trouvent soudain immergées dans l'univers du social. Une vaste gamme de situations est présente, avec des zones balisées proches de la logique d'un marché du travail fermé, mais aussi de véritables terrains vierges qui sont en quelque sorte conquis par des pionniers défrichant le secteur qu'ils visent à occuper.

En complément de l'étude des activités concrètes, qui sera abordée au chapitre suivant, il est donc indispensable de tenter de comprendre l'origine des qualifications et compétences mobilisées en examinant par quels itinéraires professionnels et scolaires les acteurs sont arrivés aux positions qu'ils occupent aujourd'hui.

Nous essaierons d'abord de dégager des variables simples permettant de les décrire, et de les mettre en relation avec les caractéristiques des individus concernés. Dans un deuxième temps, il s'agira d'observer de plus près deux moments majeurs de ces trajectoires au regard de la problématique de cette étude, celui de l'entrée dans le domaine du social et celui de l'accès à la position actuelle, parfois confondu avec le premier. C'est ensuite aux formations suivies que nous nous intéresserons, pour constater que même si les emplois ne correspondent pas aux figures traditionnelles, ceux qui les occupent ont souvent acquis des diplômes

liés au monde du social, souvent en formation continue. Enfin, nous porterons le regard sur les caractères structurels de l'environnement dans lequel se déroulent les trajectoires, afin d'en donner une première (et sommaire) typologie.

## 1. Construction et description

Tantôt lente progression dans les échelons administratifs aux critères privilégiant l'ancienneté, tantôt parcours acrobatique jonglant avec les emplois les plus inattendus, les trajectoires de nos interlocuteurs apparaissent fort disparates. Du cadre commercial de formation technique modeste qui après de nombreuses péripéties vient à diriger une association d'insertion au fonctionnaire qui gravitant dans l'ombre des élus et enchaînant les concours internes accède à la responsabilité des contrats de ville, la gamme est d'une extraordinaire diversité.

Il n'est donc pas aisé de donner une vision précise et bien organisée de ce complexe écheveau de trajectoires. Une première façon de tenter d'ordonner cette masse de données est de procéder à un classement selon deux critères élémentaires. Nous retenons ainsi d'un côté la **linéarité**, entendue comme continuité de la carrière à l'intérieur d'un même métier ou d'une spécialisation, qui s'oppose à la reconversion dans des activités nettement différentes sans exclure la progression dans une hiérarchie professionnelle, et, d'autre part, la pente, c'est-à-dire le caractère **ascendant** ou non de l'itinéraire professionnel. Etant donné la faiblesse de la population observée, le classement en quatre catégories qui en résulte paraît une solution provisoirement acceptable car il évite de trop atomiser la population.

Peuvent être cités comme exemples de carrière **linéaire ascendante** aussi bien une jeune diplômée de psychologie du travail recrutée par une association d'insertion qui, après quelques mois passés sur un poste de conseillère, devient coordinatrice des actions d'insertion, ou un éducateur PJJ accédant aux fonctions de directeur d'un centre d'action éducative. La nébuleuse de l'intervention sociale, avec la myriade d'associations et d'établissements qui gravitent en son sein, offre de nombreuses opportunités de parvenir à des postes de responsabilité ou même de direction, même si ce n'est parfois que dans des structures réduites à une poignée de salariés permanents. Les diverses appellations de directeur, responsable, coordonnateur, chef de service, ne sont donc pas rares, même s'il n'est pas toujours aisé de faire la part entre la revendication de prestige, la détention d'une position réellement élevée dans la hiérarchie interne d'une organisation, et la place dans le système de stratification sociale telle qu'elle est consignée dans les nomenclatures de CSP.

Les trajectoires **linéaires stables** (plus rarement descendantes) sont les moins fréquentes (à peine plus de 10 % de l'ensemble). Elle se rencontrent certes parmi les activités de l'aide à domicile où les possibilités de promotion restent faibles, mais aussi de façon typique parmi les travailleurs sociaux des métiers

traditionnels. On imagine aisément le cas ordinaire (quoique peu représenté dans notre population en raison des choix qui ont présidé à la construction du panel) des AS de secteur ou des éducateurs spécialisés dont de longues périodes de vie professionnelle s'écoulent sans changement notable de position. D'autres professions moins canoniques peuvent relever également de cette catégorie, non sans soulever quelques difficultés d'interprétation. Ainsi, une ancienne rédactrice de l'OPAC, chargée des contentieux, devenue ensuite conseillère sociale au sein du même organisme n'introduit pas de grande rupture dans sa trajectoire, même si, à un moment, elle vient à franchir la frontière incertaine qui sépare une activité administrative des professions de l'intervention sociale.

Dans l'ensemble, les trajectoires linéaires sont minoritaires dans notre population. Les reconversions ou changements d'emploi, de plus ou moins grande amplitude, constituent plutôt la norme. Il n'est guère difficile d'en deviner les raisons,

L'âge et le temps écoulé accroissent les probabilités de changement, et beaucoup de personnes rencontrées ont franchi les quarante ans, particulièrement dans la catégorie des trajectoires non linéaires ascendantes (près de 75 %), mais cet effet n'est pas mécanique : deux personnes sur trois dans la catégorie des linéaires stables ont aussi franchi ce cap.

Sans doute le choix de prospecter de préférence les activités différentes des métiers canoniques amplifie-t-il nécessairement la part de trajectoires sinueuses, soit qu'elles aient démarré hors du secteur social et se soient tournées par la suite vers ce domaine, soit que commencées à l'intérieur, elles aient pris un virage conduisant vers ces nouveaux métiers.

Du côté des trajectoires **non linéaires** se déploient de nombreuses figures d'itinéraires de mobilité plus souvent externe qu'interne, aboutissant dans la plupart des cas à une position plus élevée que celle du début de carrière.

Une première catégorie d'**itinéraires ascendants** est celle de travailleurs sociaux qui parviennent à des postes d'encadrement, mais après avoir acquis une expérience diversifiée incluant des passages par des situations extérieures au travail social canonique. Le point de départ et le point d'arrivée appartiennent alors aux domaines classiques du travail social, mais une partie de la carrière s'est déroulée dans les associations privées et dans des activités différentes du travail social proprement dit, sans toutefois s'en éloigner radicalement. Tel est le cas d'une assistante sociale de secteur, qui débute à la Croix Rouge en milieu rural, passe ensuite deux ans dans une boutique de gestion intervenant dans la création d'emplois d'initiative locale, occupe le poste de secrétaire générale dans une association de défense des droits des femmes, revient plus tard à son métier *d'assistante sociale, cette fois dans les prisons*. «*Mais déjà, je n'avais plus uniquement le statut d'assistante sociale, dit-elle, on était travailleurs socio-éducatifs, parce qu'on faisait à la fois un travail d'entretien et d'accueil des prisonniers, des détenus, et à la fois monter des projets éducatifs et faire de l'animation* ». Après cinq

ans, nouveau changement, elle entre au conseil général comme chef de service avec un rôle d'encadrement technique et hiérarchique, puis est nommée conseillère technique à la direction de la solidarité.

Une variante plus modeste, et plus liée aux filières de mobilité interne des services sociaux, est celle des travailleurs sociaux qui se voient confier la responsabilité d'une circonscription, éventuellement en restant à l'intérieur des emplois classiques, mais en changeant de métier et de statut. Ainsi, un ancien éducateur stagiaire en IMP, ayant pris ce premier emploi immédiatement après son bac, est recruté ensuite comme enquêteur logement par une mairie, retourne à un emploi d'éducateur tout en suivant des études de psychologie, puis bifurque vers la formation d'AS, exerce un temps en polyvalence, et passe animateur puis responsable de circonscription. Il n'est pas rare que des animateurs ou des éducateurs, oscillant parfois entre ces deux types de fonctions, voire avec des passages par certains emplois de l'éducation nationale liés aux enfants en difficulté, deviennent directeurs d'établissement.

Proche de ce modèle, mais hors des emplois canoniques, on trouve des carrières à plus faible pente, mais ascendantes dans la mesure où elles conduisent d'emplois précaires et sans grandes responsabilités à des positions de plus grande visibilité. Une jeune femme, qui avait interrompu ses études de droit pour suivre son mari à l'étranger, a commencé à donner des cours de français, puis, revenue en France, elle a obtenu un poste de formatrice à la Fédération des Oeuvres Laïques avant d'assumer la direction d'une antenne locale de la fédération. Lorsque le conseil général crée les postes d'animateur d'insertion RMI, sous CDI, elle postule, et après cinq ans, elle est sollicitée pour remplacer un expert social en cellule d'appui en congé de maternité. L'animation d'insertion constitue un métier incomplètement stabilisé dans sa forme institutionnelle, sans les garanties d'emploi des fonctionnaires, mais en voie de se fondre dans les équipes de circonscription et probablement d'intégrer les rangs du travail social statutaire. Dans certains cas, l'entrée dans le champ du travail social, même à un niveau hiérarchique modeste, correspond à une promotion professionnelle. Quitter au bout de douze ans le dur rythme et la précarité des emplois saisonniers de l'hôtellerie pour une formation d'AS et un poste d'assistante socio-éducative peut donner le sentiment d'avoir connu une évolution professionnelle très positive.

Plus loin des formes habituelles du travail social, le monde associatif et les entreprises intermédiaires ont été amenées à recruter des personnels d'animation et d'encadrement, aux parcours parfois hétéroclites.

Une ancienne infirmière qui avait interrompu son activité pendant une vingtaine d'années, mais a longtemps pratiqué le bénévolat, a pris la direction d'une association d'insertion orientée vers les emplois de l'aide à domicile, un ancien électricien, militant syndical de toujours et passionné d'histoire, président d'une association vouée aux chantiers de réhabilitation du patrimoine historique, occupe aujourd'hui le poste de directeur de chantier d'insertion. C'est

certainement dans cet espace qu'on peut obtenir les récits de carrière les plus surprenants, comme celui d'un ancien coursier, sans diplôme, ouvrier promu à la maîtrise chez Renault, qui s'est installé sans grand succès consultant en ressources humaines en profession libérale, puis s'est engagé dans la création d'une association d'insertion qu'il dirige maintenant. Son itinéraire fortement accidenté lui a fait connaître 4 ans de chômage, lui valant de recourir à la banque alimentaire et au RMI, aussi se définit-il lui même comme « *un baroudeur* » : « *j'ai fait 38 places, heu non, j'ai fait 42 places et 38 professions différentes. Je suis un baroudeur. J'ai commencé comme coursier dans une entreprise de transit qui s'appelle toujours Calberson, et j'ai terminé comme consultant en ressources humaines dans une entreprise qui a été créée par moi* ».

Sous des formes différentes, les politiques de la ville et les problèmes liés au logement ont ouvert la voie à des postes relativement nombreux de chargés de mission, chefs de projet, coordonnateurs municipaux, responsables d'éducation dans les mairies, tantôt occupés par de jeunes diplômés, tantôt par des personnes ayant suivi de plus longs itinéraires, en particulier dans les fonctions administratives.

Avec sa maîtrise en droit, M. D. (38 ans) a d'abord été coordinateur de formation dans une entreprise intermédiaire, mais un licenciement économique le contraint à chercher un nouveau travail et il entre à la SA HLM où il réalise les enquêtes sociales préalables aux opérations de réhabilitation, sous le titre de chargé de mission sociale. Militante des associations de quartier, Madame U. a d'abord été employée de commerce, puis a participé à la création d'une imprimerie associative ; elle a été élue présidente du centre social, et plus tard, lorsqu'une place d'animatrice-coordinatrice s'est libérée, c'est à elle qu'on l'a proposée. Comme elle ne possédait que le CAFA, elle a entrepris une formation d'éducatrice, interrompue lorsque le poste au centre social l'orientait plutôt vers l'animation, et c'est finalement le DEFA qu'elle obtiendra en cours d'emploi. Par la suite, elle a dirigé une régie de quartier, jusqu'à ce l'adjoint au maire lui demande si le poste de chargée de mission dans le cadre du contrat ville l'intéressait, et elle coordonne depuis les associations intervenant dans le contrat ville.

Il arrive que des travailleurs sociaux quittent à un moment leurs filières traditionnelles pour s'impliquer dans ces fonctions de coordination qui apparaissent comme une promotion pour ces transfuges : une AS, après avoir été responsable de circonscription, se voit nommée coordinatrice de l'action sociale d'une ville moyenne, responsable de deux CCAS, et donc au contact direct des élus et notables locaux.

A l'inverse, on peut observer, sur des fonctions comparables, des cas d'entrée tardive dans le champ de l'intervention sociale, voire de traversée de celui-ci par des cadres du pouvoir local qui comptent poursuivre ultérieurement leur carrière ailleurs. A 50 ans, Mme C. est directrice de la solidarité et chef de

projet du contrat ville dans une commune du littoral. Partie avec des titres scolaires qui la vouaient aux tâches de secrétariat et de commerce, elle peut savourer l'écart entre le passé et la situation actuelle. Elle s'identifie à l'univers du politique qui lui a permis de parvenir à cette position, en particulier grâce à l'extension progressive des compétences des mairies, qui se dotaient avec la décentralisation de services de plus en plus étoffés, au sein desquels elle a pu assumer des responsabilités croissantes et passer les concours successifs de rédacteur, attaché, puis attaché principal, pour entrer au cabinet du maire avant son poste actuel. Elle aimerait pouvoir prendre en charge un jour la gestion des ressources humaines, le service du personnel de la mairie.

Cependant, toutes les trajectoires non linéaires ne sont **pas ascendantes**. Les aides ménagères et travailleuses familiales peuvent avoir entamé leur carrière sous de tout autres emplois, sans que leur position actuelle signifie une promotion notable. Elle peut même ressembler à un déclassement relatif, quand, par exemple, une maîtresse auxiliaire devient travailleuse familiale de prévention. Certes, la référence à la prévention la distingue des travailleuses familiales ordinaires et surtout maintient un lien avec la dimension pédagogique de ses activités antérieures, mais il arrive que les enfants des familles où elle intervient la confondent avec une femme de ménage.

Les trajectoires dont le point actuel se situe en deçà d'une position plus élevée atteinte auparavant ne concernent pas seulement les métiers de l'aide à domicile. Ce peut être, pour autant qu'on admette de les intégrer au champ de l'intervention sociale, ce qui reste sujet à discussion, le cas de gardiens d'immeubles HLM. M. Y., rédacteur d'assurances puis responsable d'une agence, postule après deux ans de chômage à un poste vacant dans l'immeuble où il habite. Il est intéressant de noter qu'il a tenté d'entrer à l'école d'AS, mais n'a pas réussi le concours. Il ne revendique ni ne refuse l'étiquette d'intervenant social, simplement il se sent tenu de faire, à titre personnel, quelque chose de plus que balayer l'allée. Cela fait partie de la façon dont il conçoit son travail « *avoir un côté humain avec ceux qui nous entourent* », mais il sait que ce n'est pas ce que lui demande son employeur. Un autre gardien-gérant d'immeubles, M. F., a été militaire, technicien en électronique, puis responsable d'une agence commerciale avec rang d'ingénieur, avant de se retrouver au chômage lui aussi. Rendant de menus services aux locataires, il effectue peut-être une sorte d'action préventive contre la désaffiliation par ses manières de faire une touche de plus grande convivialité dans le HLM. Plus facile à rattacher aux professions de l'intervention sociale, M. L. est actuellement conseiller technique à la mission locale. Cet ancien ajusteur avait d'abord été promu technicien, agent de maîtrise à Rhône Poulenc, et jusqu'à directeur technique puis directeur commercial dans une PME, mais il perd son poste de cadre et un bilan de compétences lui fait découvrir sa « fibre sociale » qui le mène à prendre un poste de correspondant à la mission locale. Ou encore, Madame C., au départ animatrice de vente avec le CEP, entrée à la Chambre de commerce et d'Industrie comme conseillère sociale, passe ensuite aux HLM sous le même intitulé de poste, et se hisse jusqu'au rang de directrice de

CCAS, puis de FSL, mais sa carrière s'achèvera probablement par le poste de conseillère sociale HLM qui est actuellement le sien. On peut encore assimiler à cette catégorie les médecins qui en début de carrière acceptent un poste d'animateur d'insertion, généralement de façon transitoire avant de s'installer en cabinet.

Hors de ces déclassements, on observe aussi des changements plus ou moins radicaux d'activité ou de métier, sans grand effet du point de vue de la mobilité verticale apparente. Si une CESF de la MSA entre au conseil général pour devenir animatrice d'insertion, ou si son collègue ancien technicien, mais surtout investi dans l'action syndicale et passé par une expérience de correspondant en mission locale, partage le même statut, il semble que la mobilité vécue est avant tout horizontale, de même que pour Mme E., secrétaire d'accueil, d'abord dans une agence d'intérim, puis dans une association d'insertion, ou M. G, employé de banque devenu conseiller technique en mission locale.

Un décompte incomplet et passible de révision, car il n'est pas toujours aisé de décider dans quelle catégorie ranger tel ou tel entretien, donne une répartition qui peut se résumer en disant que les carrières linéaires sont deux fois moins nombreuses que les non linéaires, et les ascendantes deux fois plus nombreuses que les stables ou descendantes.

	linéaires	non linéaires	total
<b>Ascendants</b>	10	23	33
<b>Non ascendants</b>	6	10	16
<b>Total</b>	16	33	49

La population compte 17 hommes et 32 femmes, avec des proportions comparables de trajectoires linéaires (autour de 30 %), mais nettement plus de trajectoires ascendantes (14 sur les 17, soit près de 80% pour 19 sur 32 soit près de 60 %) chez les hommes. Ce trait classique de la mobilité professionnelle ne peut être imputé à la structure d'âge, qui est comparable pour les deux sexes, ni à un effet de diplôme, car les diplômés de niveau III ou plus sont proportionnellement plus nombreux chez les femmes. Comme à l'intérieur des métiers du travail social canonique, les chances de promotion sont plus nombreuses pour les hommes dans ces métiers atypiques de l'intervention sociale à tel point que toutes les trajectoires linéaires stables sont féminines.

En gardant à l'esprit les précautions signalées auparavant, on peut signaler encore quelques caractéristiques liées aux divers types de trajectoires.

Les niveaux V et VI de formation se rencontrent avant tout dans les trajectoires non linéaires et non ascendantes (où s'exerce l'influence d'un contingent de travailleuses familiales), le niveau IV est présent de manière plus marquée dans les trajectoires non linéaires ascendantes (qui comptent aussi quelques individus de niveau V ou VI) le niveau III est plus fréquent dans les



trajectoires linéaires non ascendantes, là où on rencontre une part notable de travailleurs sociaux canoniques, les niveaux II et I se répartissent de façon à peu près uniforme dans les diverses catégories de trajectoires (10 à 20 %). Dans l'ensemble, une correspondance assez forte se vérifie entre l'emploi occupé et le diplôme possédé (70 %), mais elle est particulièrement forte dans la catégorie des linéaires ascendants, et plus limitée parmi les non linéaires non ascendants. Les trajectoires linéaires, ascendantes ou non sont marquées par une forte présence de titulaires des diplômes canoniques (autour de 80 %, alors que leur proportion ne dépasse 30 à 40 % dans les trajectoires non linéaires).

Une nette différenciation apparaît également quand on observe la catégorie professionnelle du premier emploi. La plupart des trajectoires commencent par des postes d'employés ou de professions intermédiaires, mais les itinéraires non linéaires non ascendants commencent presque tous par des postes d'employés ou d'ouvriers (8 sur 10), plus rarement de profession intermédiaire, jamais de cadre. Les rares premiers emplois de cadre sont visibles uniquement dans les trajectoires linéaires (un ascendant et un non ascendant), les professions intermédiaires (souvent dans le travail social) sont fortement représentées (50 %) dans les trajectoires linéaires non ascendantes, mais aussi dans les non linéaires ascendantes, qui ont en outre l'originalité de démarrer parfois (2 cas) par des activités de commerce ou d'artisanat. Confirmant les observations antérieures, les trajectoires linéaires stables prennent naissance dans les deux tiers des cas dans des emplois classiques du travail social, alors que la proportion ne dépasse pas 10 à 20 % dans les autres catégories.

Après ce premier emploi, on ne s'étonnera guère de voir apparaître une opposition entre les trajectoires linéaires s'effectuent dans 30 à 40 % des cas avec un seul employeur, alors qu'aucune carrière non linéaire (par définition) n'est dans cette situation. Le contraste est particulièrement net entre les linéaires stables qui ont rarement connu plus de deux employeurs (un cas sur 6), alors que les non linéaires ascendants sont à près de 90 % au delà de ce nombre d'employeurs. De même si les deux tiers des linéaires ont changé au moins deux fois d'emploi, 80 à 90 % des non linéaires l'ont fait aussi. A l'inverse, on ne trouve que deux personnes ayant interrompu leur activité parmi les trajectoires linéaires, mais la moitié ou plus des trajectoires non linéaires ont connu une interruption pour cause de chômage ou d'éducation d'enfants en bas âge.

Récapitulatif de quelques caractéristiques associées aux catégories de trajectoires (en %)

	Linéaire ascendante	Linéaire non ascendante	Non linéaire ascendante	Non linéaire non ascendante
Age > 40	50	67	74	50
Sexe femmes	50	100	61	70
Niveau de formation				
Niveau V et VI	20	-	17	40
Niveau III	30	50	21	20
Correspondance diplôme/emploi	100	67	70	50
Diplôme canonique	80	83	35	40
Premier emploi				
Prof. interm.	40	50	52	20
Employé/ouvrier	50	33	39	70
Premier emploi canonique	20	67	17	10
Plus de 2 employeurs	60	16	87	70
Plus de deux emplois	60	67	87	80
Interruption d'activité	10	17	61	50
Projet d'avenir hors du social	20	33	43	20
secteur d'activité				
- aide directe à l'usager				
- aide et orientation	40	66	22	80
- gestion	10	17	13	10
	40	-	61	10

Quant aux projets d'avenir, on notera qu'ils ne concernent généralement pas des activités situées hors de l'intervention sociale. A l'intérieur de cette volonté assez générale de rester dans le secteur professionnel, les non linéaires ascendants se caractérisent par une plus forte propension à envisager de se diriger ailleurs (45 % contre 20 à 30 % dans les autres groupes).

Situer les trajectoires dans les secteurs d'activité que nous avons définis est assez intéressant. Les trajectoires non ascendantes sont majoritairement ancrées dans des activités de résolution de problèmes à proximité ou au contact direct de l'usager. Tel est bien le cas des travailleurs sociaux tels qu'éducateurs ou assistantes sociales (linéaires stables) mais aussi des aides ménagères et travailleuses familiales aux carrières souvent non linéaires et non ascendantes. Les trajectoires

ascendantes viennent plus souvent s'inscrire dans les activités de résolution de problèmes, mais du côté de l'organisation et la gestion.

### ***La signification subjective des trajectoires***

Le regard de l'observateur qui classe les fiches de trajectoire en fonction d'un petit nombre d'éléments « objectifs » n'est pas moins susceptible de faire intervenir des critères arbitraires ou en tous cas marqués par des expériences personnelles ou des points de vue liés à sa propre trajectoire sociale que celui des personnes interrogées, et ces schèmes de classement mis en oeuvre sous couvert d'objectivité sont d'autant plus dangereux qu'ils restent implicites. Il est donc nécessaire de tenter sinon de les corriger, du moins d'en atténuer les effets en recourant à la parole des personnes rencontrées.

Nous avons vu que le codage des fiches tirées des entretiens nous fournissait deux fois plus de trajectoires ascendantes que de trajectoires non ascendantes. Mais ce n'est pas nécessairement en ces termes que les personnes interviewées élaborent le regard qu'elles portent sur leur parcours. Par prudence, la question qu'il a été convenu de poser lors des entretiens est « pensez-vous que votre parcours a évolué de manière positive ou négative ? »

Les réponses sont au premier niveau triviales, car il est bien évident que de telles questions dans de telles circonstances ne peuvent que susciter une démonstration de conformité aux normes sociales réglant les interactions : d'abord, par les temps qui courent, on s'estime déjà heureux d'avoir un emploi, il est malséant de se plaindre ; ensuite, s'il advenait que le cours de la carrière ne soit pas ressenti comme satisfaisant, l'avouer devant un inconnu qui est là pour poser des questions, c'est s'exposer non seulement à produire un élément qui donne une piètre image de soi, mais, en plus, à attirer la curiosité et devoir répondre à des questions sur un sujet pénible. Donc, le souci de « sauver la face », comme dirait Goffman, nous laisse peu de chances de trouver des évaluations négatives. L'intérêt de la question n'est pas là, mais plutôt dans raisons qui sont données et qui remettent en cause les catégorisations sommaires.

Ainsi, dans les professions de l'aide à domicile, certaines trajectoires ne sont que virtuellement non ascendantes, l'absence de mobilité verticale apparente n'empêche pas que pour les individus qui expriment ce qu'est leur monde vécu du travail, elles ont un caractère réellement positif.

Mme A. est travailleuse familiale depuis 25 ans, ce qui peut suggérer que sa vie professionnelle est restée vouée à la répétition des mêmes tâches, prisonnière d'un horizon fermé, mais en fait, elle est passée de missions auprès de familles confrontées à des problèmes de santé, à des interventions de prévention, et l'entretien montre que ce changement revêt pour elle une importance majeure. *Mme A. -tout change, on est trop envahi d'un seul coup, trop... beaucoup de choses quand même. C'est intéressant, c'est quand même intéressant, très intéressant, mais quand même (rire) .. quelquefois difficile*

Enquêteur - *et donc si on prenait votre propre parcours professionnel à vous, sans parler du métier, la façon dont votre carrière a évolué, vous en êtes satisfaite ? vous auriez souhaité quelque chose de différent ?*

Mme A - *non, non, non, parce .. non, je trouve que non, je suis satisfaite quand même, parce que les familles santé pendant pas mal d'années, c'est.. mais bon, c'est un petit peu.. un petit peu.. à un moment donné, on en a ras le bol.*

Enquêteur- *oui d'accord...*

Mme A- *donc le fait de faire maintenant de la prévention, c'est tout à fait enrichissant ».*

Même sans changer de mission, Mme D., aide ménagère depuis 8 ans, perçoit son emploi comme riche et diversifié :

*« ... il y a toujours des choses qui ont bougé. Je ne sais pas trop comment l'expliquer. On a des publics tellement différents, donc ça bouge beaucoup, ça change beaucoup suivant d'une maison à une autre, parce qu'on intervient en peu de temps [...] et ce qu'on nous demande c'est très différent d'une maison à l'autre [...] moi, j'ai passé un CAFAD il y a quatre ans maintenant, ce qui me permet de faire de la polyvalence. Je peux travailler sur trois publics à la fois, c'est-à-dire chez les personnes âgées, chez les familles et les handicapés ».*

Il y a donc à l'intérieur des temporalités qui font apparaître de longues périodes sans changement apparent, une profusion de variations y compris de rythme journalier, ou de transformations invisibles de l'extérieur : passer en prévention, avoir accès à la polyvalence, qui entretiennent un rapport au travail vécu dans un sentiment de dynamique. Et qui peuvent également donner le sentiment d'une promotion, au sens d'amélioration de sa situation professionnelle, là où le codage n'en laisserait pas deviner la présence.

Madame K, aide ménagère, ancienne salariée du commerce, ressent comme un énorme bénéfice professionnel de n'avoir plus de « patron sur le dos toute la journée ». La promotion peut être également symbolique, au sens où elle marque une étape dans une « carrière morale » : Mme K s'est sentie fortement valorisée par le fait d'obtenir son CAFD, qui n'est pourtant pas de nature à la faire changer de catégorie statistique si le codeur utilise des modalités un tant soit peu agrégées.

*« J'ai eu mon CAFAD, je tiens à le signaler parce que important pour moi cette formation CAFAD, ça m'a permis de me sentir plus valorisée dans ma profession : je me sens utile, je me sens utile depuis que j'ai eu mon CAFAD ».*

## **2. Accès à la position actuelle et entrée dans le social**

La question de l'appartenance ou non des individus rencontrés à l'univers de l'intervention sociale relève davantage des acquis de la recherche que d'une connaissance actuellement disponible, mais on peut s'appuyer au départ sur le sentiment personnel formulé par les sujets, c'est à dire sur la façon dont ils revendiquent ou refusent l'étiquette de « social » pour désigner leur activité. L'immense majorité des personnes rencontrées se situent elles-mêmes dans une

portion ou une autre du champ de l'intervention sociale, même si ce n'est pas parfois sans quelques hésitations.

Un rapide regard sur le petit nombre de professionnels qui répondent négativement fait apparaître un nombre limité de cas de figure. Les gardiens d'immeuble ont parfaitement conscience que leur fonction ne les rattache pas aux professionnels du social, c'est par défaut de dimension professionnelle reconnue et mandatée qu'ils se situent en dehors, ce que la façon dont ils effectuent leur travail a de social est indépendant de ce que l'employeur attend d'eux. Ils sont hors du social par défaut de professionnalité. Pour d'autres, le social constitue bien une part de leur action professionnelle, mais pas centrale, ils se situent alors plutôt dans l'animation (chef de projet contrat ville), ou dans le « culturel » (chargée de mission contrat ville), ou « l'économique » (conseiller technique mission locale). Il reste bien sur le rejet de l'étiquette de social, associée à des stéréotypes bien connus comme l'assistantat, ou encore le manque de distance envers les usagers, etc. C'est d'ailleurs une éducatrice spécialisée (contrôle judiciaire) qui se montre la plus virulente dans le rejet : *« le milieu social, il y a un bon 70 % de gens qui sont plus que perturbés et qui sont largement aussi perturbés que les gens dont ils s'occupent »*.

Donc, la plupart de nos interlocuteurs ont, de leur point de vue, fait un jour leur entrée dans l'intervention sociale. Du point de vue de l'observateur qui remplit des fiches signalétiques, la moitié de la population n'a pas de passé visible dans le champ professionnel du social. C'est donc l'emploi actuel et non la trajectoire antérieure qui justifie leur assimilation (provisoire) à ce domaine. D'autre part, on ne compte que 15 individus sur une cinquantaine dont toute la trajectoire se soit déroulée à l'intérieur du social. Les autres ont connu des expériences à la fois dans le social et hors du social (10 individus), ou des expériences antérieures étrangères au monde du social (20 individus), enfin 4 n'ont pas d'expérience antérieure ni dans le social ni en dehors : le poste actuel est leur premier emploi.

Pour analyser les modalités de l'entrée dans le social, nous pouvons concentrer notre attention sur les trois groupes principaux qui composent la population : celui des individus ne possédant aucune expérience antérieure de l'univers du social, celui des professionnels dont, à l'inverse des premiers, toute l'expérience a été acquise à l'intérieur de cet espace, et celui enfin que forment les personnes détenant une expérience mixte.

Les individus **sans expérience du social** connaissent la plupart du temps une nette rupture dans leur vie professionnelle et dans le contenu de leur activité lors de leur entrée dans ce nouvel espace. La vendeuse qui devient aide ménagère, le directeur commercial qui entre à la mission locale comme correspondant puis conseiller technique, l'agent de contentieux qui passe son DEFA puis devient animateur à la CAF et finalement chargé de mission dans le cadre du contrat ville, offrent autant d'exemples de reconversions radicales.

Très souvent, c'est une conjonction de nécessité (chômage, mutation du conjoint, besoin de reprendre un emploi après une interruption pour élever des enfants) et de volonté personnelle qui explique ce revirement. A regarder de plus près, les continuités ou du moins les points communs avec des éléments du passé sont plus grands qu'il n'y paraît. Mme S., qui avait travaillé 4 ans dans une PME dans le service du contentieux, s'était arrêté de travailler pendant 12 ans, et il lui a paru difficile de reprendre son ancien métier en raison de l'évolution du droit privé. Elle avait été animatrice bénévole à Médecins du monde, et elle a cherché à suivre une formation permettant de professionnaliser cette activité.

*« Donc, j'ai cherché une formation qui correspondait un petit peu à ce que je faisais bénévolement, donc c'était l'animation ». Elle prépare donc le DEFA, mais là, encore la rupture avec le passé n'est pas totale : « Je l'ai orienté (le mémoire de DEFA) sur le lien social et la contractualisation, ce qui n'était pas innocent, puisque j'avais une formation juridique. Donc, je crois qu'inconsciemment, je l'ai choisi comme ça ».* Son stage à la CAF lui permet d'obtenir deux CDD d'animateur, au cours desquels elle travaille sur le contrat de ville, avant d'être embauchée par la mairie comme chargée de mission, toujours sur le contrat de ville.

Les trajectoires tortueuses de certains responsables d'associations intermédiaires semblent également défier toute recherche de continuité, mais là aussi, on s'aperçoit que le directeur du chantier d'insertion de l'association employant des bénéficiaires du RMI à la reconstruction de pièces abandonnées du patrimoine historique était formateur technique au chômage, et avait animé auparavant des stages GRETA et diverses autres formations pour les jeunes. C'est en cherchant un emploi à l'ANPE qu'il a perçu l'existence de fonds disponibles pour des projets en direction des demandeurs d'emploi en fin de droits. Saisissant cette opportunité, il ouvre un premier chantier de reconstruction d'un four à pain médiéval. Toute tentative de généralisation semble promise ici au contre-exemple qui la démentit, mais il semble bien qu'une part non négligeable des entrées dans le social, et plus particulièrement dans les activités d'insertion ou entreprises intermédiaires corresponde à une façon de régler son propre problème d'emploi en prenant en charge ceux des autres. Le cas est du moins attesté à plusieurs reprises, comme pour ce consultant qui avait déjà envisagé de créer une association intermédiaire, avant que son propre emploi de profession libérale ne périclité, et qu'au milieu des démêlés financiers il lui soit proposé de monter l'association qu'il dirige actuellement.

On doit signaler aussi que le changement d'employeur et de secteur d'activité ne fait parfois que masquer une assez grande continuité professionnelle : un médecin lassée de travailler au service d'urgence reste médecin quand elle entre dans une équipe d'insertion RMI, et si elle est aujourd'hui expert en CLI c'est au titre de son expertise en matière de santé. Les contenus d'activité et le sens de son travail changent nettement, mais le métier possède une consistance suffisamment forte pour rester le principal foyer d'identification sociale. Dans une tout autre catégorie professionnelle, mais une logique proche, une secrétaire d'accueil en entreprise d'intérim (qui avait connu les deux côtés de la barrière qui sépare le

personnel permanent de l'agence et les salariés en contrat précaire qui font l'objet de son activité), embauchée actuellement dans une association d'insertion, toujours comme secrétaire d'accueil, effectue des tâches pour l'essentiel semblables aux antérieures. Les cas de ce type offrent d'ailleurs un terrain favorable pour la réflexion sur les significations de la catégorie de social, car ils donnent à observer les changements concrets et symboliques qui peuvent être imputés au fait que l'emploi en question soit immergé désormais dans ce champ.

Les **carrières internes au champ du social** nous ramènent vers les assistantes sociales, éducateurs, animateurs et CESF, qui ne sont pas nécessairement linéaires, comme nous l'avons vu, et qui peuvent comporter de nombreux changements d'établissement, de région, de modalités d'exercice, ou de position hiérarchique. La population peut être divisée en trois sous-groupes, l'un formé par ceux dont l'itinéraire n'a pas quitté les professions classiques, le deuxième rassemblant ceux qui ont opté à un moment pour des métiers plus récemment apparus, et le troisième réunissant ceux dont tous les emplois sont différents des positions canoniques. Nous nous intéresserons plus spécifiquement aux deux derniers.

La raison du choix de leur métier ne diffère sans doute pas de celles que se voient décliner les membres de jury de sélection à l'entrée des écoles lorsqu'ils interrogent le candidat sur ses motivations. Le désir de suivre l'exemple d'un proche fait certainement partie de cet ensemble de réponses : *« quand j'ai commencé à travailler dans le social, je ne savais pas ce que c'était. J'y suis allée parce qu'il y avait une cousine qui s'est occupée de moi, qui m'avait aidée, me faisant des dictées quand j'étais gamine. Pour moi, c'était vraiment une image cette cousine. Donc je suis rentrée CESF »*. Un ensemble de facteurs intervient ensuite dans le désir de changer de voie, après une dizaine d'années à la CAF. L'insatisfaction envers l'organisation (la CAF se mettait à imiter le management d'entreprise et se piquait d'insuffler la « culture d'entreprise » à notre CESF), le ressentiment envers des refus opposés à des demandes de formation, la curiosité (*« j'étais tentée par une expérience dans le rural, je voulais voir ce que ça pouvait donner de travailler dans le rural »* ; *« ce qui m'intéressait aussi, c'était de travailler avec d'autres professions »*) indiquent des pistes. Mais il faudrait entrer plus loin dans la biographie personnelle pour identifier plus avant les sources profondes d'un ensemble de ruptures en cascade : *« je crois que c'est la période où j'ai divorcé aussi, donc je crois que j'avais besoin de ruptures un peu partout [...] j'ai déménagé, j'ai acheté une maison, j'ai changé de voiture .. tout, tout a été.. après c'est vrai qu'il faut le temps de se stabiliser »*.

Il est clair que les travailleurs sociaux insérés dans ce milieu spécifique disposent d'un réseau de relations et d'information qu'ils peuvent mettre à profit pour franchir le pas. *« J'ai vu ça (le poste actuel) dans les ASH, et puis en plus par le réseau de connaissances. J'avais des collègues déjà qui étaient à la CAF conseillères et qui étaient passées en tant qu'animateurs à la DDS, qui avaient déjà fait ça avant moi. Bon, moi je l'ai fait un mois et demi après »*.

La pression du travail direct auprès de l'utilisateur peut constituer un motif de désirer changer pour nombre de travailleurs sociaux, qui désirent cependant rester

dans l'espace du social, et migrent vers les activités liées au conseil, l'évaluation ou l'expertise : *« j'ai eu besoin de renouveler un peu mon champ d'intervention, de faire autre chose, tout en étant dans le social [...] et puis être assistante sociale pendant 10 ans auprès du tribunal pour enfants, je dois dire que j'en ai, ... je ne le supportais plus, je crois, d'être en contact avec les personnes en difficulté »*, dit une experte sociale en CLI.

A côté de choix mûris et somme toute limités en nombre, d'autres trajectoires semblent marquées par l'instabilité, ou par une poursuite anxieuse d'objectifs marquant l'élévation du statut. Dès le moment de sa formation initiale, Mlle R. hésite, fait un choix, se ravise. Elle se présente à l'école d'assistantes sociales sans être motivée, souhaitant en réalité entrer à l'IUT d'animation socio-culturelle (qui a refusé sa candidature), mais rêvant de suivre une formation de décoratrice d'intérieur, malheureusement payante et hors de sa portée. C'est finalement par un stage de « jeune volontaire » dans un centre de loisirs qu'elle fait son entrée dans le social, passe le BAFAD et se voit proposer de remplacer le directeur à son départ, mais elle refuse car elle a entrepris la formation au DEFA et craint de ne pouvoir mener les deux activités de front. Elle prend la responsabilité d'une « maison pour tous », tout en essayant d'accumuler les unités de formation, mais cinq ans plus tard, toujours sans avoir achevé le diplôme, elle part pour un poste d'animateur dans une municipalité, où elle ne reste que 6 mois, car une autre emploi qu'elle brigait vient de se libérer, et elle occupe donc depuis six ans l'emploi actuel de responsable éducation dans une mairie. Tout au long de sa carrière elle gravit au moyen des concours internes les échelons entre agent d'animation, commis, rédacteur, mais ne parvient pas à passer attaché, d'autant que l'option animation du concours d'attaché disparaît et que le DEFA (qu'elle n'a pas achevé) cesse d'être reconnu parmi les titres autorisant l'inscription au concours. Pour autant qu'on s'accorde à rattacher aux emplois non canoniques du social son poste de responsable d'éducation, on peut dire que c'est l'espoir en partie réalisé d'une promotion qui constituait le mobile de l'accès à cette position.

Pour illustrer le cas d'une suite d'emplois hors des secteurs classiques, on rappellera que M. D., 38 ans, a d'abord été animateur de formation dans une entreprise intermédiaire du bâtiment puis a été embauché comme chargé de mission sociale dans une SA d'HLM. Son activité, entre le diagnostic et la gestion relève d'une forme bien spécifique d'intervention sociale, puisqu'il doit effectuer une médiation entre les projets de réhabilitation conçus par son employeur et la volonté des locataires. Il représente une des figures de cadres diplômés (maîtrise en droit) participant de façon « latérale » à l'extension de la sphère du social par suite de l'introduction dans des fonctions de gestion d'une prise en compte des besoins de populations défavorisées. Son employeur ne peut faire autrement que faire face à l'insolvabilité croissante des locataires : *« on ne peut plus se permettre de ne tenir compte que des critères économiques, ou simplement des critères de gestion pure, il va falloir tenir compte de .. dans toute réflexion, avoir une dimension sociale.. parce que nous accueillons un public de plus en plus défavorisé »*, et lui, admet volontiers que



dans son métier « *il y a une dimension sociale ... pas que ça, mais il a une dimension sociale* ».

### 3. Qualification et parcours de formation

Le nombre de titulaires de diplômes du travail social est, comme nous l'avons signalé, d'une étonnante importance dans une population comme celle-ci, qui ne comporte que peu de travailleurs sociaux canoniques. On peut donc dissocier cette majorité (de l'ordre de 60 %), d'un ensemble disparate dans lequel le seul point commun discriminant est l'absence de titre scolaire rattaché au social.

Parmi les **titulaires de diplômes du social**, on peut distinguer ceux qui ont acquis leurs titres en formation initiale et se sont insérés dès leur premier emploi dans les métiers canoniques, de ceux qui ont acquis leur titre par la formation continue, et qui ont soit occupé des emplois rattachés au social mais ne requérant pas de formation spécifique, soit entamé leur vie professionnelle hors du social et ont bifurqué ultérieurement dans cette direction.

Vient d'abord un petit noyau de diplômés de formation initiale « en voie directe », d'environ 20 % de l'effectif. C'est bien entendu le diplôme d'assistant sociale qui revient le plus souvent, mais on peut agréger au groupe des titulaires du BTS d'économie sociale et familiale ayant effectué leur année de formation complémentaire, ainsi que quelques diplômés de l'animation comme le BAFA. Cette formation ne les conduit pas nécessairement à des trajectoires linéaires dans l'emploi auquel les destine leur formation. Une assez large palette d'emplois les uns traditionnels, les autres en émergence ou en marge du travail social canonique sont représentés : animateur d'insertion, assistant socio-éducatif, expert social en CLI, conseillère sociale, assistante sociale en profession libérale, etc.

Le cas de loin le plus fréquent est celui de l'accès à des titres professionnels du travail social par la formation continue. On retrouve des exemples de vocation tardive d'assistante sociale, mais surtout des animateurs qui valident des formations après une première expérience (BAFAD, DEFA) et des éducateurs qui, après des emplois de départ au cours desquels ils ont acquis une première expérience (souvent dans des structures d'accueil comportant un hébergement), consolident leur position par la formation d'éducateur spécialisé, ou s'engagent dans la voie spécifique de la PJJ, poursuivant dans nombre de cas vers le DSTS, le diplôme d'ingénieur social, ou le CAFDES. Les emplois actuels ne s'écartent pas massivement du travail social (éducateurs spécialisés, assistantes sociales, assistantes socio-éducatives, et directeurs d'établissements) mais les trajectoires peuvent comporter des rencontres et des découvertes soudaines, à l'origine de conversions identitaires qui provoquent le revirement vers le travail social. La formation est alors entreprise dans le but de réaliser cette reconversion : « *ca m'a fait connaître (à l'Oeuvre Hospitalière de Nuit) un monde que j'ignorais, fondé sur la charité que je ne connaissais pas. J'étais plutôt matérialiste. Le but se faisait dans les*

*relations humaines, chaleur, accompagnement très difficile des gens, une grande foi dans l'homme, l'individu plutôt. Je suis tombé de mes théories, je suis passé d'un monde à un autre* » (éducateur de l'OHN, auparavant chargé de mission au consulat d'Algérie).

Une autre fonction de la reprise de formation semble être la liquidation d'un contentieux avec l'école. *«Ca a pas été brillant et je faisais des résistances par rapport au système scolaire, surtout à la hiérarchie [...] la formation d'infirmier psychiatrique, là je me suis fait virer en 68, j'étais du wagon des rebelles qui étaient virés avant l'examen [...] pour moi, j'étais quelqu'un qui avait son BEPC, point. Pour moi, c'était exclu que je retourne en formation, en plus bac+2 [DEFA] ça me paraissait gigantesque, ou +3, je sais pas trop [...] c'est pas le diplôme, même si je suis ravi de l'avoir parce que j'avais arrêté bêtement mes études en 3ème. J'ai repris à 41 ans, y'avait des lustres que j'avais pas étudié. Et le fait que ce soit parallèle avec le travail, j'avais de la théorie que je mettais en pratique, c'était pour moi hyper-enrichissant* » (élève infirmier puis divers emplois, taxi, aide soignant, chômeur deux ans, animateur à l'OHN, aujourd'hui animateur de chantier d'insertion avec le DEFA)

Un petit groupe rattachable à cet ensemble est celui des professions de l'aide à domicile qui ont dans beaucoup de cas effectué une formation en cours d'emploi (DETF ou CAFAD) qui relève bien du social, mais qu'on ne peut pas directement assimiler à celle des professions canoniques.

Sous réserve de plus ample information, il ne semble pas que le caractère canonique ou non des emplois actuels corresponde à des parcours spécifiques de formation. Les chargés de mission ont le DEFA ou le diplôme d'assistante sociale, les directeurs ou animateurs d'associations d'insertion possèdent des diplômes d'éducateur, le DEFA, voire le CAFDES. La seule nuance qu'on puisse risquer de manière hypothétique est que dans la sphère d'activités liées à la gestion locale de politiques sociales (contrat ville, coordination de l'action municipale), la formation en travail social fait plus souvent suite à une formation initiale dans l'enseignement supérieur (licence de lettres, maîtrise de droit), ce qui ne semble pas être le cas dans le travail social traditionnel, ni dans les associations d'insertion.

Du côté des personnes ne possédant aucun diplôme spécifique du travail social, il règne une grande diversité, entre l'absence de tout titre scolaire et le doctorat de médecine. Une tentative de classement permet d'identifier plusieurs situations.

### ***Absence de titre scolaire, ou titres de niveau V et VI***

Pour l'essentiel, les emplois tenus actuellement relèvent soit des associations d'insertion, soit de l'aide à domicile.

Les salariés chargés de fonctions techniques dans les associations et chantiers d'insertion (et certains de leurs responsables, les conseillers techniques de mission locale, possèdent des compétences certifiées, liées à des métiers de l'industrie ou du bâtiment, mais de faible niveau (CAP, BEP). Ils ont souvent mobilisé au cours de leur parcours des acquis expérimentiels et des formations non

diplômantes qui ont permis leur ascension vers des postes de maîtrise ou d'encadrement avant l'entrée dans l'emploi actuel.

Faute d'une catégorie plus adaptée, on peut rattacher à ce groupe le cas celui d'une permanente de l'AVIPP sans diplôme mais dotée d'une longue expérience du bénévolat.

Dans la mesure où les professionnelles de l'aide à domicile les plus lettrées ont complété leur formation avec DETF ou le CAFAD, et sont donc incluses parmi les titulaires de certifications liées au travail social citées plus haut, les travailleuses familiales ou aides ménagères sans diplôme, constituent une catégorie spécifique de non diplômés.

Notre échantillon ne comportait qu'un seul représentant des personnels administratifs ou du secrétariat d'accueil titulaires de titres de niveaux V (une secrétaire d'accueil avec le BEP). Avec des effectifs plus importants, il y aurait lieu de réserver une case particulière du tableau global que nous essayons de construire à leur situation.

#### ***Titres de niveau IV***

Avec la capacité en droit, le bac, le BEI, des noyaux professionnels aux effectifs très réduits émergent : des gardiens d'immeuble passés par l'« épreuve du chômage », deux conseillères sociales (OPAC et HLM), dont l'une a entrepris mais non achevé une formation d'éducateur spécialisé, une coordinatrice de district qui dirige une maison de justice après le succès au concours administratif de rédacteur.

#### ***Titres de l'enseignement supérieur***

Nettement plus important que les deux ensembles précédents, mais tout aussi hétérogène, ce groupe comprend des animateurs d'insertion possédant (ou sur le point d'achever) des diplômes de niveau III (licence en sciences de l'éducation, licence et maîtrise de sciences sociales appliquées au travail), une coordinatrice d'insertion avec un DESS de psychologie du travail, un chargé de mission DSU avec un DESS d'aménagement du territoire, un conseiller technique de mission locale qui a prolongé son BTS « action commerciale » avec une maîtrise d'histoire, le médecin expert de santé en CLI, le chargé de mission sociale avec sa maîtrise en droit, une infirmière devenue directrice d'association d'insertion, des chargés de mission et un chef de projet contrat ville passés par la voie des concours administratifs (au niveau attaché ou attaché principal). Dans l'ensemble, ce sont ici des postes d'encadrement, avec des niveaux de formation et des spécialisations correspondant à la position occupée.

Dans l'ensemble, cette grossière partition de la population laisse penser que, hors du pôle d'ajustement étroit entre formation et emploi formé par les métiers du travail social, les trajectoires scolaires fluctuent trop fortement pour faire apparaître des correspondances strictes. Cependant, la distribution dans les emplois n'est pas globalement indifférente au diplôme. Il apparaît des zones où les titres scolaires sont faibles et où les emplois restent rattachés à la CSP des

employés (administratifs : secrétaires) ou de service (aide à domicile), des zones où dominent les niveaux d'études égaux ou supérieurs à la licence (concours d'attaché principal, maîtrise, DESS, doctorat) et les emplois de cadre ou expert (chargé de mission, chargé d'études, chef de projet), et, entre les deux, une zone où on retrouve non seulement les diplômes de niveau III du travail social (DEAS, DEES, DEPJJ) et les emplois auxquels ils préparent, mais aussi des métiers nouveaux ou peu stabilisés, mais classés dans les professions intermédiaires (cadre B) : coordinatrice de district (maison de justice), conseiller technique de mission locale, conseillère sociale, avec une prédominance de diplômés oscillant entre le bac (ou la capacité en droit) et le bac+2 (BTS).

Cette structure de répartition peut être résumée par les correspondances bien connues :

- niveau V et VI --> ouvriers, employés
- niveau IV et III --> professions intermédiaires
- niveau II et I --> cadres

La plupart des situations professionnelles de notre échantillon (32 individus sur 52 dont la trajectoire est connue de manière exploitable) entrent dans cette logique. Sans doute, l'influence des classements liés à la grille de la fonction publique n'est pas étrangère à la force avec laquelle elle se manifeste, aussi bien dans les emplois réglementés du social que dans ceux qui dépendent des municipalités et des organismes para-publics (par exemple dans le secteur du logement). Lorsque la correspondance ne se vérifie pas dès la formation initiale et les premiers emplois, ou si une promotion la perturbe, dans la majorité des cas, la formation continue vient l'assurer. Ainsi, on rencontre parmi les chefs de service, responsables d'établissement, chargés de mission de nombreux passages par le DSTS ou le DEFA en formation continue. L'exemple le plus frappant est celui d'un ancien barman aujourd'hui directeur d'un centre d'action éducative, après avoir décroché par le concours d'éducateur PJJ et le DSTS et avoir assumé des responsabilités de plus en plus grandes dans le secteur éducatif.

Les dérogations à ce principe général ne sont pas non plus complètement aléatoires. Elles semblent relever pour une grande partie de deux phénomènes différents.

La variation la plus fréquente est liée à une promotion sans diplôme correspondant. Elle peut se diviser en trois formules :

- a) niveau III/IV --> cadre
- b) niveau V/VI --> cadre
- c) niveau V/VI --> Profession intermédiaire

La première (a) est typiquement reliée aux trajectoires de travailleurs sociaux promus à des postes de responsabilité par ce qu'on peut considérer comme un effet caractéristique de marché interne. Les conseillères techniques des services sociaux, responsables de circonscription, directeurs d'établissements socio-éducatifs sont recrutés largement et parfois exclusivement par promotion de travailleurs sociaux qui ne suivent pas nécessairement des formations

complémentaires diplômantes telles que le DSTS. Parfois même des carrières particulièrement longues (en trajet dans l'espace des positions sociales) ou rapides (en comparaison avec l'avancement selon les règles d'ancienneté) sont effectués par des salariés dont les premiers emplois sont précaires (éducateur stagiaire sans diplôme) et/ou peu qualifiés (déléguée aux tutelles) et qui obtiennent par la formation continue le diplôme (DEAS) qui leur ouvre dans un premier temps l'accès aux emplois du travail social (ASS de secteur), et autorise leur promotion ultérieure (responsable de circonscription).

Quelques trajectoires analogues peuvent être identifiées, mais cette fois dans le marché externe que constituent les associations d'insertion. Tel est le cas d'une infirmière diplômée, qui commence sa vie professionnelle en tant qu'auxiliaire puéricultrice, et dirige aujourd'hui une association (il s'agit toujours de la formule « niveau III --> directeur »).

Ce secteur particulièrement ouvert est aussi celui où peuvent se réaliser (en nombre limité : deux ou trois cas seulement dans notre échantillon) les trajectoires spectaculaires d'anciens ouvriers qualifiés (avec un CAP ou un BEP, niveau V) devenus directeurs d'associations (b). En fait, il faudrait distinguer parmi eux les vrais « autodidactes » (dans les spécialités du social et du management) de ceux qui, tout en ayant entrepris des parcours de validation de leurs acquis expérimentiels (en DESS par exemple), ne les ont pas menés à terme.

Pour donner un exemple d'accès aux professions intermédiaires sans diplôme (c), citons le cas d'une couturière devenue permanente de l'AVIP.

Une autre forme de variation est issue soit d'un déclassement manifeste, ou d'une absence de promotion lors de l'acquisition d'un diplôme de formation continue.

La formule « niveau IV --> employée » peut s'appliquer au cas d'une ancienne surveillante de l'éducation nationale titulaire du bac, devenue maître-auxiliaire et aujourd'hui travailleuse familiale (mais avec le CETF, si bien qu'elle ne dément pas tout à fait la règle générale).

Plus significatif est l'exemple de plusieurs animateurs d'insertion qui ont obtenu la licence ou maîtrise de sciences sociales appliquées au travail sans changer d'emploi (« niveau II --> PI »). A coup sûr, un élargissement de l'échantillon ne ferait que multiplier les occurrences de travailleurs sociaux bardés de formations mais en mal de promotion. Le marché interne ne garantit pas à tous un avancement au poste de cadre.

La mise en relation des trajectoires et des propriétés scolaires des individus est inséparable des caractéristiques des espaces dans lesquels se déroulent les trajectoires. Aussi bien les cas de correspondance à la structure générale de relation emploi/formation que les situations qui la démentent font appel à la distinction entre marchés internes et marchés externes, dont les travailleurs sociaux et les associations d'insertion représentent dans notre échantillon les figures les plus caractéristiques. Il est donc indispensable, même si cela ne peut être

fait que de manière très lacunaire, de se pencher sur l'articulation toujours singulière qui relie les trajectoires individuelles et la structure des marchés du travail.

#### **4. Eléments biographiques et structurels**

Une plus ample immersion dans la masse des entretiens est indispensable avant de tenter de dégager des linéaments qui donnent sens à cet enchevêtrement de lignes de vie professionnelle. Les pistes qui semblent devoir être privilégiées sont de deux ordres.

##### ***La structure des marchés du travail***

Les observations précédentes semblent indiquer que le relief des espaces extérieurs aux voies balisées du travail social n'est pas uniformément chaotique, si une expression aussi paradoxale est permise. On peut percevoir dans le secteur des associations d'insertion et des entreprises intermédiaires des domaines largement ouverts à l'initiative individuelle et au développement de formes d'investissement de soi dans la recherche de nouvelles définitions de la professionnalité du travail social, parfois exprimées de manière polémique. Leur logique n'est certes pas celle de la qualification mais celle de la « compétence » (Demailly 87, Monjardet 87, Dubar 96), c'est à dire de ressources personnalisées mobilisées in situ, dans une indépendance parfois totale envers les sanctions du système scolaire. Les savoirs nécessaires sont proches de ceux de l'entrepreneur (dont on retrouve parfois des accents schumpétériens) qui se risque avec les moyens du bord dans une aventure dont la réussite éventuelle consacre non seulement le bien-fondé de ses prétentions au titre de gestionnaire efficace, mais aussi la sincérité de son engagement en faveur des « exclus ». La justesse de ses analyses (au sujet de ce qu'il convient de faire face à la crise) se lie à la justice qu'il réclame (recevoir la considération que mérite son engagement philanthropique et le respect dû à l'efficacité de son travail) pour souder les facettes indissociables de l'enjeu de son action.

D'autres secteurs sont ouverts également, mais dans un sens différent. Les capacités requises ne tiennent pas à une mobilisation dans des projets qui tiennent de l'épreuve ordalique, mais dans l'aptitude à la relation de service auprès de bénéficiaires de l'aide à domicile. La logique relève des vérités de l'univers domestique : on « sait s'y prendre : avec les personnes âgées, les malades, les enfants, ou on ne sait pas. On décèle ici aussi une quête de reconnaissance, mais elle emprunte plutôt les voies de la professionnalisation sur le modèle du travail social ou des métiers de la santé, qui impliquent donc l'acquisition de titres (CAFAD, CETF) et la délimitation de territoires en cours de constitution.

Proches du cas précédent en ce qu'ils semblent préfigurer des emplois de travailleurs sociaux au statut institutionnel encore incertain, les animateurs d'insertion et, dans une moindre mesure, les experts de CLI gravitent de façon un peu expérimentale dans l'orbite des professions classiques, et prennent souvent ces

derniers pour objet d'identification (même si c'est par différenciation). Ils constituent des figures de quasi travailleurs sociaux avec des chances non négligeables de se fondre à terme parmi eux, ou du moins de voir leurs tâches s'intégrer à celles des circonscriptions. Leur territoire professionnel, qui, à l'occasion a dû être conquis par une guerre de frontières plus ou moins déclarée, semble désormais reconnu, au risque d'être absorbé par assimilation. Du fait que leur employeur est le conseil général, on peut s'attendre à ce que des mesures soient progressivement prises pour établir une connexion entre le titre et le poste, mais cette tendance est contrecarrée par le choix initial de recruter dans des horizons professionnels et scolaires divers et par l'hésitation à les intégrer parmi le personnel permanent de la fonction publique territoriale.

Une troisième zone, dans laquelle interviennent des fonctionnaires et des personnels contractuels de l'état ou des collectivités locales est liée à des lignes directrices de l'action publique (contrat ville, DSU, politiques sociales municipales). D'un côté, la décentralisation a transféré aux communes des compétences qui ont donné lieu au développement de services et à l'embauche de personnels qui ont pu saisir des opportunités de carrières éventuellement parrainées par des notables, ou qui ont articulé leur itinéraire professionnel avec des mandats politiques. Même en l'absence de ces multiplicateurs de leur capital social, ils disposent de voies de mobilité interne par le biais des concours administratifs qui impliquent de détenir des titres correspondant au statut. Par contre, les fonctions peuvent flotter assez largement autour de leur axe institutionnel et, significativement, les postes comportent moins de prescriptions formelles que d'objectifs de résultats évalués a posteriori.

Un dernier secteur, qui semble susceptible d'intersections avec les précédents est celui des emplois qui dépendent rarement d'un marché direct (soit qu'ils dépendent de subventions, soit que la rémunération est versée par un organisme public qui « met à disposition ») mais donnent lieu à des recrutements analogue au marché du travail des entreprises. On sent alors s'effectuer un assez fréquent effet de ticket, qui consiste à miser sur des diplômés pour exercer des tâches qualifiées, mais avec des titres qui garantissent davantage un niveau (maîtrise en droit, DESS) qu'ils n'attestent une spécialisation bien marquée.

Pour compléter cette esquisse, mention doit être faite de ces non professionnels, c'est à dire d'individus qui interviennent par excès de zèle dans le social, et qui se trouvent d'une certaine façon dans une situation inverse des travailleurs sociaux. Les uns, spécialistes des problèmes sociaux formés et reconnus comme tels, ne sont pas tenus de faire plus que de traiter les cas qui leur sont soumis de manière correcte (techniquement et déontologiquement). Le « côté humain » ne peut être absent, mais il représente en même temps le risque de l'implication personnelle que la professionnalité permet de neutraliser ou au moins de contrôler, tandis que pour les gardiens d'immeuble, c'est justement par sur-implication que vient l'accès à la dimension sociale de l'activité.

On ne peut que conclure à la présence d'une variété de marchés aux frontières incertaines susceptibles d'empiétements et d'intégrations partielles, qui font considérer que la bi-partition simple entre le « marché fermé » des travailleurs sociaux et le « marché ouvert » n'aboutirait qu'à une perspective bien réductrice. Parler de marchés internes semble plus fructueux, dans la mesure où nous avons pu constater que leurs effets promotionnels sont clairement perceptibles, et où cette notion n'implique pas nécessairement que le recrutement concerne exclusivement des entrants jeunes en début de vie professionnelle (nous avons vu combien les trajectoires non linéaires et les entrées tardives dans le social sont courants). Encore faudrait-il tenir compte des nuances qu'implique cette notion. Dans un univers aussi mouvant que celui que nous étudions, les remarques d'Emmanuèle et Jean-Daniel Reynaud s'avèrent particulièrement pertinentes : « *Les oppositions trop simples entre marchés ouvert et fermé, externe et interne, protégé et exposé, font référence à un modèle abstrait, le « marché externe », c'est-à-dire un marché de concurrence pure et parfaite, dépourvu de toute régulation organisatrice, ou pourraient jouer librement les équilibres entre l'offre et la demande de travail, et qui n'a probablement jamais existé sous cette forme* » (1996, p. 338).

En ce sens, même les associations d'insertion, fortement dépendantes de financements publics et souvent indirectement impulsées par des agents de l'ANPE ou d'autres intervenants qui gardent un contrôle sur elles ne constituent pas un véritable marché externe. D'autre part, le marché interne du travail social n'est pas régulé de manière si forte et évidente qu'il y paraît. Des changements importants s'y produisent et déstabilisent les identités professionnelles, en particulier depuis que la décentralisation a modifié la nature de l'employeur, les emplois dépendent fortement dans leur définition et leur contenu des variations de la politique locale des conseils généraux ou des municipalités, la mobilité même des individus et le recours aux recrutements précaires en font un réseau où se croisent des principes diverses de régulation plutôt qu'un ensemble homogène.

### ***La dimension biographique***

Un autre sujet, fort vaste, que nous ne pouvons pour l'instant qu'effleurer et qu'il nous paraît pourtant indispensable d'aborder, est celui de la dimension subjective et singulière des trajectoires, leur dimension proprement biographique.

Ce n'est pas l'attrait de personnages hauts en couleur qui motive cet intérêt. A vrai dire, les trajectoires atypiques sont susceptibles de former une catégorie dans laquelle l'originalité vécue et revendiquée des parcours devient une propriété largement partagée, voire stéréotypée. Loin de prendre en compte ce seul critère, l'analyse doit se tourner vers ceux qu'un inventaire attentif peut faire apparaître comme, d'un côté, structures sociales productrices de circonstances favorables pour des individus disposés à saisir des opportunités et, d'autre part, comme ressources biographiques dont la signification résulte d'une délibération subjective.



Ainsi, la directrice du cabinet du maire peut dire : « *le poste de directrice de la solidarité se libère et voilà que.. je regarde, mais, dans mon parcours professionnel, j'ai jamais occupé réellement ce poste, or il me semble au plan personnel qu'à l'époque où un certain nombre de phénomènes de détérioration de la relation avec la population sont en train de monter et, à la fois pour des raisons très très personnelles -moi je suis née en banlieue, banlieue parisienne, dans des milieux très simples ouvriers à l'époque-, je me sens très concernée par ces questions...* » On ne peut pas davantage interpréter cette déclaration comme une prédétermination par des origines modestes à conserver en soi une sensibilité aux problématiques de l'exclusion, que comme une rationalisation produite pour justifier l'ambition d'accéder à un poste de haute visibilité dans le paysage politique des communes. Simplement peut-être constater la convergence d'une trajectoire sociale ascendante et du sentiment subjectif qu'elle peut continuer à s'élever tout en renouant avec le passé dont elle s'est éloignée.

Aller plus avant nous permettrait de disposer de meilleurs moyens de comprendre le rôle des nombreuses références que nous avons pu trouver au cours des entretiens à l'engagement militant, syndical, associatif, politique, ou aux convictions religieuses, à la « fibre sociale » éprouvée à des âges précoces, ou découverte lors d'un bilan professionnel, aux rencontres qui déclenchent des conversions identitaires. Les continuités profondes avancées pour expliquer des suites de positions professionnelles apparemment disjointes, les changements ressentis là où il n'apparaît à l'observateur que stabilité, pourraient alors prendre tout leur sens.

Mais il faut bien constater que ces dimensions de la réalité vécue demandent, pour être pleinement connues et expliquées, qu'on adopte une démarche différente de celle qui a inspiré les travaux du programme dont fait partie cette recherche.

Il serait en effet nécessaire pour cela de recourir à une démarche inductive et prenant pour base la catégorisation « naturelle » ou « ordinaire » (Demazière et Dubar, 1997) des individus qui forment le champ de l'intervention sociale. Or, en optant pour une première phase dans laquelle c'est aux employeurs qu'est dévolue la tâche d'identifier les agents qu'ils incluent dans ce champ, la recherche est devenue dépendante d'une forme de catégorisation « officielle » ou « administrative », celle des statuts, appellations de postes et description des emplois et activités liés à la position institutionnelle des employeurs et leurs représentants. Même dans la phase qualitative qui a suivi, les échantillons sont constitués à priori, en fonction des représentations que les chercheurs ont élaborées à partir des données de la première phase et de leur propre connaissance (plus ou moins intuitive) du terrain. Il s'agit donc d'une perspective prenant pour point de départ la catégorisation « savante ». Sans doute ce fait n'est il pas étranger aux difficultés rencontrées par de nombreuses équipes, car le danger est grand, lorsqu'on raisonne sur des *a priori*, ne serait-ce que dans le choix de faire ou non entrer des représentants de tel ou tel métier ou activité dans le cadre de

l'observation ou dans la préparation des questions des guides d'entretien, de ne trouver sur le terrain que le produit des choix initiaux.

Tenter de comprendre ce que signifie leur trajectoire, leur position actuelle, leur activité pour les individus concernés implique une démarche radicalement inverse, fondée sur la manière dont les individus formulent eux-mêmes la manière dont ils perçoivent leur univers professionnel. Il s'agit alors de prendre au sérieux leur parole, et procéder à une théorisation qui en soit directement issue, afin d'éviter la posture « illustrative », qui se contente de sélectionner, en fonction des a priori du chercheur, des éléments du discours des individus qui ont alors toutes les chances de confirmer ses convictions, mais aussi la posture « restitutive », qui se contente de reproduire le discours des interviewés, comme s'il détenait une vérité irréductible dont toute tentative d'analyse ne pourrait donner qu'une paraphrase.

Dans la mesure où le programme de recherches est orientée dans une voie divergente, fondée sur une combinaison entre le primat de la catégorisation savante et l'attention privilégiée portée à la catégorisation officielle (dans l'objectif final de jeter les bases d'une nomenclature), le discours des agents est menacé de ne servir qu'à alimenter et justifier une perspective purement illustrative. Il nous paraît donc difficile et contradictoire avec la démarche d'ensemble de pousser l'analyse des entretiens plus loin dans la dimension subjective et biographique.

## **5. Conclusion : essai de tableau d'ensemble des trajectoires**

En nous tenant donc aux données recueillies, avec les limites qu'elles supposent, nous pouvons tenter d'esquisser un tableau d'ensemble résumant les lignes majeures.

Rappelons en premier que la population étudiée est, par construction, très mobile. Nombreux sont les représentants de métiers innovants récemment entrés dans l'univers du social et ayant exercé des emplois de nature très différente.

Prenons donc pour base du tableau d'ensemble les premiers emplois occupés. Rangeons d'un côté ceux qui relèvent de l'intervention sociale. Il est possible de les répartir en trois ensembles, avec dans le premier des emplois peu qualifiés des services de proximité (travailleuse familiale, aide ménagère) ou de l'administration (secrétaire de circonscription), dans le deuxième des emplois plus proches des figures canoniques mais caractérisés par leur caractère souvent précaire (remplacement, « jeune volontaire », stagiaire) et le fait que leurs occupants n'ont pas acquis en début de carrière les diplômes donnant accès à la titularisation (éducateur scolaire, animateur de centre de loisirs), et dans le troisième les emplois plus classiques (assistante sociale polyvalente, CESF, éducateur). Quelques cas plus difficiles à classer comme formateur, déléguée aux tutelles, conseillère sociale peuvent être rattachés au dernier ensemble, dans la mesure où il ne s'agit pas d'entrées sans diplôme ni de travail précaire. Les deux derniers groupes sont plus importants que le premier (6 ou 7 personnes contre 4).

De l'autre côté du tableau, disposons les emplois de ceux dont la vie professionnelle a commencé hors du social. La gamme est plus large, mais on peut former là aussi trois catégories : les cadres (médecin, chargé d'études, chargé de mission dans un consulat, conseillère de bilan professionnel, coordonnateur de formation..), les professions intermédiaires (agent de contentieux, technicien, secrétaire de mairie, élève-infirmier) et les employés (employé de banque, barman, agent de contentieux, militaire, agent d'assurances, vendeuse, saisonnière de l'hôtellerie, secrétaire d'accueil en agence d'intérim...), auxquels nous adjoignons deux ouvriers (ajusteur et électricien). Le dernier groupe est de loin le plus nombreux (une vingtaine), alors que les autres ne contiennent que quatre ou cinq personnes.

Situons maintenant les points d'arrivée, c'est à dire les positions à l'enquête. Un premier foyer apparaît, celui du travail à domicile, dans lequel on retrouve à la fois des travailleuses familiales et aides ménagères ayant commencé par cet emploi et des vendeuses, secrétaires, commerçantes reconverties. Une zone d'une bonne dizaine de personnes est ainsi constituée par les emplois à domicile, qui, même si les trajectoires ne sont pas linéaires (interruptions, passage du monde marchand à celui du social) s'inscrivent dans une logique de stabilité ou de mobilité horizontale du point de vue socio-professionnel.

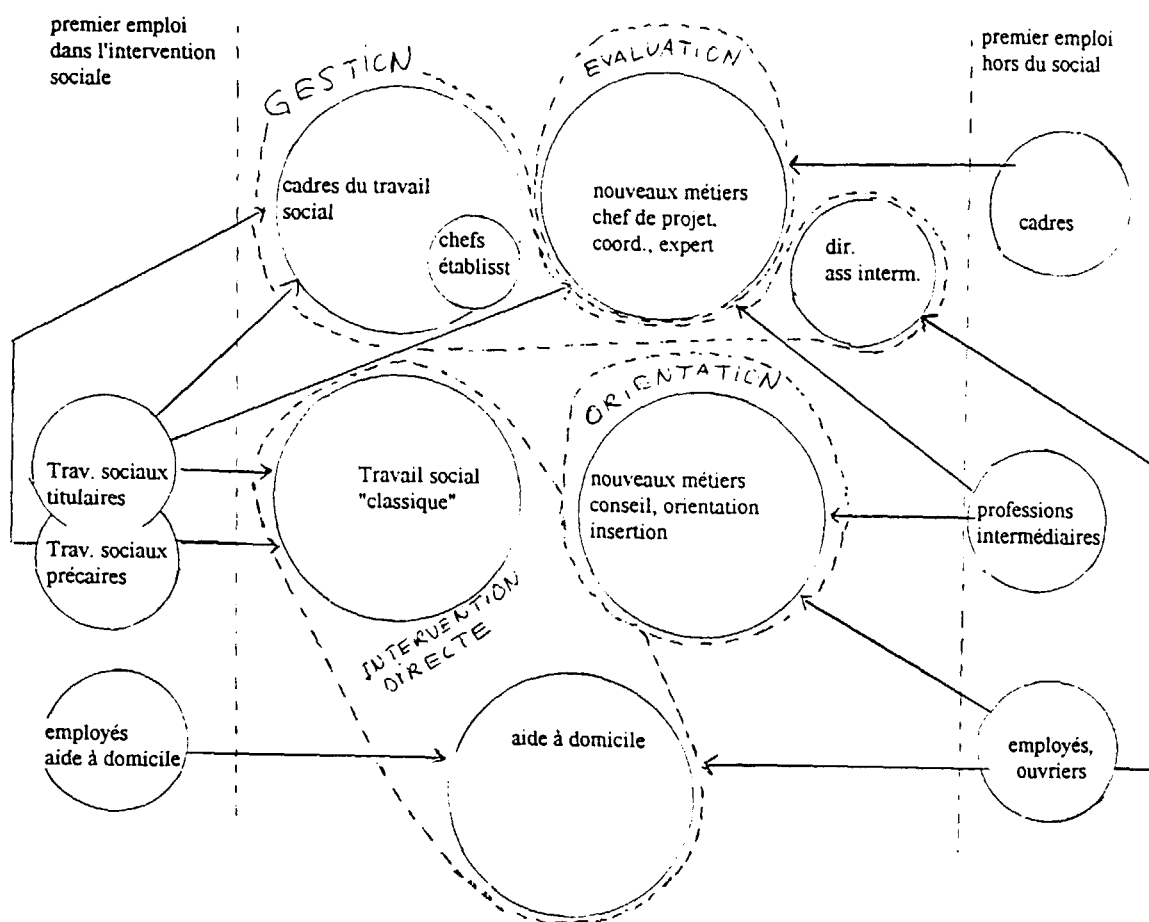
Un autre foyer comprend deux pôles différents : d'un côté des travailleurs sociaux soit titulaires dès le départ et restés sur un emploi du même type, soit ayant « goûté » à ce secteur au moyens d'emplois précaires et sans diplôme puis stabilisé leur situation, et de l'autre, des emplois qui semblent bien appartenir à la catégorie des professions intermédiaires (animateur d'insertion, conseillère sociale, conseiller technique en mission locale, permanente AVIP...), mais qui sont nouveaux et très majoritairement occupés par des individus dont l'origine professionnelle est extérieure au champ du social. De plus, les trajectoires ascendantes sont plus nombreuses dans ce dernier pôle : l'entrée dans le social est l'occasion d'une promotion en termes de changement de CSP.

Enfin, dans les emplois actuels liés à des positions de cadres, trois pôles peuvent être isolés. Les cadres du travail social (responsable de circonscription, conseillère technique) et chefs d'établissement sont principalement issus de premiers emplois dans le travail social, avec quelques cas isolés de reconversion (parmi les chefs d'établissement) d'anciens cadres (le chargé de mission au consulat) ou membres des professions intermédiaires (prospecteur PTT), voire d'employé (une infirmière qui a débuté comme auxiliaire puéricultrice). La direction d'associations intermédiaires est généralement assumée par des ouvriers ou employés extérieurs au travail social au début de leur vie professionnelle. Les nouveaux emplois (de chef de projet, coordonnateur, chargé de mission, expert en CLI, etc.) recrutent des cadres diplômés extérieurs au travail social et parfois d'anciens travailleurs sociaux.

On peut donc avancer, mais cela reste à confirmer, qu'il existe une division assez nette entre des métiers classiques attirant des individus dont le premier emploi s'inscrivait dans l'intervention sociale : travailleurs sociaux, cadres du

travail social, directeurs d'établissement, et des fonctions nouvelles, des professions intermédiaires (conseil, orientation, insertion) ou de l'encadrement (coordination, direction de projet, expertise) et de la direction d'associations intermédiaires, où les anciens travailleurs sociaux ne sont pas absents, mais les individus dont la carrière a commencé hors de l'intervention sociale dominant (cf. schéma ci-dessous).

### Schéma des relations entre le premier emploi et l'emploi actuel



Si on revient à la problématique de la répartition des activités en secteurs qui oriente notre étude, cette répartition tend à montrer que les activités liées à l'ingénierie sociale, l'évaluation, la conduite de projets à dimension politique, sont plutôt exercées par des cadres dont l'origine est bien extérieure au monde du social. L'exemple emblématique est le chef de projet contrat ville, ancienne secrétaire de mairie. Les tâches de gestion se partagent entre des cadres et chefs d'établissement issus du social et quelques chefs d'établissement et directeurs d'associations intermédiaires d'origine externe. L'aire de l'orientation centrée sur l'utilisateur est plutôt celle de nouveaux métiers (des missions locales, du conseil social) avec de nombreuses entrées tardives dans le social, et l'aire de la résolution de problèmes auprès de l'utilisateur fait coexister les travailleurs sociaux et des professionnelles de l'aide à domicile, dont la plupart n'ont pas de passé dans le social.

## CHAPITRE III

# Activités, tâches nobles et sales boulots

Il s'agit ici de présenter les informations factuelles recueillies sur les activités et les carrières (activités exercées, statut, études suivies, conditions d'exercice, etc.) mais aussi de distinguer les variations discursives produites par les interviewés sur le sens de ces activités (finalités, activités valorisées ou dévalorisées...), d'en appréhender le caractère profane ou professionnel, et les arguments qu'ils avancent pour soutenir les distinctions entre activités. Ces acteurs, bien que « *constamment engagés dans le flot des conduites quotidiennes* », comme dit Anthony Giddens, développent une « *capacité réflexive* », sont « *capables de comprendre ce qu'ils font pendant qu'ils le font* » et de l'exprimer de façon verbale. La limite de l'investigation par entretien reste bien entendu qu'on ne peut guère appréhender « *ce que les acteurs connaissent de façon tacite, tout ce qu'ils savent faire sans pouvoir l'exprimer directement de façon discursive* ». Les entretiens donnent accès bien plus à la « *conscience discursive* » qu'à la « *conscience pratique* »<sup>1</sup>

Rappelons, une fois encore, que notre option méthodologique est d'éviter d'examiner les activités selon la division d'un espace professionnel qui serait a priori constitué d'un noyau dur et d'une périphérie où prendraient place les nouveaux intervenants. On suppose que la transformation des activités et des profils professionnels des métiers de l'intervention sociale s'accompagne d'un *ébranlement des positions* résultant tant de l'émergence de nouveaux emplois que de la redéfinition des anciens.

On a donc pris le parti de regarder les éléments relatifs aux activités et au cadre institutionnel à partir d'une affectation des interviewés dans les 4 aires de notre schéma quadripolaire, aires nommées provisoirement A (Evaluation), B (Gestion-organisation), C (Aide directe) et D (Diagnostic-orientation). Ce classement des emplois, loin d'être une opération simple et mécanique, s'est révélé plus complexe que prévu et nécessitant de démêler, au sein des différentes dimensions que revêtent ces activités, les éléments à privilégier pour assigner chaque emploi à une aire donnée. D'une part, un certain nombre d'emplois

---

<sup>1</sup> Anthony Giddens, *La constitution de la société. Eléments de la théorie de la structuration*, PUF, 1987, p. 33

ressortissent en réalité de plusieurs aires, d'autre part, à l'intérieur de chaque aire, les positions occupées se rapprochent ou s'éloignent plus ou moins de l'un des deux axes qui servent à définir l'espace de l'aire considérée.

Pour autant, cette délicate opération étant faite, la ventilation des positions des enquêtés se présente comme suit dans notre espace quadripolaire :

<b>A</b> <b>Evaluation</b>  <b>= 12 %</b>	<b>B</b> <b>Gestion-organisation</b>  <b>= 31 %</b>
<b>D</b> <b>Diagnostic-orientation</b> <b>individuelle</b>  <b>= 19 %</b>	<b>C</b> <b>Aide directe</b>  <b>= 38 %</b>

Le classement des enquêtés de notre panel manifeste *a posteriori* une prédominance des emplois dont les activités se rangent en C dans l'aire de l'aide directe (38 %), c'est-à-dire dans un quadrant où sont privilégiées les interventions tournées vers la résolution concrète des problèmes des usagers et réalisées dans la proximité aux usagers.

Près d'un tiers des enquêtés développe des activités relevant de l'aire B, Gestion-organisation-coordination. Très certainement, il s'agit là d'un effet du panel retenu ; dans l'enquête quantitative, les informations recueillies indiqueraient une proportion d'emplois de cette nature nettement inférieure à 10% (mais l'enquête quantitative n'en fournissait qu'une approche indirecte et peu explicite, n'étant aucunement informative sur les contenus d'activité).

L'aire D, Orientation individuelle-diagnostic, abrite un cinquième des enquêtés (19 %) dont les activités sont marquées par une prévalence du diagnostic en situation individuelle avec l'usager. Enfin, l'aire A, Ingénierie d'évaluation, ne recueille que 12 % des enquêtes. A-t-on mal choisi nos enquêtés ? Ou plutôt serait-ce le signe que les intervenants de cette aire ne se rencontrent guère parmi les professionnels de l'intervention sociale ? A noter que parmi les enquêtés classés dans cette aire, plusieurs figurent « à cheval » sur les 3 autres aires. Ou bien cette aire correspond à peu de réalité, ou bien elle demeure peu investie.

## 1. La relation entre les qualifications et les aires d'activité

La qualification se présente comme une «catégorie indécidable» (P. Tripier) dans la mesure où elle est entendue tantôt comme attribut professionnel lié à la formation, tantôt comme résultante du marché et de la valeur négociée de la compétence. Par simplification, on se référera ici à la première acception, centrant donc les informations sur les diplômes, les niveaux d'études, les filières de formation, la correspondance entre diplôme et emploi.

D'une façon générale, notre panel présente un éventail particulièrement diversifié des diplômes possédés, une présence forte des diplômes «sociaux» mais avec une inégale prépondérance selon les aires d'activité, et une palette de formations continues importantes et fort hétérogènes.

Cette diversité est sans aucun doute à mettre au compte de notre choix de population enquêtée puisqu'on a délibérément cherché à accorder une attention particulière à des situations d'emploi atypique ou à des secteurs frontières. Si l'enquête avait porté majoritairement sur les emplois les plus «canoniques», on aurait évidemment vu s'accroître d'autant les certifications correspondantes. Mais le fait important à relever est que le *répertoire diversifié des diplômes recèle une proportion élevée de diplômes des professions sociales quelle que soit l'aire d'observation*. Autrement dit, on observe bien une migration des professions labellisées dans les différentes zones d'activité.

Cette pénétration souligne l'élargissement incontestable des détenteurs de diplômes sociaux généalogiques dans des secteurs d'activités ou dans des fonctions tenues pour plus ou moins éloignées des «niches» conventionnelles. Toutefois, la colonisation n'est pas uniforme, comme on va le voir.

### a) Les diplômes initiaux : un large éventail

Il existe une évidente difficulté à rendre compte des diplômes des interviewés : pour beaucoup d'entre eux, aux diplômes initiaux viennent se superposer des formations en cours, des diplômes acquis par voie de formation continue ou à l'occasion d'interruption d'activité au cours de la carrière. La multiplicité de ces cas montre qu'il existe un *véritable enchevêtrement des qualifications* recueillies au long de la carrière. Aussi, l'image produite varie-t-elle selon que l'on considère soit les diplômes initiaux (professionnels ou non), soit seulement les diplômes professionnels, soit les niveaux d'études, soit encore les diplômes les plus élevés possédés.

S'agissant des diplômes initiaux, on a comptabilisé ceux déclarés comme tels par les interviewés, ce qui laisse une marge de flou dans la mesure où ceux-ci sont aussi bien des diplômes généraux que professionnels et surtout dans la mesure où, comme on l'a dit, d'autres diplômes ont été acquis ou sont en cours d'acquisition. En dépit de ces précautions, l'on constate que *la majorité des enquêtés possède un diplôme des professions sociales (plus de 60 %)*. Cette proportion paraît élevée car en enquêtant préférentiellement sur les emplois émergents, on pouvait s'attendre à relever au contraire une majorité de diplômes non canoniques. Dans ce groupe, la répartition de ces diplômes, par ordre décroissant, est la suivante :



- . AS 46 %,
- . DEFA 16 %,
- . ES 16 %,
- . CAFAD ou TF 16 %,
- . ESF 5 %.

Si l'on regarde du côté de ceux qui n'ont pas un diplôme initial des professions sociales, on voit que les diplômes « alternatifs » possédés par ces autres enquêtés sont des plus variés : DESS, maîtrise, CAFDES, DE d'infirmière, Bac, BT, BEI, BEP, CAP, néant. Dans ce groupe, la répartition par niveaux souligne un autre aspect de leur diversité : les diplômes alternatifs parcourent toute l'étendue de l'échelle des niveaux :

- . niveau I 10 %,
- . niveau II 33 %,
- . niveau III 05 %,
- . niveau IV 24 %,
- . niveaux V et VI 28 %.

Les diplômes alternatifs, répartis à égalité sur les deux rives du niveau Bac, font une place plus importante que dans le groupe précédant aux faibles niveaux de qualification initiale. On trouvera parmi ceux-ci une partie des parcours atypiques auxquels le champ de l'intervention sociale aménage quelques portes d'entrée.

Au total, si on considère *l'ensemble du panel*, on relève une proportion de près de 80 % d'enquêtés dotés d'un diplôme (ou d'une formation en cours) supérieur au Bac, proportion très élevée si l'on songe que notre panel a recruté une majorité de professionnels de plus de 40 ans. Toute précaution gardée, ces résultats contredisent totalement l'affirmation parfois formulée d'un secteur professionnel hétéroclite peu diplômé. Mais qu'en est-il au regard des différentes positions d'activité ?

### **b) Une colonisation inégale des différentes aires d'activités**

Les détenteurs de *diplômes des professions sociales* sont présents dans chacune des 4 aires d'activité. Toutefois, ils les envahissent de façon très différente : la moitié d'entre eux exerce des activités relevant de l'aire C, Aide directe ; l'autre moitié se répartit par ordre décroissant dans la Gestion-organisation (B), le Diagnostic (D) et une proportion infime dans l'Ingénierie d'évaluation (A).

Les détenteurs de *diplômes alternatifs*, quant à eux, investissent autrement l'espace d'activités : en tête, la Gestion-organisation (B) pour près de la moitié d'entre eux, puis l'Aide directe et le Diagnostic (D) ; enfin, une proportion infime dans l'Ingénierie d'évaluation (A).

Avec toutes les prudences d'usage, compte tenu du panel enquêté, on peut cependant avancer plusieurs constatations : les détenteurs de diplômes canoniques

ont colonisé de façon vigoureuse l'aire de « l'Aide directe aux usagers » (aire C) et y occupent une position totalement dominante. Peut-on dire qu'il s'agit là de leur « pré carré », d'un domaine réservé fermé aux autres qualifications que les qualifications canoniques ? Ou peut-on penser au contraire que ce domaine leur était assigné mais que le mouvement qui se dessine est celui d'une *migration progressive vers d'autres aires d'activités*, ce que semble indiquer leur présence dans les autres zones ? Ce mouvement serait en retour accompagné d'une levée d'octroi, progressive et très réduite, en faveur de nouveaux venus dans la zone de l'aide directe. L'examen des relations entre qualifications et contenus d'activité fait nettement pencher vers la seconde hypothèse.

Un autre élément vient à l'appui de ce mouvement : *la pénétration de l'aire de Gestion-organisation par les diplômés canoniques*. Ils y figurent à égalité avec les détenteurs d'autres diplômes. Cet espace ne semble ni réservé en priorité aux diplômes alternatifs ni étanche aux diplômés canoniques. Cet espace apparaît donc en quelque sorte comme un lieu de coexistence des espèces.

Au total, c'est un mouvement d'ouverture et de migration qui est dessiné :

- . ouverture de toutes les zones d'activités aux diplômés « sociaux »,
- . entrée au compte-gouttes des non canoniques dans le domaine réservé de l'Aire directe,
- . investissement de l'aire de Gestion-organisation de façon apparemment indifférenciée
- . égale, mais excessivement réduite, présence des uns et des autres dans l'Ingénierie d'évaluation.

### **c) L'architecture achevée des formations continues et son lien à l'activité**

Un certain nombre d'enquêtés (environ un tiers) ont effectué une réorientation dans leurs études avant d'entrer dans leur activité. Il s'agit souvent d'études universitaires commencées puis arrêtées au profit d'une entrée en formation professionnelle en vue d'acquies l'un des diplômes des professions sociales. On trouve là des DEUG de psycho, de sciences de l'éducation, des études de droit, d'anglais, etc. Rares, quasi inexistantes, sont les cas de réorientation en cours d'étude vers des filières autres (par exemple, en passant de la psycho à la gestion).

En revanche, nombreux sont les enquêtés qui ont, au cours de leur activité professionnelle, entrepris des formations certifiantes soit pour « régulariser » leur situation au regard de leur emploi, soit dans la perspective d'une mobilité espérée, dans la même filière ou dans une autre, soit pour « *s'aérer la tête* » et « *refaire fonctionner ses méninges* ».

Ces parcours, hasardeux ou astucieux, entrent-ils en correspondance avec l'emploi ? Sur ce point, on observe une *grande relation entre les qualifications acquises en cours de carrière et l'univers des activités* de l'emploi occupé, tel est le cas en particulier des « régularisations » mais aussi, par exemple, de cet enquêté (Céli 2) qui, éducateur non diplômé, effectue une formation d'AS, devient AS puis responsable de circonscription et entreprend le DSTS. Dans d'autres cas, le lien avec l'activité demeure plus lâche, en particulier dans les emplois de la fonction

publique : par exemple, la responsable du CCAS est promue directrice de la solidarité et passe le concours d'attachée principale dont le contenu est quelque peu distant de la fonction.

Quant au rendement des certifications obtenues en cours de carrière, s'il reste considéré comme valable pour accéder à d'autres emplois, il n'en demeure pas moins hasardeux. Un grand nombre de cas pourraient être cités d'interviewés exerçant dans l'aire directe qui ont acquis une licence après un diplôme professionnel et qui, néanmoins, n'ont pas vu (ou pas su) changer leurs positions ni en terme de statut ni en terme d'accès à d'autres aires d'activités. A fortiori, le changement de position paraît notablement plus incertain dès lors que la nouvelle certification acquise s'éloigne très nettement de la zone d'activité : Mme U3, éducatrice spécialisée depuis près de 20 ans, prépare une maîtrise en sciences sociales appliquées au travail, poursuit encore quelques années son activité, « décroche », fait une formation de documentaliste, obtient le diplôme en 1994 et puis « *fait un remplacement pendant 6 mois mais en fait y a pas vraiment de boulot, donc... et en plus il fallait redémarrer à zéro avec un salaire de misère* » (Mme U3 exerce toujours dans l'aide directe). « *En fait, maintenant, je négocierais bien un travail de documentaliste-éducatrice dans le social. Je ne sais pas trop comment, mais...* ».

Si du côté des professionnels canoniques, l'acquisition de parchemins supplémentaires ne s'accompagne pas d'automatisme dans l'accès à de nouvelles positions, elle en constitue néanmoins une condition de possibilité non négligeable. Pour avoir une vue plus complète, il suffit de regarder la question dans le sens inverse, non plus en suivant le parcours et sa destination finale, mais en examinant les qualifications obtenues en cours de carrière par les enquêtés qui exercent notamment dans les aires de l'ingénierie d'évaluation et de la gestion-organisation. On observe alors une différenciation majeure : tandis que la plupart des détenteurs de diplômes canoniques ont cumulé d'autres formations, souvent certifiantes, pour accéder à ces aires d'activité, les détenteurs de diplômes alternatifs ont eux, accès à ces aires de façon directe en raison de la nature de leurs titres et plus souvent de façon indirecte par des parcours d'outsiders, voire de « baroudeurs », où ce sont les expériences qui sont validées.

En résumé, que livrent ces analyses ? D'une part, la correspondance entre qualification et emploi est une donnée forte mais qui s'actualise de façon différenciée selon les aires d'activité. Dans l'aire de l'aide directe, si la qualification n'est pas de règle absolue, elle a en pratique un lien étroit avec l'activité. Dans les autres aires, le lien est plus lâche mais *la position est associée fréquemment pour les détenteurs de diplômes canoniques au cumul des certifications et pour les autres à la détention de qualifications ad hoc (en gestion, en droit...) ou au cumul d'expériences professionnelles diversifiées.*

## 2. Tâches nobles et sales boulots dans l'Aide directe aux usagers

Force est de constater que l'étendue et la variété des activités exercées par les interviewés sont l'une et l'autre particulièrement importantes. Plutôt qu'une énumération fastidieuse des activités, on propose d'approcher ce que font les enquêtés par la description des tâches valorisées ou dévalorisées<sup>1</sup>. En proposant ce thème aux enquêtés, on espérait ainsi faire apparaître les tâches liées à des satisfactions symboliques ou à des définitions prestigieuses et observer la hiérarchisation des activités et les lignes d'opposition ou de fracture par lesquelles les « professionnels » se distinguent des autres. Enfin, ces hiérarchisations permettent d'approcher indirectement la distance entre le « modèle idéal » qui procure la dignité de la profession et le « modèle pratique » qui concerne les tâches quotidiennes.

Dans l'aire de l'Aide directe aux usagers, d'une manière générale, on constate que les *activités valorisées sont liées au contact, aux relations, au dialogue et que les activités dévalorisées renvoient presque unanimement à la « paperasse », l'écrit, la bureaucratie*. Mais, derrière cet apparent consensus, des différences notables se manifestent tant selon la place dans l'aire d'intervention que selon la qualification dont est doté l'énonciateur. Ainsi, des oppositions fortes se jouent autour d'une ligne qui sépare le contact aux usagers et la relation aux représentants institutionnels. De même, un clivage assez net apparaît dans la hiérarchie des activités entre celles exprimées par ceux qui ont été socialisés aux modèles du travail social et celles exprimées par ceux qui ne le sont pas.

Rappelons les propriétés morphologiques de cette aire de l'Aide directe. Elle est très largement investie par les détenteurs de diplômes « sociaux ». Elle est plus féminine que les autres. Elle abrite quatre blocs : des aides à domicile (aides ménagères et travailleuses familiales) ; des animateurs formés, assistantes sociales et éducateurs, sous-groupe reconnu et disposant d'un mandat et d'une « licence » (autorisation officielle ou quasi officielle) ; des quasi travailleurs sociaux (situés du côté de l'insertion, principalement) ; enfin des « para-professionnels » (conseillères sociales HLM, gardiens-correspondants d'immeubles).

Notations sans surprise : plus la proximité aux usagers et aux tâches domestiques est forte, plus les intervenants sont des femmes et plus les niveaux sont subalternes.

---

<sup>1</sup> Pour E. Hughes, les questions les plus pertinentes à se poser sont : « *Que considérez-vous comme sale, pénible ou honteux dans votre travail ? Avez-vous la possibilité de déléguer les « sales boulots » ? A qui ? Sinon, pourquoi continuez-vous à les faire ?* »

### a) Dans le sous-groupe de l'aide à domicile

Les activités de l'aide à domicile concernent par ordre décroissant le ménage, le repassage, la cuisine, l'aide à la personne pour son hygiène corporelle ou la prise de médicaments mais aussi la rédaction de courriers, l'accompagnement dans diverses démarches. Par le biais de ces tâches, elles *déclarent « apporter autre chose »* : réconfort, soutien moral, remobilisation. Cet « autre chose » figure comme le « plus » qui sépare leur emploi des expériences de travail antérieur qu'elles ont eu presque toutes dans l'industrie, le commerce ou les services.

Les plus fortement valorisées sont les relations avec les bénéficiaires : *« les personnes ont toujours besoin de parler, donc en fait, on est toujours accompagnée, c'est-à-dire qu'il faut savoir travailler tout en parlant, ça on le ressent énormément. On est toujours à l'écoute, c'est quelque chose de très important »* (BL1, aide -ménagère). *« On rentre dans la confidentialité des familles (...), on parle de beaucoup de choses... et puis quelquefois on rentre un petit peu dans l'intimité des gens (...) quelquefois, on sait que c'est plus matériel, une aide sur le repassage, des choses comme ça... Mais dans le repassage, on est là, la mère de famille est là, donc on peut discuter, il y a beaucoup de choses qui viennent »* (BL4, travailleuse familiale). Parmi les autres activités valorisées figurent les rapports avec les « personnes extérieures » (kiné, médecin, infirmière, enseignant) procurant une valorisation par procuration. Tandis que ces activités sont quasi inexistantes chez les aides-ménagères, elles sont moins réduites chez les travailleuses familiales.

Quant au « sale boulot », sa désignation est directe et sans détour : faire les poussières, les travaux de force, les carreaux, etc. La liste est variée mais réfère constamment aux tâches ménagères considérées comme ingrates. Elles ne sont pas toujours jugées indignes (*« on est payée pour ça, ça fait partie de notre travail »*), mais elles contribuent à cantonner la perception de l'activité dans l'espace étroit du travail domestique : *« c'est difficile parce que les familles, elles se cantonnent à notre rôle, et notre rôle c'est l'aide-ménagère, mais ils ne se rendent pas compte de l'aide qu'on leur apporte, je ne crois pas, au niveau du relationnel, et ils ont besoin de nous pourtant »*.

A qui la part ingrate du travail pourrait-elle être déléguée ? Une hiérarchie existe entre les travailleuses familiales considérées comme les plus proches des « vrais travailleurs sociaux » et les aides-ménagères. En raison de sa fonction un peu plus spécialisée, plus préventive, la travailleuse familiale occupe dans l'aide à domicile l'échelon élevé. Les tâches proprement ménagères subsistent mais prises dans une mission plus globale qui contribue à en gommer le caractère brutal. Quant à l'aide-ménagère, ses tâches sont marquées de la façon la plus voyante par la dimension domestique et par la proximité la plus grande au bénéficiaire : l'aide-ménagère travaille non seulement au domicile de l'utilisateur mais constamment en sa présence. La délégation des activités ingrates ne peut s'effectuer en cascade que sur une échelle des plus réduites. Elle ne peut se faire longuement, illusion sur le fait que les activités dont elle voudrait se dispenser relèvent de l'emploi de femme de ménage. C'est pourquoi la plupart d'entre elles marquent une hésitation à trop décrire ce qui pourrait être *« refilé à d'autres »* sans craindre de voir leur emploi

assimilé à celui de femme de ménage et rappeler trop crûment leur proximité à celle-ci. Même ingrates, les tâches ne peuvent être radicalement dévaluées. D'où l'utilisation d'une *rhétorique de transfiguration* tendant à surévaluer en bloc l'ensemble des tâches par la mise en avant de leur finalité sociale et d'un certain « art » dans la manière de les effectuer.

Exécutées dans la sphère de l'intime et dans le contact non seulement individualisé, mais personnalisé, les activités sont présentées comme contenant du « geste rare » et un mode relationnel qui rapprochent du registre sanitaire ou social : une femme de ménage, « *une personne n'ayant pas le CAFAD pourrait faire le ménage chez cette personne, ça s'arrête là. Mais je ne pense pas que la relation sera la même* » (BL7, aide-ménagère). Si l'essentiel de leurs savoirs vient du domestique, leur légitimité professionnelle ne peut se construire que sur leur capacité à visibiliser du « plus que domestique », du côté du sanitaire et du social.

Confrontées à « gérer continuellement une définition contradictoire de leur intervention »<sup>1</sup>, les employées de l'aide à domicile expriment une plainte constante à l'égard des usagers qui rabattent leurs tâches vers un service purement domestique alors que l'ambition de professionnalisation consiste au contraire à les détacher de leurs origines. « *En fait, on a un rôle, sans en avoir l'air, mais presque du psychiatre, du psychologue. En fait, c'est un peu... les gens sont comme sur un divan, ils vous parlent, bon, vous les écoutez, ça leur fait du bien. Après, ils vous posent des questions, et même si vous ne leur donnez pas la réponse qu'ils attendent, vous leur donnez quand même une certaine réponse, qui les reconforte, qui les aide à repartir. Moi, je dirais, je me sens presque une assistante sociale à ce niveau-là (...) Et s'il n'y avait pas ce rôle-là, je crois que je ne pourrais pas faire ce métier-là* » (BL1, aide-ménagère, 48 ans).

## **b) La part des « canoniques »**

Il s'agit de travailleurs sociaux génériques, formés ou en cours de formation : animateurs de MJC, assistantes sociales exerçant dans un centre d'action médico-sociale précoce, assistante socio-éducative en centre médico-social, éducatrice spécialisée travaillant depuis près de 20 ans dans un centre d'accueil de mères et enfants, éducatrice de la PJJ exerçant en centre d'hébergement, assistante sociale polyvalente, etc.

Très clairement, les activités sont polarisées autour de deux types de rôles : *l'accueil et l'écoute* des usagers d'une part, le rôle *d'intermédiaire* entre les usagers et les institutions-ressources d'autre part, avec des nuances importantes selon les lieux d'exercice (par exemple concernant l'animateur de foyer de jeunes et l'éducatrice PJJ dont les activités comportent une part importante de gestion de groupes).

Très clairement aussi, les aspects valorisés sont la relation individualisée, le travail avec les partenaires, l'autonomie, sinon dans l'exercice de la fonction, du moins dans sa mise en oeuvre.

Les contenus d'activités ne sont pas toujours exprimés de façon explicite par les enquêtés : les animateurs et les éducateurs ont un discours qui confine

---

<sup>1</sup> B. Duriez, 1996

parfois à l'ésotérisme tandis que les assistantes sociales résument souvent les différentes dimensions de leurs activités en une énumération lapidaire, telle que : « *accueil, écoute, règlement des problèmes administratifs, rédaction d'écrits, démarches à l'extérieur* » (C5, assistante sociale, 38 ans) ; ou encore « *contact avec les parents, avec les éducateurs de l'enfant, les dossiers pour le passage en commission et obtenir des aides, les permanences et, ponctuellement, les visites à domicile* » (US1, assistante sociale, 45 ans).

Les activités les plus dignes sont donc celles qui s'incarnent dans une relation, mais on voit nettement poindre que ce n'est pas tant la relation pour elle-même que comme instrument permettant de réguler une situation ou comme moteur produisant un changement : « *La relation d'aide est pour moi à mettre en premier plan (...) J'aime beaucoup ce travail autour du RMI ; la forme du contrat, c'est ce qui me passionne le plus. Je trouve que ce contrat permet d'accompagner la personne réellement et je n'ai jamais autant vu des situations se débloquent. En plus, c'est vraiment l'occasion de travailler avec une multitude de professionnels (...) Il y a un certain plaisir parce qu'on voit des projets aboutir. On a besoin de ça parce que souvent dans ce métier, vous avez le sentiment que ça dure depuis des années et puis, bon, vous vous dîtes : c'est pas vrai, ça n'a pas bougé d'un pouce, qu'est-ce que j'ai foutu... Et dans le cadre du RMI, il me semble que l'on voit les gens bouger, évoluer* » (C5).

Même écho chez l'animateur de foyer de jeunes, bien que ses outils soient de nature très différente : « *Ce que je préfère, c'est monter les projets mais surtout les réaliser avec les jeunes sur le terrain. C'est bien de les voir faire ce qu'ils aiment et les voir se bouger* » (C4, animateur, 32 ans).

Très valorisée, la relation d'aide n'en est pas moins considérée comme « stressante », à l'exemple de cette éducatrice qui exerce en centre d'accueil d'urgence et qui constate avoir acquis par l'expérience et par de nombreuses et longues formations continues un certain « professionnalisme » : « *C'est un boulot intéressant, mais c'est quand même extrêmement fatigant. Je pense quand même que... J'ai acquis une capacité d'écoute, certainement un professionnalisme. Je sais mieux ce que je fais avec les gens, je connais mes limites, je sais où je travaille et où je ne peux pas travailler, tout ça je le situe beaucoup mieux. Donc, à la fois, c'est beaucoup plus important, intéressant... certainement mieux pour les gens dont je m'occupe (...) En même temps, on travaille quand même sur l'urgence, donc les gens sont en crise et ils sont mal, et c'est quand même très fatigant. C'est très stressant même si on a du recul, c'est quand même pas facile* » (UZA3, éducatrice, 46 ans).

Valorisé enfin, le travail avec les partenaires, l'inscription dans une véritable *toile d'araignée* d'interlocuteurs : autres professionnels, administrations multiples, CAF, CPAM, ANPE, CCAS, etc. Sur cet aspect, on constate à la fois la diversité très appréciée des « partenaires », la facilité à en énumérer un grand nombre et l'imprécision, le flou qui règne quand il s'agit du contenu de ces contacts. Pour une part, ces relations sont instrumentales, visent à obtenir des informations, entamer des démarches administratives, régler des dossiers ; mais pour une autre part, plus dotée d'intérêt celle-ci, ces relations constituent le moyen (et la preuve) de l'inscription dans un cercle de reconnaissance : « *Vous avez une reconnaissance de partenaire. Et si vous avez toujours été crédible et transparent (...) et toujours été constant, on est reconnu par les professionnels extérieurs (...) Je pense que*

*l'on arrive réellement à faire un travail en finesse et en profondeur que quand on est là depuis 5 ans à peu près. Faut pas croire qu'on puisse le faire au bout d'un an ou deux, c'est pas vrai. Il faut des années et il faut être reconnu par les partenaires. Et c'est vrai que vous êtes régulièrement évalué et jugé par l'extérieur, donc il faut plusieurs années mais c'est payant, c'est payant »* (CELI5, assistante sociale, centre médico-social, 38 ans).

Du côté des activités pénibles, un sort particulier est réservé à l'écrit, et notamment à sa dimension administrative ou de compte à rendre. Premier grief, l'absorption par l'écrit au détriment de la relation : *« J'ai beaucoup de mal avec l'administratif et les demandes de secours parce que je trouve que ça nous pompe de plus en plus de temps. Ça prend tellement de temps que, parfois, justement notre mission d'écoute passe après, et je trouve que c'est très grave (...) On se bat tout le temps face à des administrations qui sont de plus en plus rigides. C'est vrai que pour faire ouvrir des droits, il faut être de plus en plus pointue en législation... Alors ça aussi (...), je me démerde toute seule (...) donc ça aussi je trouve que c'est un petit peu ennuyeux »* (C5, assistante sociale). Le second grief porte sur l'inutilité ou l'absence de bien-fondé des écrits exigés : *« Tout ce qui est bilan, retransmission. Parce que ça prend un temps fou. On a un diplôme de terrain, on est plus dans le faire que dans l'écrire. Remplir trois fois la même chose pour avoir une petite subvention, c'est pour moi une grosse perte de temps »* (CELI4, animateur). Ce dernier confie néanmoins : *« Je suis flemmard pour la rédaction, la tournure de phrase. Je travaille beaucoup par ++ ou -- »*. Pour une part, la pénibilité de l'écrit est aussi liée à l'amertume de ne pas le maîtriser.

L'écrit constitue pourtant un signe de la professionnalité dans la mesure où il signifie l'éloignement des « occupations mécaniques » (« où les mains travaillent plus que la tête » selon J.J. Rousseau). Il contribue à distinguer les activités de niveau inférieur (celle des cols bleus) de celles qui requièrent une compétence liée à une formation scolaire (celle des cols blancs). Dans la pratique de l'aide directe, le statut de l'activité écrite reste ambigu, sans doute parce que, s'il joue bien ce rôle de distinction (d'avec les aides-ménagères par exemple), il ne met pas à l'abri d'une assimilation à des activités considérées comme moins conformes à l'honorabilité de la fonction, laquelle comme on l'a vu se réclame d'abord de l'art de la relation : *« Ici, il faut quelquefois se garder d'être utilisée et confondue avec une secrétaire chevronnée qui remplit bien les papiers. Il faut batailler pour garder sa place, garder son rôle un peu spécifique, qui est celui de l'entretien »* (US1, assistante sociale, centre d'action médico-sociale précoce).

### **c) La part des quasi travailleurs sociaux**

Ce sous-groupe est pour l'essentiel constitué d'enquêtés exerçant dans le secteur de l'insertion (animateur d'insertion, animateur de chantier, secrétaire d'accueil d'associations intermédiaires, conseillères sociales HLM). D'une certaine façon, ce groupe se distingue des précédents par un « ethos » orienté vers l'action, avec recherche de performance, de résultats espérés sur le court terme et éventuellement de plus grande visibilité. Sous l'angle des qualifications, il présente beaucoup d'hétérogénéité : BTS hydraulique (mais suivi d'une maîtrise sciences sociales appliquées au travail obtenue en cours de carrière) ; BEP secrétaire ; capacité en droit ; concours élève-infirmier psychiatrique (mais suivi d'un DEFA) ;



diplôme CESF... On s'étonnera de voir classées deux CESF dans ce groupe, mais elles le sont non pas en raison d'une appréciation sur leur qualification professionnelle -qu'on considère bien comme un diplôme des professions sociales-, mais en raison du type de fonction qu'elles exercent et du contenu de leurs activités.

S'agissant des contenus d'activité, ils varient quelque peu selon que la fonction est d'animation collective ou d'aide individuelle. Dans le premier cas, il s'agit notamment d'une « *casquette d'animateur de groupes* » (CHAR1) mais qui comprend une part égale de suivi des dossiers et de contacts extérieurs avec des personnes ou des institutions-ressources. Dans le second cas, les activités sont l'accueil des usagers, le « *débrouillage de leurs problèmes* », la recherche de secours (et la visite des familles pour les conseillères sociales HLM). « *Le matin, dit cette conseillère sociale diplômée ESF, on arrive, on prépare les visites à domicile de la journée ou de la matinée. Après on va à domicile, on fait les délais de paiement, on voit un peu tous les problèmes. Ensuite, on enregistre tout ce que l'on fait. Après, il y a le traitement du dossier lui-même, voir l'assistante sociale, voir la CAF, s'il y a un problème d'APL. Essayer de voir pour un secours, quel organisme pourrait leur trouver un secours. Voilà le boulot* » (CC2, conseillère sociale HLM, 27 ans).

Pour les animateurs de groupes d'insertion, la dimension collective est particulièrement valorisée, même si le modèle idéal se trouve quelque peu écorné dans la pratique : « *J'étais au départ très sensible à la production d'activités sociales, mai je me rends compte qu'il faut être plus modeste. Je voulais produire davantage, imaginer des projets collectifs à dimension sociale et professionnelle, mais je m'aperçois que c'est un exercice très difficile (...) Ma collègue psychologue peut se sentir mieux dans le fait qu'elle voit changer les attitudes et les comportements individuels mais moi je tire davantage vers le projet collectif, pas obligatoirement professionnel, mais au moins que ce soit l'organisation d'activités* » (CG3, animateur d'insertion RMI).

Sont valorisées aussi les activités de montage de projets nouveaux, même s'il convient d'accepter l'insertion comme école de réalisme : « *Ce que j'aime bien aussi, c'est quand on intervient sur un secteur, c'est comment on passe à une autre organisation, tenter des choses. Bon là, il y a un secteur qui vient de nous interpellé, donc on a dit, on y va une journée par semaine, on essaie de monter un autre projet, de coordonner des choses* » (CHAR1, animatrice d'insertion). « *Il y en a qui nous ont dit « Ben, l'insertion sociale, c'est bien joli, mais il faut passer à autre chose, hein ? (...) Il y a une ambiance de remise au travail, alors que, bon, c'est pas possible... »* (idem).

D'une manière générale, le « terrain » est l'objet d'une forme de sacralisation ; ce « terrain » consiste en des publics en panne, en souffrance, qui ont besoin d'aide, et qu'il s'agit de « *secouer* » (conseillère sociale HLM, chargée du traitement des impayés de loyer), « *ne pas pleurer avec eux* » (autre conseillère HLM). Sur un autre mode il s'agit de « *l'accompagner* ».

Une déception, une insatisfaction diffuse émanent de la plupart des entretiens de ce sous-groupe des quasi travailleurs sociaux, soit qu'elle réfère au rôle d'injonction à l'égard des usagers soit qu'elle réfère à une limitation de l'activité qui ne permet pas de prétendre entrer de plain-pied dans le cercle des travailleurs sociaux patentés : « *Je laisse un peu tomber le côté impayés de loyer, on en parle, mais on parle surtout de la situation sociale de la famille. Dans ce cas-là, on est*

vraiment dans un travail social » (CC2, CESF conseillère sociale HLM). L'accent est alors mis sur la compréhension des problèmes et leur analyse, le « pouvoir institutionnel » envié aux assistantes sociales.

Pour l'animateur d'insertion comme pour la conseillère sociale, une liberté d'action existe, plus ou moins consistante, mais elle n'empêche pas le sentiment que l'activité n'est pas exactement « ce qu'on attendait » : « J'ai une latitude dans mes dossiers. Je fais mon courrier à la Banque de France, je contacte les élus... C'est pour cela que ce n'est pas trop inintéressant » (CC4, conseillère sociale HLM).

Pour se définir, les enquêtés de ce sous-groupe jouent constamment sur le registre de leur différence et de leur ressemblance aux travailleurs sociaux canoniques. Ainsi, cet animateur sur un chantier d'insertion qui embauche des Rmistes en CES (il les fait travailler sur une création de spectacle) revendique hautement son appartenance au social, conçu comme un travail de « relation humaine », nécessitant une implication personnelle qui n'exclut pas l'affectivité, ce qui l'oppose aux assistantes sociales qui, selon lui, « sont très rigoureuses ». « Avec les gens, t'es obligé d'entrer dans leur affectif pour pouvoir naviguer ». L'affectif est la valeur ajoutée sans laquelle son travail ne serait que l'application stricte de techniques, sans être authentique. C'est pourquoi il s'oppose aussi à la logique administrative, faite de « comptes rendus, de chiffres, de statistiques (...) on se noie dans l'administratif et on perd l'essentiel de la relation humaine avec les gens » (Yami 7, animateur de chantier d'insertion, 47 ans).

Seconde position marquant la différence avec les travailleurs sociaux « classiques », celle par exemple de cette CESF passée de la CAF à un emploi d'animatrice d'insertion au Conseil Général : « Ce qui m'intéressait, c'était de travailler avec d'autres professions, c'était un intérêt, voir comment on peut travailler avec des gens qui venaient de la formation, qui venaient du monde du travail ». Pour l'essentiel, son activité consiste à constituer et animer des groupes de Rmistes : « La méthode, c'est le travail en collectif », présentée comme significative d'une différence avec l'activité des assistantes sociales. « Les gens en groupe (...) ils se disent, on a pu discuter, prendre le café ensemble, écouter les autres. Ils se disent, ici j'ai été entendu, j'ai pu m'exprimer. Et aussi, en se trouvant ensemble, on n'est pas comme à l'ANPE, on n'est pas dans le bureau de l'assistante sociale, on peut vraiment parler des préoccupations, donner des tuyaux, des choses comme ça » (CHAR7, animatrice d'insertion).

Il existe une insistance à distinguer ces « nouveaux métiers » de ceux des travailleurs sociaux canoniques, distinction voulue par les missions qui leur sont attribuées mais fortement défendue, dans un premier temps du moins, par les personnels chargés de ces missions. Ces distinctions et les arguments invoqués (ou supposés), ne sont pas sans faire débat du côté des travailleurs sociaux. Parmi les arguments échangés, certains ont trait au « style » dans l'activité : tandis que les uns évitent de tomber dans l'échange affectif, émotif et reprochent aux autres leur manque de professionnalité à cet égard, les autres recherchent cette proximité, cette authenticité de contact... Débat sur lequel on reviendra et qui met précisément en lumière les éléments qui tendent à définir la frontière entre « professionnels » et « profanes ».

Ces « nouveaux » métiers se développent depuis peu d'années ; plusieurs de nos enquêtés, après seulement quelques années d'exercice, semblent vivre difficilement le passage de « l'innocence initiale » au « choc de la réalité », moment de crise qui fait songer aux étapes de « conversion doctrinale » analysées par Fred Davis à propos des infirmières<sup>1</sup>.

Après une phase d'exercice baignée d'une certaine innocence et dominée par la croyance aux stéréotypes (de l'altruisme, de la disponibilité...), intervient une période de trouble et de prise de conscience que les catégories stéréotypées par lesquelles le métier était représenté résistent mal à la pratique réelle et apparaissent « incongrues », inadéquates au « monde » de l'activité professionnelle entrevu. Selon l'enquête de Fred Davis, les étapes ultérieures sont l'acceptation du rôle réel et de sa distance avec le monde idéal, l'acceptation d'une dualité entre le moi profane et le moi professionnel, enfin l'intériorisation stable des réflexes professionnels et l'installation dans une nouvelle vision professionnelle...<sup>2</sup>

Le mouvement qui se dessine apparaît bien en effet être celui d'une acculturation, d'un rapprochement, effectif ou espéré, de ces nouveaux métiers de l'insertion et du conseil social vers les modèles des travailleurs sociaux patentés. Corrélativement se dessine une absorption prochaine des nouveaux venus par les « travailleurs sociaux », ce mouvement ayant créé au sein du travail social une transformation élargissant les activités et les qualifications (entendues ici comme rapport entre diplôme, compétence et position professionnelle).

#### **d) Un social para-professionnel : gardien, correspondant, secrétaire d'accueil...**

Ici, les activités s'éloignent nettement des activités dites « sociales » tant sous l'angle des contenus que sous celui des fonctions. M. F. est gardien gérant d'une résidence d'étudiants : « *Le but ici, c'est un peu particulier, parce que ce ne sont pas des locataires normaux, la majorité sont des étudiants ; donc mes étudiants, je les vois à l'heure du midi et surtout le soir (...) soit pour discuter d'un problème, soit essentiellement un petit dépannage, puisque logeant sur place ça ne me pose pas de problème. C'est surtout une question de présence, c'est important de pouvoir dialoguer il faut que ce soit convivial* » (U1).

Sans surprise, les tâches qui donnent de la valeur au travail sont celles qui comportent du contact avec les usagers ; Mme J., anciennement secrétaire dans une agence d'intérim, a trouvé, après avoir connu elle-même des périodes de chômage, un emploi d'accueil au sein d'une association d'insertion : « *Mon travail à la base, c'est recevoir les gens, de leur donner un dossier de candidature (...) et ils me remplissent toutes les parties nécessaires, et puis après on discute ensemble, on voit le dossier ensemble (...) Le principal, c'est la réception des gens, c'est quasiment primordial, pour moi en tous cas (...) En deuxième, je mettrais la « délégation » -trouver parmi ces usagers demandeurs de travail la personne adaptée à l'entreprise ou au particulier*

---

<sup>1</sup> Fred Davis, « *The professional socialization as a subjective experience* », in *Sociological works. Method and Substance*, Penguin Press, 1970, pp. 212-239

<sup>2</sup> Cf. C. Dubar, *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, A. Colin, 1991, pp. 147-148

client-, *parce que, mis à part... on fait du social mais on fait aussi de temps en temps de la sélection* » (Y5, secrétaire d'accueil, 33 ans).

Ces agents se sentent satisfaits ou plus valorisés de faire « *quelque chose de plus* », à titre personnel. Le gardien écoute, rend des services. Dans les conflits de voisinage, il assure une médiation informelle, des micro-régulations. La dimension sociale est indirecte dans les activités ; « *avoir un côté humain avec ceux qui nous entourent* », cela va au-delà de ce que demande l'employeur. Peu de choses dans les activités de ce sous-groupe permettent de le rattacher à l'intervention sociale.

Pour ces enquêtés, l'accès à une dimension sociale de l'activité vient de l'implication personnelle, qui peut aller jusqu'à la sur-implication, antithèse en quelque sorte de ce qui constitue le travail social canonique : la maîtrise de l'implication personnelle excessive. On voit se dessiner là un des éléments du débat sur les frontières du social professionnel, au regard duquel ce sous-groupe apparaît occuper une position nettement profane.

### **3. Hiérarchisation des activités dans l'aire du diagnostic-orientation**

Rappelons que l'aire des activités de diagnostic et d'orientation individuelle figure dans un quadrant polarisé d'une part par la dimension de proximité immédiate à l'utilisateur et d'autre part par une orientation de l'action tournée vers le « *problem-setting* », c'est-à-dire l'examen des difficultés de l'utilisateur, la reconnaissance des signes, le tri des symptômes, la détermination des voies à suivre (préconisations, orientations, voire prescriptions).

Du point de vue morphologique, les enquêtés de cette aire se distribuent à égalité entre les plus de 40 ans et les moins de 40 ans, et se distinguent donc des précédents par un âge moyen plus élevé. Dans leurs qualifications prédominent les diplômes des professions sociales (DEES, DEAS, DEFA, éducateur PJJ...), les diplômes alternatifs étant aussi bien un CEP ou un CAP qu'un Bac ou une maîtrise d'histoire ; on retrouve là le phénomène d'extension de l'échelle des diplômes, des plus faibles aux plus élevés, qui semble caractériser les enquêtés qui ne détiennent pas de diplômes sociaux.

D'une manière générale, dans cette aire, les fonctions sont exercées par des travailleurs sociaux ou bien appellent une certaine expérience et font place de ce fait aux promotions internes (cas par exemple d'une conseillère sociale HLM) ou aux trajectoires complexes (cas d'un conseiller technique de mission locale, ajusteur puis technicien, contremaître dans une PME, directeur technique puis correspondant jeune, actuellement conseiller technique en mission locale).

En Mission Locale, si l'accueil occupe une bonne part du temps de travail, la part valorisée est très nettement l'activité de conseil, d'information, d'orientation, exercée dans une forte relation individuelle. La fonction est très polyvalente, ne peut guère être circonscrite par une fiche de poste, néanmoins près de la moitié du temps de travail est occupée par l'accueil et le suivi individualisé. Ce qui fait la valeur de cette activité est qu'elle contient, mieux qu'un contact

individualisé avec l'utilisateur, une relation personnalisée qui fait apparaître a contrario les autres activités comme moins dignes (travail sur dossier, accès aux droits...). Les conseillers techniques dénoncent la «réunionite», le travail de plus en plus administratif, qui « bouffent le temps » et amenuisent d'autant la part des activités les plus gratifiantes. A l'instar de beaucoup de travailleurs de base, cette évolution des activités est considérée comme produisant un « métier trop réducteur ».

Par différence avec les travailleurs sociaux classiques, les intervenants des missions locales affirment hautement le caractère engagé de leur relation à l'utilisateur, le degré de « commitment » comme le nomme Becker, mais qui se traduit dans une attitude de réalisme : « *On dit la vérité aux jeunes (...) on ne cherche pas à faire plaisir* » (LG2, conseiller technique de mission locale, 40 ans). En ce sens, la relation est opposée à celle des travailleurs sociaux « *qui manquent de réalité, sont éloignés des réalités, ne sont pas dans la réalité du moment* » (idem).

Plus la fonction est ancienne, organisée, plus les activités sont décrites avec précision : « *Il n'y a pas de journée type, dit cette assistante sociale exerçant en centre médico-social dans un « quartier difficile », mais ce qui est sûr, c'est qu'il y a deux permanences par semaine, et c'est la même chose pour toutes les collègues (...) En fait, ça se découpe entre les permanences, les visites à domicile, les gens que l'on reçoit entre les rendez-vous, parce que il y a des gens qui ne peuvent pas attendre (...) Il y a aussi donc les synthèses et puis parfois des réunions de circonscription ou des réunions institutionnelles. De temps en temps aussi, on va rencontrer d'autres partenaires* » (CC5, assistante sociale, centre médico-social, 39 ans).

Bien évidemment, les intervenants dont la fonction est davantage tournée vers la relation clinique, décrivent le rapport à l'utilisateur comme le noeud privilégié de l'activité. Toutefois, l'explication du contenu même de ce rapport est fortement empreinte d'ésotérisme, on parle peu des tâches elles-mêmes, faites pour l'essentiel d'entretiens de face-à-face, mais on insiste sur l'analyse de la situation psychologique ou psychiatrique des personnes, leurs difficultés à gérer leurs comportements et sur les évolutions constatées ou espérées. L'acte lui-même est en quelque sorte une « boîte noire ».

Ce qui fait la dignité de l'activité de type clinique apparaît peut-être plus que l'engagement d'une relation personnelle, l'utilisation de techniques « rares », méconnues des profanes, inaccessibles aux non initiés. L'une de nos enquêtées en donne une image presque caricaturale : éducatrice spécialisée pendant 7 ans, elle travaille ensuite dans un service de contrôle judiciaire où elle reçoit et suit des personnes concernées par des affaires de mœurs, agresseurs ou victimes. Elle s'est fait une spécialisation de « sexologue » et présente son emploi comme conseillère technique et sa fonction comme thérapeute. La grandeur de l'activité est d'abord exprimée par la singularité des publics : « *Il y a des gens qui ont des trajectoires terribles, des histoires qui sont terribles (...) Aujourd'hui, on a des gens vraiment... profondément déglingués et puis qui ont des histoires vraiment... moches, salissantes, il y a beaucoup de honte, de culpabilité qui existe en plus de ça* » (B6, conseillère technique, « fonction thérapeute », 44 ans). L'activité est ennoblie par l'acuité de la spécialisation qui fait entrer non seulement dans l'intime mais dans les secrets les plus embarrassants (pédophilie, inceste, viol...) et les informations dangereuses

(« par exemple, un exhibitionniste, il peut revenir en entretien en disant « Bon, je sens que j'ai envie de me réexhiber, est-ce que je peux revenir ? »).

La revendication de professionnalité dans l'activité clinique s'appuie sur un savoir et sur un rapport de transaction. Un des attributs essentiels qui autorise la revendication d'un exercice « professionnel » est d'être en situation de recevoir un « savoir coupable » (guilty knowledge, dixit E. Hughes) et d'en garder le secret. Le centre de l'activité est caractérisé par un pacte, une transaction entre le praticien mandaté et le client (il est un « client » et non plus un « usager »). Dans ce marché codifié, le professionnel assume une fonction que E. Hughes dit « sacrée », qui consiste à prendre sur soi des savoirs tabous, en en gardant le silence, contre des marques de réhabilitation morale.

Ceci étant, les démarcations avec les autres intervenants médicaux ou sociaux semblent être l'objet d'âpres luttes de reconnaissance. La comparaison que fait l'ex-éducatrice revendiquant un rôle de thérapeute avec les autres travailleurs sociaux est loin d'être à l'avantage de ces derniers : « *Les éducateurs, ils sont vraiment... fainéants (...) Ils sont quand même bourrés de problèmes personnels (...) Moi, je déplore que les assistantes sociales fassent avoir... par exemple toutes les aides qu'elles font avoir à des familles au lieu de les envoyer bosser par exemple* » (B6).

La comparaison avec l'activité des psychiatres est plus sanglante encore, sans doute parce qu'installés sur un créneau très proche, ils sont dotés d'une reconnaissance qui ne fait pas problème et qui pourtant apparaît nullement méritée aux yeux de l'éducatrice-thérapeute qui les accuse en bloc de « *faire du fric* », d'être improductifs, de gaver les clients de médicaments, de manquer de disponibilité, etc.

S'agissant maintenant des activités considérées dans l'aire du diagnostic comme ingrates ou peu valorisantes, on note, une fois de plus, le rejet des activités à contenu administratif : « *Les fiches ! Ah ! Les fiches, c'est-à-dire les notes et les rapports (...) Ca c'est inintéressant au possible et en plus ça sert à rien* » (B6). « *On va de plus en plus vers l'administratif (...) On est de moins en moins efficace* » (LG1, conseiller technique mission locale, 31 ans). « *Je suis payée par une administration pour remplir des missions (...) L'ennui, c'est qu'on n'est pas toujours d'accord sur la façon d'évaluer les choses justement (...) L'écriture, les dossiers, les enquêtes, c'est démotivant* » (CC5, assistante socio-éducative en polyvalence, 39 ans). Pour cette raison, celle-ci estime que son activité est celle d'une OS du social et, parce que « *le métier change* » et devient « *de plus en plus administratif* », veut aller en prévention spécialisée. Un éducateur PJJ, chargé de l'orientation des jeunes au sein d'un service éducatif auprès du Tribunal constate : « *Moi, ça fait longtemps que je ne suis pas sorti de mon bureau, parce qu'on n'a plus le temps* » (B7, éducateur au SEAT, 38 ans).

Pour beaucoup d'enquêtés, les tâches les plus nobles sont dénaturées par un mode d'exercice qui privilégie le rendement et qui contraint à les exécuter dans l'urgence : « *Il faut gérer beaucoup de dossiers. Ce qui enlève le plus intéressant, le travail de fond, de rencontre. On est toujours frustré parce que l'on doit passer très vite sur les dossiers. Et c'est le locataire qui s'en ressent, mais c'est peut-être pas rentable pour l'OPAC de rester trop longtemps sur un dossier* » (CC3, conseillère sociale spécialisée,

OPAC, 45 ans). « *Je suis trop pris par la réponse à l'urgence, du fait de la dégradation très forte des situations, de la précarité en permanence* » (FA2, directeur d'association de contrôle judiciaire, 49 ans). « *En fait, une association, c'est aussi une entreprise et il faut faire rentrer de l'argent, donc il y a un aspect de rentabilité même si c'est pas toujours compatible avec le social* » (A1, collaboratrice, responsable résidence FJT, 37 ans). « *Les objectifs, c'est de... de faire réagir un certain chiffre d'affaire, c'est une réalité, faire un certain nombre d'enquêtes, pouvoir sauvegarder votre emploi, pouvoir continuer à obtenir des subventions* » (B4, assistante sociale, enquêtes sociales rapides, association de contrôle judiciaire, 48 ans).

Sur la question de savoir à qui nos enquêtés pourraient ou voudraient déléguer les tâches viles, les entretiens sont peu fournis et ce pour deux raisons : d'une part, ces personnes, en position de techniciens du diagnostic ou de l'orientation, sont rarement dotées de personnels subalternes, d'autre part le savoir sur l'usager dont ils sont détenteurs leur a été confié « *personnellement* ». A qui donc confier les tâches dont on aimerait se débarrasser ? « *A personne ! On peut pas confier puisque... [les rapports] c'est casse-pieds à faire mais personne ne peut les faire à notre place parce que... c'est nous qui avons entendu (...) Et puis... on n'a personne pour s'en charger. Personne peut savoir, il faudrait qu'on le raconte, qu'elles écrivent ce qu'on... Perte de temps* » (B6, conseillère technique).

### ***Des lignes de démarcation***

Au terme du dépouillement des entretiens classés dans l'aire du diagnostic-orientation individuelle, on voit que ces professionnels exerçant dans des sites différenciés forment au regard de l'orientation de leurs activités un groupe relativement homogène. Au-delà de ces points communs que sont la proximité à l'usager, la centration sur le décodage de ses difficultés, l'absence de toute activité de gestion ou de coordination d'équipe ou de projet, il reste que des éléments forts de différenciation apparaissent qui leur permettent d'occuper diverses positions à l'intérieur de l'espace d'activités qu'on a appelé Aire du diagnostic.

On constate des lignes de démarcation qui permettent de distinguer 4 figures. La première, très identifiable, est celle des détenteurs de diplômes sociaux qui ont une vision et une argumentation qui empruntent à la rhétorique des travailleurs sociaux canoniques. Si leur activité est différente de celle de l'aire de l'Aide directe, ils s'inscrivent dans un monde de références communes, effet évident de l'acquisition d'une qualification par la formation professionnelle et de l'intégration de modèles professionnels.

Le second type, représenté surtout par les conseillers techniques des missions locales, s'en distingue par une surenchère qui porte à la fois sur l'engagement (désigné comme plus vigoureux) et sur le réalisme de leur attitude (ils sont dans la vérité du marché car ils sont aux prises avec l'économie). Cette « *lutte des places* » évoque fortement celle que l'on a décrite plus haut à propos des animateurs d'insertion : avec des arguments quelque peu différents, le débat porte cependant sur la frontière entre les « *professionnels de la profession* » et les autres (les débutants, les amateurs, les gens qui ont des métiers considérés comme différents). Si les conseillers techniques tendent à s'estimer « *dans le social* », du

fait de leurs publics-cibles, ils ne se réclament pas nécessairement du « travail social ».

Le troisième type, représenté notamment par les conseillères HLM, est plus ambigu : l'activité est plus technique, du moins déployée techniquement sur la base de dossiers administratifs ; la relation à l'utilisateur est empreinte d'injonction, de contrôle, de vérification. On pourrait dire que la dimension « sociale » de leur activité relève davantage de l'attitude (compréhension, humanité) que de l'expertise, celle-ci étant placée du côté de la technique des dossiers. Il n'empêche que, comme Ernest Cigare, agent de sécurité sociale étudié par J.M. Weller (1994), elles revendiquent « faire du social » et agissent effectivement à certains moments de manière très analogue à celle des travailleurs sociaux. Le fait d'inclure ces aspects dans la définition qu'elles donnent de leur activité professionnelle n'est pas secondaire mais devient, comme pour Cigare, constitutif de leur identité professionnelle.

Enfin, la quatrième figure serait celle des intervenants cliniciens (mais peut-on dire qu'il s'agit d'un « type » sur la base de deux enquêtés ?). Leur distance aux autres - à tous les autres ! - se revendique dans la possession de « gestes rares », issus d'une technicité très spécialisée. Ils, ou plutôt, elles, se démarquent du « social » des assistantes sociales considéré comme assistanat, utilisant là une catégorie stéréotypée. De la même manière, elles assèment des jugements à l'emporte-pièce concernant les éducateurs qui oeuvrent dans une proximité aux usagers ni réglée ni maîtrisée. Le travail social est utilisé comme repoussoir. Mais en réalité, leur lutte de reconnaissance ne se joue pas à ce niveau : il s'agit d'une volonté de positionnement qui s'avère difficile et empêchée, au sein du monde des « psy », et par voie de conséquence d'un combat pour ne pas être renvoyé dans la classe des roturiers. De ce point de vue, comme du point de vue du contenu de leur activité, il convient sans doute d'intériner leur position en limite, presque hors limite, du champ de l'intervention sociale.

#### **4. L'aire de l'évaluation : un espace peu investi ?**

Convenons qu'en lançant cette investigation, nous pensions « attraper » dans notre panel des enquêtés dont les activités se répartiraient graduellement dans les différents espaces. Dans l'aire de l'évaluation, ou mieux de « l'ingénierie d'évaluation », ils sont les moins nombreux. Cette aire articule une dimension « théorique » tournée vers l'organisation et une intervention centrée sur le diagnostic et la recherche d'orientation. La faiblesse des effectifs recueillis dans cette aire (7) pose plusieurs questions alternatives : mauvaise sélection de nos enquêtés ? Ou serait-ce que les intervenants de cette zone sont peu présents dans notre filet tout simplement parce que ces activités sont peu développées, ont peu de réalité, en particulier dans notre site départemental ? Ou encore, faut-il admettre que l'évaluation ne représente pas une activité ayant une consistance suffisante pour déterminer l'existence d'emplois ad hoc ? Cette dernière hypothèse paraît assez vraisemblable puisque l'on constate que deux fois sur trois les enquêtés



que nous avons pu classer dans cette aire développent une autre part de leur activité dans une aire contiguë.

Bien que peu nombreux donc, les enquêtés se répartissent à égalité entre détenteurs de diplômes des professions sociales (DEFA, DEAS, DEES) et non détenteurs de ces diplômes : attachée principale de la fonction publique, licence sciences de l'éducation en cours, médecin-acupuncteur, études de droit interrompues en fin de seconde année. Les intitulés des postes ont quelque chose d'hermétique qui n'est pas sans ajouter un peu de prestige : expert santé (auprès de deux cellules d'appui RMI), expert social (cellule d'appui d'arrondissement), expert social remplaçante, chargée de mission au contrat-ville, directeur d'association de contrôle judiciaire, chef de projet contrat-ville.

### ***Des personnes choisies***

Sur les 7 enquêtés, 5 ont plus de 40 ans. On remarque que l'âge moyen de ces personnes est sensiblement plus élevé que celui des intervenants de l'aide directe ou de l'orientation diagnostique. Ceci traduit la nécessité de disposer d'expériences professionnelles antérieures pour accéder à ces postes. On observe des trajectoires peu linéaires, des expériences antérieures consistantes : le médecin expert santé a fait 15 ans de SAMU ; la chargée de mission au contrat-ville a été coordinatrice de centre social pendant 10 ans, puis directrice de régie de quartier avant d'être sollicitée à occuper son actuelle fonction de chargée de mission au contrat-ville ; l'expert social a été responsable de formation, puis animatrice de circonscription, ensuite coordinatrice « Emploi-formation » au ministère du travail.

L'évolution de carrière résulte du croisement entre la réussite personnelle dans les postes occupés et les opportunités nouvelles qui se sont présentées par la mise en place de dispositifs spécifiques (RMI, contrat-ville). D'une certaine façon, tous ou presque ont été choisis, sollicités à occuper leurs fonctions actuelles.

*« Au début, je me demandais pourquoi on m'avait choisie, moi, pourquoi j'étais sortie du chapeau... et plus ça va, et plus je me dis que c'est très bien, c'est pas que je veux dire que c'est très bien, mais je comprends un peu plus qu'on m'ait choisie. Je sais toujours pas qui c'est qui m'a choisie (...) Je sais pas qui m'a choisie, je ne peux pas vous dire sur quels critères. Je pense que ça a été pris à Rouen par les chargés de mission qui m'avaient aussi rencontrée avant »* (CG2, expert social CLI).

Le fait d'avoir été distingué, d'être l'objet d'un choix électif, résulte d'une alchimie entre reconnaissance de l'expérience, de la compétence, engagement antérieur et repérage au sein de réseaux : *« L'adjoint au maire est venu me demander au regard de ce que j'avais fait avant, de prendre le poste de chargée de mission au contrat de ville, puis aussi d'organiser, re-coordonner les associations »* (U3, chargée de mission Contrat de ville, 48 ans).

### ***Des fonctions d'élaboration***

Qu'il s'agisse des personnes agissant dans les dispositifs ville ou des experts en RMI, on observe que les appréciations positives sur les fonctions occupées sont étroitement liées à la diversité, voire la nouveauté des tâches. Elles ont en commun d'être des fonctions d'élaboration ou d'évaluation auprès d'autres intervenants (associations, travailleurs sociaux, élus, centres sociaux, promoteurs de projets...).

L'expert social d'une cellule d'appui au sein d'une CLI décrit ainsi succinctement ses journées : *« Je dirais, il y a plusieurs possibilités, ou j'ai des rendez-vous, ou je suis en réunion (...) Réunions de tout ordre. Si je ne suis pas en réunion et si je ne suis pas en rendez-vous, je suis souvent au téléphone, à lire le courrier qui est arrivé ou les projets qui me sont déposés. J'essaie de prendre un petit peu de temps aussi pour lire de la documentation que je peux recevoir ». Et, expliquant son activité auprès des porteurs de projets, elle indique : « Ils se sont rencontrés [AS, CCAS, centre social], ils ont émis un certain nombre d'idées et si j'ai bien compris, mon travail c'est de mettre en forme toutes ces idées (...) Et voir comment on peut essayer de faire coïncider ça pour que l'objectif qu'on définit ensemble puisse être atteint »* (B8, expert social cellule d'appui RMI, 53 ans).

Les activités relèvent de « professions à agenda », caractère qui est manifestement valorisé par ces acteurs, et se démarquent nettement des métiers routiniers ou répétitifs. Exemple, la journée d'un chef de projet contrat de ville : *« Très vite, je regarde combien j'ai de réunions. Ça va être souvent 2 réunions quand c'est à l'intérieur de la mairie. Ou ça va être 2 ou 3 rendez-vous avec des opérateurs pour voir des points précis de leurs projets. Beaucoup de temps est passé en contacts, en relations, en représentations. Peu de temps en lecture du courrier ou réponse de courriers, mais on en a quand même. Il y a un peu de gestion administrative entre la préfecture, le Conseil Régional, la sous-préfecture, mais ça c'est expédié le plus rapidement possible. Je fais sobre, très sobre... Et une autre partie du temps sur place peut être consacrée à de l'écriture de rapports, ce qui veut dire que la lecture de documentation, de nouvelles, de rapports, il faut la mener par ailleurs, c'est pas au travail qu'on peut le faire. Et puis entre deux, des prises de rendez-vous, des coups de téléphone... »*

Bien entendu, les tâches varient quelque peu quand l'expert assure pour une partie de son temps la coordination d'une équipe qui dépend de son autorité mais dans notre panel le cas est unique et non significatif : ce directeur d'une association de contrôle judiciaire partage son activité entre tâches de direction, d'élaboration et de diagnostic-évaluation. Il a gardé une activité d'accompagnement (« j'y tiens », dit-il) de gens « qui ont des problèmes particuliers, d'équilibre, de souffrance, ou d'ordre social » et met en oeuvre dans ces prises en charge les techniques propres aux professionnels de l'orientation diagnostique (accueil, écoute, affinement, élaboration d'objectifs ou de stratégies adaptées à la personne de l'usager).

### ***Les éléments de valorisation des activités***

La valorisation, au-delà des aspects un peu convenus tels « le travail d'équipe », la « bonne cohésion », passe par la visibilité des signes de reconnaissance, la possession d'un réseau large, la proximité aux « notables ». « *En tant qu'animateurs d'insertion, on n'a pas de contact avec les Conseillers généraux, là j'en ai en tant que membre de la CLI* » (animatrice d'insertion effectuant un remplacement d'expert social en CLI). La découverte des subtils mécanismes de décision et de négociation qui s'apparentent à des processus de « deal » entre acteurs et qu'elle a trouvés en CLI, a flatté son goût de ces opérations où diplomatie, patience et ruse sont des qualités essentielles : « *Le remplacement, ça a été vu avec le sous-préfet et le sous-directeur d'arrondissement (...) Et ça a été moi. Ça a été moi parce que j'étais responsable du centre de formation et qu'il fallait être auprès des opérateurs et des prestataires et c'est censé être des négociations, c'est un jeu d'échecs* » (CHAR2, expert social CLI).

Le positionnement des activités place ces acteurs à la charnière entre notabilités, instances responsables et opérateurs : « *On est un intermédiaire entre une association et une instance de décision* » (B8, expert social). La proximité avec des responsables divers de la vie locale projette les activités dans un univers où les gratifications ne sont plus liées au contact avec les usagers mais à l'inscription dans les instances du pouvoir. Mme CC6 a un travail qui la met constamment en relation avec le maire, le sous-préfet, les responsables locaux. Monter des dispositifs, rencontrer des partenaires, définir des objectifs, évaluer des résultats, tout ce qui confirme sa présence dans l'univers du politique paraît source de satisfaction et ce peut être d'autant plus qu'elle marque la distance envers ses origines modestes et ses débuts dans les bas niveaux hiérarchiques.

L'inscription dans une sphère prestigieuse se manifeste également dans la disposition d'un partenariat étendu : « *C'est vrai que c'est énorme au niveau du partenariat. C'est vraiment... je crois que ça fait 350 personnes* » (B9, expert santé).

Un autre motif de valorisation émane de l'absence de routine dans les activités. Mme CHAR2 valorise dans le montage de projets l'activité dynamique, différente de la relation duale, et ouverte sur le changement permanent. Elle se présente comme attachée à la mobilisation, à l'action, au changement, à la réalisation de nombreux projets, manifestant des références plus entrepreneuriales qui lui permettent de se différencier quelque peu des travailleurs sociaux stéréotypés : « *Nos groupes de mobilisation, on les a appelés « impulsion ». Impulsion, c'est moi qui l'avais trouvé (...) c'est clair que c'est pour faire avancer le service, et le fonctionnement de ceux qui sont fonctionnaires* » (CHAR2, animatrice d'insertion, expert social remplaçante en CLI).

L'autonomie dans la mise en oeuvre de l'activité est unanimement célébrée comme condition essentielle d'exercice pour les intervenants sociaux et plus encore comme symbole, signalant la marge de manoeuvre, la détention du pouvoir discrétionnaire dont est doté le professionnel. Pour les uns, l'autonomie découle de la qualification : « *La formation, une nécessité et une condition, et en même temps une conséquence de l'autonomie (...) On fait ce que l'on veut. C'est pour cela qu'on veut des professionnels formés* » (FA2, directeur association contrôle judiciaire). Mais pour

la majeure partie des « experts », l'autonomie, toujours particulièrement valorisée, n'apparaît pas incompatible avec l'obligation de rendre compte ni avec la soumission à évaluation implicite : *« A la fois, je suis dans des procédures de travail très cadrées par la méthodologie du contrat de ville (...) mais en même temps avec des formes très souples et intelligentes d'organisation (...) Quelque part, le chef de projet, il est regardé, pas sous contrôle, mais il est la plaque tournante (...) Et je dirais que ce qui est évalué comme fonctionnant bien dans le contrat de ville est mis au crédit du chef de projet et inversement »* (Mme CC6, chef de projet). Les exigences qu'elle s'impose à elle-même renvoient à cette conscience de disposer d'une large autonomie, mais aussi au sentiment de n'avoir pas droit à l'erreur dans la conduite d'une mission globale. Son éthique (rejet de la « légèreté », de la bureaucratie, opposition à la logique des technocrates) dérive de l'identification aux fonctions de responsabilité dont elle a une idée élevée.

### **Activités peu primées**

A contrario, le contrôle pesant, l'intervention intempestive de la hiérarchie, outre le désagrément qu'ils produisent dans l'activité, signent la dévaluation de la fonction : six mois après son engagement comme chargée de mission au contrat de ville, Mme U3 laisse exploser son insatisfaction : *« On est en train de refaire des dossiers, des dossiers qu'on recommence derrière notre dos. Je ne peux pas travailler comme ça (...) En fait, je me suis trouvée au sein d'une équipe où il y a de la hiérarchie, mais l'essentiel, c'est le travail fourni (...) Je ne refuse pas la hiérarchie, mais il faut qu'on soit en osmose, et qu'on sente une solidarité, ce qui n'est pas le cas »*. Déçue par l'institutionnalisation très forte du dispositif, Mme U3 constate : *« On nous a bousillé notre temps avec des détails, et toute l'énergie s'en va comme ça »* (U3, chargée de mission au contrat de ville).

Comme pour la majorité des intervenants, l'écrit figure au rang des activités mal primées, mais cette fois davantage au motif de leur stérilité éventuelle qu'en raison de leur pénibilité : *« Rédiger, j'aime pas. Faire du courrier, et la rédaction... »* (B9, expert santé). *« Je dirais même qu'il y a trop d'écrits (...) mais donc il y a une méthodologie de la préparation et de la prise de décision qui se fait beaucoup par écrit et qui... enfin, l'écrit, c'est quelque chose de très tangible qui vient matérialiser »* (CC6, chef de projet).

### **La question de la distance aux publics**

Loin de la relation duale, l'activité est exercée en seconde ligne (sauf évidemment pour les quelques enquêtés dont les fonctions placent leurs activités en partie sur l'aide directe et l'orientation des usagers). Les interviews fournissent d'intéressantes perspectives sur les motifs et sur l'appréciation de cette distance.

On constate ainsi que beaucoup de nos « experts » éprouvent un sentiment de satisfaction, sinon de soulagement, à n'être plus dans le contact quotidien avec les usagers, même s'ils tiennent à leur conserver « la porte ouverte ». L'intervention au 2<sup>e</sup> degré, *« c'est une parole qui est portée par quelqu'un d'autre »*. Ce décalage ratifie le besoin de changer de registre, le sentiment de n'avoir plus à régler quelque chose de soi dans l'aide aux autres : *« La médecine d'urgence, j'ai donné 15 ans, entre SAMU et médecine d'urgence... Fatiguée... Beaucoup trop fatigant. Je me suis*

*cassée la santé avec ça. Donc il y a eu une nécessité impérative de changer de vie (...) J'ai l'impression, peut-être que je me trompe, que ça y est, j'ai passé l'étape qui a fait que j'étais obligée d'être médecin, de m'occuper des autres, etc. Parce que maintenant, ça se passe à un autre niveau. Je n'ai plus cette nécessité de soigner qui a fait que j'ai fait cette formation médicale » (B9, expert santé, cellule d'appuis RMI). D'où sans doute, l'absence d'une culpabilité à l'égard de l'éloignement d'avec l'aide directe : « Je crois que j'ai dû changer (...) mais c'est vrai que du jour où j'ai plus eu ce contact direct avec les usagers, ça ne m'a jamais manqué, jamais (...) J'ai eu besoin à un certain moment de ma vie d'aider directement des personnes et puis peut-être que, au bout d'une dizaine d'années, bah, j'avais moins ce besoin » (B8, expert social).*

Ceci étant, la position de distance à l'usager s'accompagne-t-elle d'une prise de distance par rapport au champ de l'intervention sociale ? La réponse est négative, la plupart des experts estiment appartenir à ce « champ ». Mais ils tiennent à marquer leur différence et ils le font en se déclarant hors du « champ strict du travail social ou du service social » (B8, expert social anciennement assistante sociale). Avec une vigoureuse constance, leur différence est revendiquée par rapport surtout aux assistantes sociales qui tendent à cristalliser les comparaisons.

Distincts des travailleurs sociaux « au sens strict », ils le sont aussi des personnes qu'ils estiment être étrangers au champ social : « *Le peu d'exemples que j'ai des dirigeants d'associations qui viennent de la comptabilité ou de l'administration, ou je ne sais pas quoi... Non, on sent dans les réunions qu'ils sont étrangers à la chose, quoi* » (FA2, directeur association contrôle judiciaire).

Une dernière notation concernant le champ de l'évaluation doit être faite : l'expertise s'appuie sur des savoirs, des compétences pratiques, des règles de l'art mais sans références explicites aux méthodologies d'évaluation sinon de façon presque anecdotique : « *On a dû faire l'évaluation des actions sauf qu'on n'a pas eu de formation sur l'évaluation, donc on a dû s'y mettre et comprendre... Apprendre toute la méthodologie en fait. Les objectifs, etc. Un long travail par rapport à tout ça. En fait, on a une formation au niveau de la DDS qui s'est mise en place* (B8, expert santé). L'absence de revendication d'une expertise d'évaluation signifie que l'évaluation est un espace encore en cours d'investissement et que les identifications des experts s'opèrent d'abord au métier d'origine ou aux expériences antérieures.

## 5. L'aire de Gestion politique ou organisationnelle

Les 18 intervenants positionnés dans cette aire le sont au regard d'activité où se superposent, à des degrés variables, une dimension « théorique » centrée sur l'organisation et une orientation tournée vers la résolution des problèmes. Du point de vue morphologique, cette aire réunit des enquêtés qui ont un âge moyen de plus de 40 ans (8 fois sur 10) ; la proportion des hommes ne l'emporte pas sur celle des femmes.

### *Correspondance entre qualifications et fonctions*

Les diplômes possédés sont à parité des diplômes « sociaux » (on y intègre un diplôme d'ingénieur social et un CAFDES en cours) et des diplômes alternatifs. Parmi les qualifications « sociales », sont recensés des DEFA, des DEAS, éducateur PJJ. La plupart de ces diplômés sociaux ont également d'autres titres : des DSTS, licence de psycho, maîtrises de droit, de sciences de l'éducation, maîtrises de sciences et techniques. Parmi les diplômes alternatifs, on recense une gamme qui va des DESS (DESS psycho du travail, DESS politiques locales, en cours), maîtrise de droit, concours d'attachée principale, DE infirmière, jusqu'aux Bacs, CAP électricité, néant.

Sur l'ensemble des 18 intervenants, on décompte 14 personnes pourvues d'un niveau supérieur au Bac (deux de niveau I, six niveaux II et six niveaux III). Les intitulés des fonctions forment également un éventail : directeurs d'associations intermédiaires, coordinatrice d'actions d'insertion, coordinatrice de Maison de Justice, responsable d'association d'aide aux victimes, conseillère technique, conseiller socio-éducatif responsable de circonscription, directeur de centre d'action éducative, directeur d'établissement spécialisé, chef de projet de Contrat de ville, chargée de mission au Contrat de ville, coordinatrice de l'action sociale municipale, responsable éducation (en mairie), chargé de mission développement social, chargé de mission sociale (HLM).

Ces indications sont à manier avec prudence et ne peuvent être généralisées dans la mesure où l'enquête volontairement n'a pas porté sur d'autres secteurs traditionnels de l'intervention sociale que sont les établissements sociaux et médico-sociaux « classiques » ou encore les équipements d'animation et de loisirs. Rappelons encore une fois le parti qui a été pris d'appréhender non uniquement mais préférentiellement des métiers émergents ou des fonctions présentées comme nouvelles.

On peut noter que parmi la prolifération des diplômes, une minorité répond à proprement parler aux qualifications d'encadrement, c'est particulièrement vrai pour les non détenteurs de diplômes sociaux. L'âge tendanciellement élevé des enquêtés y est sans doute pour quelque chose (pour quelques-uns d'entre eux la position occupée est presque l'aboutissement de la carrière). On notera également la présence de quelques « outsiders » pour lesquels le « social » représente un champ nouveau d'investissement après des années d'expérience dans d'autres secteurs d'activité.

Les diplômés sociaux, le plus souvent, ont effectué des formations complémentaires ou ont le projet d'effectuer de telles formations pour régulariser leur situation d'emploi ou pour envisager un changement vers une autre filière. En définitive, la sensibilité à la formation est une préoccupation fortement exprimée. Pour exemple, cette titulaire du DEFA : *« Je pense qu'actuellement il y a une reconnaissance que le DEFA n'avait pas il y a quelques années. C'est vrai que les communes recrutent de plus en plus des personnes qui ont le DEFA à des postes de responsabilité (...) Mais ça me semble un diplôme passerelle. Moi, j'ai pas envie de m'arrêter au DEFA, je pense que je vais enchaîner sur le DESS Développement local, parce qu'il y a beaucoup de jeunes qui arrivent avec ces métiers-là, avec des diplômes différents, et je pense qu'ils vont être compétitifs »* (CC1, chargée de mission Contrat de ville, détentrice d'une maîtrise de droit et d'un DEFA, 43 ans).

De ces formations, on attend non seulement un accroissement des compétences mais bien entendu de la reconnaissance : *« Vous, savez, ça dérange. Par exemple, ici, quasiment tout le monde est au niveau minimum de la maîtrise, ça dérange. On n'est plus des petits éduc's de base. Ça, par exemple, par rapport aux magistrats qui ont l'habitude de travailler avec leurs éduc's de la PJJ... »* (B3, directeur d'établissement habilité justice).

### ***Les deux principaux types d'activité : direction-encadrement, coordination-conseil technique***

Les activités de direction et d'encadrement hiérarchique ne se distinguent pas a priori de celles exercées dans d'autres domaines d'activité : organiser, planifier, diriger, gérer. Le directeur d'un centre d'action éducative gère l'activité d'un service composé d'une vingtaine de collaborateurs qui prennent en charge environ 300 enfants répartis sur un territoire assez vaste : *« Donc, en principe le lundi, je vais faire un relevé de dossiers en Tribunal... de façon à avoir un peu plus d'éléments qualitatifs sur ce que recouvre chaque décision [des juges] ... combien d'enfants, situation familiale a priori, qui a saisi... Ça, ça permet de hiérarchiser l'urgence, d'empiler différemment que chronologiquement les urgences. Là, j'ai le programme d'attributions pour le lendemain. Le lendemain, réunion de service, qui est un moment institutionnel fort de ce service, où en fonction de la situation de chaque éducateur, j'attribue, d'une façon négociée, les nouvelles mesures (...) Je dois assurer la continuité du service, vacances, congés, arrêts de travail, les urgences, les permanences éducatives (...) Toutes les semaines, j'anticipe le futur proche (...) Les autres rythmes, ce sont les opérations mensuelles, comptabilité des opérations des services et transmission à la direction départementale, gérer les frais de déplacement, ça c'est beaucoup d'administration, à quoi s'ajoutent les réunions départementales, les représentations institutionnelles et, en interne, les problèmes, les conflits à régler, ça c'est un des aspects de la fonction de direction, la conflictualité interne au service, car on n'est jamais dans une institution où tout le monde s'entend d'une façon satisfaisante, bien qu'on soit entre travailleurs sociaux cultivés »* (FA1, directeur de centre d'action éducative PJJ, 36 ans).

Les tâches de direction revêtent un double aspect de gestion administrative, comptable ou financière, et de gestion de l'activité des personnels. A ces activités viennent s'ajouter les représentations institutionnelles mais aussi

une part d'évaluation : « *Il y a la gestion du service d'action sociale de la ville et donc des deux centres communaux d'action sociale, donc la gestion financière, mais aussi la gestion des personnes et des tâches. Ca c'est obligé. Il y a la mise en application des consignes de l'Etat et du département, la mise en application des politiques des élus de cette ville. Alors là, ça devient plus flou et à la fois plus intéressant (...) Il y a effectivement tout un travail de réflexion et d'élaboration sur les politiques locales* » (CC7, coordinatrice de l'action sociale municipale, diplôme DEAS, 46 ans).

Du côté des personnes dont l'activité est centrée sur la coordination ou le conseil technique aux autres professionnels, les tâches de gestion sont beaucoup plus réduites. L'administratif reste important mais laisse la place aux « activités de liaison » entre acteurs internes (Y1, coordinatrice des actions d'insertion dans une association intermédiaire, DESS de psychologie du travail, 32 ans) et entre partenaires externes : « *Mon temps, c'est 50 % de travail administratif, 50 % de déplacements, de réunions. J'ai des dossiers à constituer, des réunions avec les régisseurs, des enquêtes auprès des locataires [avant les réhabilitations de logements], des comités de pilotage de réhabilitation* » (U2, chargé de mission sociale à la Direction de Gestion de Proximité, HLM, 38 ans). De la même manière, mais avec un contenu sensiblement différent, M. C2, responsable de circonscription, distingue une part d'activités tournées vers l'animation d'une équipe de 30 collaborateurs (AS, conseillers techniques, secrétaires médico-sociales) et une part consacrée aux réunions partenariales et rencontres externes.

### ***La part valorisée des activités***

Trois éléments paraissent prédominer dans l'attribution de valeur aux activités mais dans des proportions variables selon les différents types d'enquêtés : l'autonomie dans les conditions d'exercice, la proximité aux responsables et aux instances de pouvoir, la possibilité d'orienter le travail des collaborateurs et subordonnés.

« *Je suis complètement autonome. Je fais ce que je veux, où je veux... J'ai des comptes à rendre évidemment, mais, je suis autonome dans la réalisation (...) Ce qui est très chouette dans ce travail, on saute d'un sujet à un autre (...) Je vis complètement en transversalité sur tous les services de la ville* » (U1, chargé de mission développement social, 40 ans). Son emploi est défini par une lettre de mission, il dispose d'une latitude qui lui procure une fierté certaine par rapport aux autres chefs de service de la mairie. Le contenu de son emploi est large et éclaté, donnant parfois l'impression qu'il joue le rôle de « mouche du coche ». « *Ce sont les services [de la ville] qui sont à ma disposition et non pas moi qui suis à leur disposition* ». Dans une version moins autocentrée, CC9, responsable de l'éducation au sein d'une mairie, précise : « *Je gère mon temps totalement... c'est une autonomie qui est imbriquée dans un tout. Mais bon, j'ai des contraintes par rapport aux objectifs, par rapport aux réponses à apporter... L'autonomie, on peut l'acquérir en anticipant* » (CC9, responsable éducation, 36 ans).

D'une façon générale, la description par les enquêtés de leurs activités met l'accent sur l'autonomie forte, revendiquée. Pour une grande partie des enquêtés, cette autonomie est compatible avec le contrôle, accepté sans difficulté sous



réserve qu'il ne s'effectue pas de façon tatillonne mais davantage sur le mode du « rendre compte ».

Dans ces activités, le dialogue direct avec les élus, le maire, les cadres supérieurs, les responsables des services publics constituent les signes gratifiants de l'accès au pouvoir politique ou administratif local. « *Je suis entré en carrière politique* » dit U1 dans un excès de langage. Les descriptions des « partenariats » évoquent le tissage d'innombrables fils, avec les autres intervenants pour les coordonnateurs et les conseillers techniques, avec le monde des notables pour les intervenants « politiques ».

Au-delà de la fierté de la position, est souvent exprimée l'idée élevée qu'ils se font des activités qu'ils exercent auprès des élus : « *Moi, je garantis la mise en oeuvre des orientations municipales dans ce domaine* » [ l'éducation, l'aménagement des rythmes de vie de l'enfant], en y ajoutant cette part d'agent de l'ombre qui n'est pas sans déplaisir : « *Je suis quelqu'un qui aime bien les coulisses, pour moi il y a toujours des coulisses, sans m'immiscer dans ce que font les autres, c'est dans les coulisses que souvent il y a de vrais échanges* » (CC9).

Quant au pouvoir d'imprimer sa marque dans les activités des subordonnés ou des collaborateurs, il fait l'objet d'un intérêt unanime : « *Je ressens que j'ai pas mal de plaisir professionnel à pouvoir animer un groupe et sentir que ça marche, faire participer un ensemble* » (C2, responsable de circonscription).

Sur un autre mode, la capacité « d'influencement » transite par le conseil technique : « *On est en interface, en périphérie [par rapport au rôle des responsables de circonscription] (...) Je gère le vide et je gère les émotions. Je ne sais pas franchement ce que je fais... Je dirais que mon poste est pour accompagner le changement pour les autres. Un lieu de parole, d'écoute, de conseil technique auprès des professionnels mais aussi auprès des responsables de circonscription (...) Je suis à 60 % en réunions institutionnelles et je fais 20 % de conseil technique pur (...) Ce que j'aime, c'est le conseil technique auprès des professionnels (...) ils demandent des conseils par rapport à des situations, beaucoup de situations de protection de l'enfance, par rapport à la relation à l'utilisateur* » (C1, conseillère technique, Direction Départementale de la Solidarité, 43 ans).

### ***La part des activités dévalorisées***

Elle peut être résumée succinctement : l'écrit, les réunions improductives, la gestion pure.

Encore une fois donc, le problème de l'écrit est mis en avant. L'absence d'attrait pour l'écrit va de l'inappétence pour cette activité à l'aversion, en passant par diverses formes d'indigestion : inappétence de la permanente de l'association d'aide aux victimes pour « *les déclarations employeur, tout ce qui est administratif* », mise en comparaison avec le goût pour « *accueillir les gens, il y a des personnes que je n'aurais jamais connues si je ne faisais pas ce travail et il y a vraiment des personnes exceptionnelles* » (B2, Permanente association aide aux victimes, 54 ans). Pénibilité due à l'inaptitude : « *Ecrire, écrire. Et ça, c'est le mal des éducateurs spécialisés (...) c'est le seul trou qui manque dans la formation, c'est qu'on nous apprend pas à écrire* » (B3, directeur centre spécialisé habilité justice). Aversion à l'endroit de la forme écrite : « *Ecrire, taper. Je parle beaucoup mais j'aime pas écrire* » (U1, chargé de mission développement social). Formes contraintes des comptes rendus : « *La*

*rédaction, les écrits... c'est une écriture administrative, politique, qu'on me demande* » (C1, conseillère technique, directrice départementale de la solidarité, 43 ans).

Les tâches de gestion sont décriées pour leur ingratitude, le temps qu'elles prennent, la dérive qu'elles représentent dans l'orientation des activités et du métier. La lourdeur administrative est abondamment citée : « *Le plus enquinant, c'est tous les dossiers à rendre tous les mois à la DDE (...) On a l'impression d'une perte de temps, on doit dire combien on a fait travailler de personnes, combien d'heures, etc. S'ils pouvaient simplifier les paperasseries, là, c'est trop, ils nous embêtent vraiment* » (Y4, directrice d'une association intermédiaire, 49 ans).

Pour une grande partie des enquêtés, l'exercice des tâches comptables est dénué d'intérêt : « *La comptabilité, je n'aime pas les tâches comptables d'exécution. Mais... ça m'amuse beaucoup la distance avec les budgets. Le sens du budget m'intéresse beaucoup* » (CC7, coordinatrice action sociale municipale). Plus globalement, c'est la lourdeur des tâches administratives qui est exécrée alors que la vérité du travail est ailleurs : « *S'occuper de toute l'intendance de la structure* » (B1, coordinatrice maison de justice).

Enfin, les innombrables réunions sont mal supportées, soit en raison de leur accumulation (la « réunionnisme ») : « *Ca revient régulièrement, alors parfois j'ai des journées faites que de réunions* » (C1, conseillère technique) ; soit en raison de leur improductivité ou de leur caractère d'obligation formelle : « *On prépare pour cet après-midi une rencontre, parce que dans les dispositions, il y a l'obligation de mettre en place un comité de pilotage pour pouvoir un acompte en fin de mois. Autrement dit, une réunion en plus qui ressemble à rien. Tous nos gens sont répertoriés, triturés dans tous les sens, y compris à l'intérieur de la structure. On dit « c'est l'administration qui demande, donc faisons ce que demande l'administration, plions-nous ». Donc on deviendrait aussi des fonctionnaires du social, quelque part. On gérerait la misère administrativement* » (Y6, directeur d'association intermédiaire, 64 ans).

Qu'il s'agisse d'écrits, de réunions, ou de gestion administrative ou comptable, quelle est la dimension commune qui produit le rejet des tâches afférentes ? Certainement, à lire les entretiens, ce n'est pas seulement leur caractère de répétition mais plus profondément le sentiment exaspéré que ces tâches envahissent ou mordent trop sur les activités qui font la noblesse de la fonction : le rapport aux personnes, que ce rapport soit de l'ordre de la communication avec les « partenaires », de la gestion de la « ressource humaine » ou de l'ordre du contact immédiat avec les usagers. M. Y6, directeur d'une association intermédiaire, ne veut pas « *tomber dans le truc administratif, les fiches, les bilans de fin d'année* », il vitupère et illustre son exaspération par le récit d'une rencontre avec un interlocuteur de la Direction Départementale de la Solidarité : « *On signait les conventions dans le couloir, mais avec des réserves, pour pouvoir aller à la banque et pas se faire couper les vivres. Mais de social, je vous assure qu'on n'a jamais parlé* » (Y6, directeur association intermédiaire).

### ***L'éloignement des usagers : soulagement, résignation ou culpabilité ?***

A cet égard, les positions semblent être polarisées autour de deux attitudes : soit le maintien d'une « porte ouverte » pour garder des rapports épisodiques ou anecdotiques avec les publics, soit la volonté affirmée et mise en actes de conserver des « prises en charge » ou des interventions directes auprès des usagers. Aucun interviewé dans l'aire de Gestion-coordination n'affirme explicitement son soulagement d'être débarrassé du fardeau des relations directes...

Concernant le rapport aux usagers, les attitudes semblent dictées ou par une *conception* fonctionnelle du métier, et on trouve alors exprimé le besoin de maintenir un minimum de connaissance directe du public (pour ne pas être soupçonné d'être à côté des réalités) ou par une *conception militante*, et on trouve alors défendue avec force la nécessité que l'engagement passe par une proximité concrète, une relation quasi charnelle avec les usagers.

Ce qui ferait la différence résulte peut-être moins de la fonction occupée actuellement que des trajectoires et des expériences antérieures. L'attitude de « porte ouverte » est volontiers adoptée par les enquêtés dont le parcours s'est effectué au sein des métiers canoniques du travail social ou au sein de la fonction publique : « *On n'a pas de rapport à l'utilisateur. Pas du tout. Si on a un contact avec l'utilisateur, c'est vraiment exceptionnel, pour régler une situation de crise* » (C1, conseillère technique).

L'attitude d'engagement direct auprès des usagers s'observe plus fréquemment en liaison avec des trajectoires riches et tortueuses, comme celles en particulier de responsables d'associations intermédiaires. M. Y6 tient à expliciter longuement le sens du projet qu'il a porté depuis des années et à se démarquer des travailleurs sociaux (« *On intervient de façon plus large* »), néanmoins, les assistantes sociales trouvent grâce à ses yeux. Il se positionne comme un militant acquis à la cause de l'ouvriérisme : « *Les assistantes sociales, elles peuvent plus apporter énormément (...) elles n'ont plus de solutions (...) donc elles nous donnent le bébé* ». Il développe une morale de conviction. « *Ce qui compte, c'est les hommes. Alors bien sûr, ça doit se gérer, après il faut se battre pour y mettre les moyens (...) Dès le départ, on s'est défini de façon claire. On s'est dit : c'est des hommes, comment leur parler travail, d'abord on adopte cette position : le social ne peut se faire qu'à travers le travail. Tous les autres trucs occupationnels, tous les discours sur les choses innovantes, c'est des mensonges. Y a rien d'autre que le travail (...) on a vite démontré que ça avait des résultats, en faisant travailler sur des choses concrètes, à l'échelle humaine, que les gens étaient partie prenante de ce qu'on leur faisait faire, et ils nous ont demandé de développer* » (Y6, directeur de chantiers d'insertion).

Ceci étant, la lourdeur des tâches de direction, de représentation institutionnelle rend concrètement étroit le temps qui reste pour des relations personnelles. D'où le regret exprimé de devoir *se résigner* « *tout en pensant garder la même conviction* ». Pour beaucoup de ces militants, le combat se tourne en « *bagarre avec les administrations* ».

On ne peut que difficilement généraliser ce type d'attitude à tous les « outsiders » tant le risque du contre-exemple est présent et peut contredire ces analyses...

Néanmoins, on conclura provisoirement ce chapitre en estimant que les intervenants se distinguent par leurs *stratégies d'alliance*, les uns se rangeant plutôt du côté des responsables politiques ou institutionnels, défendant la valeur des dispositifs ou de leur institution, les autres se rangeant plutôt du côté des usagers, des « sans-place », et critiquant l'allégeance au politique ou à la logique bureaucratique. Les premiers insisteront sur l'intérêt des choix institutionnels et le jeu d'adresse en quoi consiste leur fonction ; les seconds défendront avec éclat les valeurs humaines auxquelles ils se réfèrent et affirmeront la force de leurs expériences ou de leur personnalité comme foyer central de définition identitaire. Quelques-uns joueront sur les deux tableaux à la fois...

Les deux rives de l'identité peuvent être schématisées en une identité professionnelle et une identité « pour soi ». La première est liée au « *processus de reconnaissance, à un moment donné et au sein d'un espace déterminé de légitimation, des identités associées aux savoirs, compétences et images de soi proposées et exprimées par les individus dans les systèmes d'action* »<sup>1</sup>. La seconde est liée au processus biographique, c'est une « *construction dans le temps par l'individu d'identité sociale et professionnelle à partir des catégories offertes par les institutions successives (famille, école, entreprise) et considérées à la fois comme accessibles et valorisantes* »<sup>2</sup>.

Partant, peut-on dire que les enquêtés dont nous avons analysé les activités, privilégient, mais à des degrés variables selon les circonstances et les interlocuteurs, une forme identitaire plutôt qu'une autre ? Leurs stratégies d'alliance autant que l'orientation qu'ils donnent à leurs fonctions détermineraient alors la position professionnelle affichée : plutôt comme identité au travail ou plutôt comme identité immergée dans les multiples aspects de leur existence.

---

<sup>1</sup> C. Dubar, *La socialisation*, op. cit., p. 126

<sup>2</sup> Idem.

## Chapitre IV

# Autour de la définition du social et de l'appartenance à un champ

Bien qu'un certain nombre des personnes rencontrées pour cette recherche, revendiquent fortement le qualificatif social, à l'instar de cette assistante sociale polyvalente de secteur qui déplore s'appeler assistante socio-éducative et aurait préféré que soit supprimé «assistant» plutôt que «social», le qualificatif de social fait incontestablement autant problème que les notions de travail ou d'intervention. Accolé aux substantifs travail (travail social) ou intervention (intervention sociale) il ne permet guère de spécifier les métiers que désignent ces expressions génériques ou de définir une identité professionnelle. Ces expressions sont d'ailleurs étrangères à nombre de personnes interrogées qui ne s'y reconnaissent pas et ne se désignent pas par elles. Et ceci se repère aussi bien chez les «travailleurs sociaux» dotés d'une qualification reconnue et validée et protégés par un statut conventionnel ou légal que chez les «intervenants sociaux» aux appellations diverses, aux qualifications variables et au statut plus ou moins stable ou précaire. Le social est en quelque sorte une énigme, ce qui rend difficile de rapporter les appréhensions du champ aux positions dans l'espace des positions présenté plus haut mais n'empêche pas des dynamiques professionnelles de s'instaurer autour de lui. On voit bien que ce qui est en question ici, ce sont la catégorisation du «social» et les dimensions de l'analyse. Une recherche dont l'objet est de clarifier les activités et éventuellement de typologiser les métiers de l'intervention sociale ne peut donc faire l'économie d'une telle réflexion.

## 1. L'énigme du social

Tout métier ou toute profession se définit, en première approximation, par ces trois éléments constitutifs que sont son objet, sa pratique et son système de références ou de valeurs. Envisager la question de la nature des professions du « social » et de leur dynamique suppose donc que l'on les étudie au regard de ces trois dimensions. Or ce qui apparaît immédiatement lorsque l'on souhaite procéder de cette façon, c'est que le mot social peut référer à chacune de ces dimensions. Le social peut renvoyer à l'objet, c'est ce que font beaucoup des personnes contactées quand elles disent « *faire dans le social* » ou « *faire un métier du social* ». Il peut renvoyer à la pratique quand les mêmes personnes ou d'autres affirment « *faire du social* » et enfin, il peut renvoyer à l'éthique ou aux valeurs quand elles *prétendent* « *être sociales* ». Or les trois registres sont continuellement mêlés - dans une expression telle que « *aider les familles en difficultés* » par exemple - ce qui explique qu'à la question relative à l'appartenance au « social », rares sont les interlocuteurs qui ont répondu par la négative soit qu'ils se réfèrent à l'objet de leur fonction, à la pratique qu'ils mettaient en oeuvre ou à la façon dont ils se situaient par rapport à leur travail et aux valeurs qu'ils y investissaient, soit aux trois à la fois. En fait, on peut se demander si ce qui fait l'unité et la différenciation travail social et intervention sociale ce n'est pas moins un objet - largement indéfinissable - qu'une certaine appréhension de cet objet : l'objet dans son contexte, le terrain d'une part, et un certain rapport à l'objet : son inscription dans le registre d'une déontologie sinon d'une éthique affirmée d'autre part.

### a) Un objet indéfinissable

La capacité d'une profession ou d'un corps professionnel à définir son objet d'intervention est une condition essentielle de sa reconnaissance sociale et de sa dynamique. Mais la question de la définition ou de la dénomination de l'objet de la profession n'est pas seulement une question de terminologie, c'est fondamentalement une question stratégique dont les enjeux symboliques et matériels sont essentiels puisque de la définition de cet objet et de sa reconnaissance dépend le recours qui sera fait à la profession ou au métier tant il est vrai que l'on ne s'adresse pas à un professionnel dont on ignore le champ de « compétence ». Mais c'est une question délicate. Une définition étroite favorise incontestablement l'identité du corps professionnel et la reconnaissance de sa spécificité mais elle tend à limiter son champ d'intervention et par là même les demandes qui lui sont adressées voire à réduire son dynamisme. Une définition large renforce la présence de la profession et sa dynamique interne mais elle ouvre la voie à une inclusion dans le champ de professionnels non patentés et active la concurrence entre les « dominants » et les « prétendants », les « légitimés » et les « contestataires »

Or les définitions du social comme objet de la profession ou comme champ d'intervention que donnent nos interlocuteurs sont tout sauf précises et claires. La polysémie en la matière est totale. Peu d'entre eux, dont il est pourtant coutume de dire qu'ils sont pour beaucoup des spécialistes de la rhétorique, sont capables

d'une définition voire même se risquent à en proposer une et beaucoup montrent leur embarras quand on le leur demande.

Plusieurs façons d'appréhender le social sont ainsi proposées :

- les définitions par défaut ou négatives : le social c'est ce qui n'est pas le sanitaire, le médical, l'économique, le culturel ou encore ce qui ne peut pas être désigné autrement... Négativité qui du travail déteint en quelque sorte sur les usagers eux-mêmes, comme le déplore madame Q., assistante sociale de secteur : « *Le social, c'est celui (le travail) que tous les autres ne veulent pas. C'est ce qui n'est pas défini pour le travail des autres, c'est un peu la part qui reste au service social, l'accompagnement de la famille dont personne ne veut* »

Ces définitions ne sont généralement mentionnées que pour s'en écarter sans que pour autant il soit toujours possible d'en proposer une alternative positive. Elles ne réussissent guère évidemment à bâtir des identités professionnelles fortes et à engendrer des dynamiques puissantes. Mais elles manifestent parfois un désarroi et le sentiment d'une concurrence de plus en plus vive : le social en tant qu'objet spécifique, est un résiduel et un résiduel qui se réduit de plus en plus sous l'effet de l'élargissement des frontières des autres champs, l'économique ou le sanitaire par exemple comme le ressentent vivement certaines assistantes sociales des CLI confrontées aux divers experts des cellules d'appui (santé, logement, insertion professionnelle, formation...). Ce processus de rétrécissement du social comme objet d'une intervention ou d'un travail spécifique et professionnel a d'ailleurs commencé, selon les assistantes sociales les plus anciennes, bien avant la crise des années quatre-vingts. Il correspond à l'accentuation de la division du travail avec l'apparition de professionnels dotés d'une expertise spécifique et qui interviennent dans des secteurs où les assistants sociaux déployaient autrefois leur activité, la puériculture, et la Protection Maternelle et Infantile d'une façon plus générale.

Toutefois, par une sorte de retournement paradoxal, le résiduel peut devenir l'essentiel. C'est ce que suggèrent par exemple et d'une façon quelque peu inattendue ces responsables de structures d'insertion par l'économique pour lesquels la qualité de la relation sociale et le processus de resocialisation sont indispensables et essentiels et ce qui restera peut-être comme l'acquis essentiel de la personne accueillie vues les vicissitudes du marché de l'emploi. Pour autant, le social n'est pas l'indicible mais le relationnel pensé pour lui même, comme une dimension autonome de l'intervention, non comme une dimension accessoire et subordonnée à la réalisation d'autres objectifs, formatifs ou professionnels par exemple.

- les définitions totalisantes pour lesquelles le social renvoie en définitive à la société elle-même. Dès lors tout est social ou politique comme pour madame C., coordinatrice de l'action sociale municipale : « *Le social, il est d'une globalité effrayante...Il touche au politique, au philosophique, au culturel, au sociologique, aux cultures avec un grand C.* ». Et pour madame K., éducatrice à la Protection Judiciaire de la Jeunesse, son métier est social « *parce que ça concerne la société tout simplement* ».

Une telle approche ne permet guère de fonder un domaine d'activité et de spécifier un groupe professionnel. C'est une abstraction, un contenant sans

contenu. D'ailleurs, ceux qui partagent une telle appréhension la corrigent assez souvent soit en précisant que l'objet du travail social, c'est ce qui est bon pour la société, soit en limitant le social au fonctionnement social. Dans le premier cas, le glissement s'opère ainsi insensiblement de l'objet et de l'« objectif » au subjectif sinon au normatif. Rentrent ainsi dans le champ du social toutes les activités qui « *améliorent la situation des gens en difficultés* », qui « *les aident à aller mieux* ». Vaste programme sinon vaste champ ! Dans le second, la référence est souvent faite aux dysfonctionnements sociaux d'une part, à la nécessité de les corriger d'autre part, ce qui ne peut résulter que d'une capacité à créer ou réorganiser, à modifier les dispositifs institutionnels. De cette approche du social, relèvent, par exemple, pour une part tout au moins, les nouveaux métiers de « l'ingénierie sociale » (chef de projet, contrat de ville). Entre ces deux appréhensions, le lien est évident : le « mieux social » résulte d'une mobilisation des dispositifs institutionnels adéquats.

- les définitions intermédiaires ce sont celles qui mettent l'accent sur la dimension transversale du travail social. Le social est transversal non parce qu'il est dans chacun de nos investissements mais parce qu'il est à l'articulation de chacun d'entre eux, le social signifie alors cohérence ou mise en cohérence. « *Le social, c'est ce qui permet aux gens de vivre ensemble, d'être ensemble et donc on intervient à un moment particulier de la vie des gens qui fait que le système est grippé, qu'ils ne peuvent plus s'inscrire dans une perspective sociale, professionnelle, familiale ou scolaire... il y a des difficultés de tous ordres, individuelles, personnelles, sociales. On intervient vraiment à cet endroit là. On s'inscrit vraiment dans l'urgence, au carrefour de l'individuel, du juridique, du social, du professionnel* » (Madame U..., éducatrice spécialisée).

En fait, elles désignent moins un objet qu'une capacité ou une compétence ou encore un positionnement au sein de dispositifs complexes ou partenariaux. Elles apparaissent souvent comme une façon de se situer voire de se défendre, face à l'emprise ou la concurrence de spécialistes en tel ou tel domaine, une revendication d'une spécificité au nom d'une approche globale du fonctionnement social et d'une vision non parcellaire de l'homme, ce qui renvoie à l'éthique plus qu'à l'objet.

- les définitions « savantes » ou académiques, ce sont celles qui réfèrent à des notions, (à des concepts) forgées par les instances légitimes des diverses composantes du travail social, « *le lien social* », « *la solidarité secondaire* » la « *socialisation* », « *substitut de la famille* » voire « *la fracture sociale* » ou « *la citoyenneté* »... Elles sont relativement rares, ce qui pourrait se comprendre dans la mesure où nous avons privilégié dans notre échantillon les métiers « non canoniques », mais qui étonne plus quand on note que même chez les autres, elles sont relativement peu développées. En fait, on semble même les rencontrer davantage chez les premiers que chez les seconds. Elles renvoient alors vraisemblablement à une rhétorique modernisée, issue de la vulgate d'une sociologie ou d'une science politique édulcorée et popularisée par les médias. On peut penser que ces notions désignent des réalités trop multiples pour permettre de spécifier et de délimiter un champ professionnel et que la définition abstraite d'un objet convient mal à des professionnels qui revendiquent précisément un ancrage



dans le concret existentiel des individus ou des familles, la fameuse référence au « terrain ».

- *les définitions empiriques.* Ce sont les plus nombreuses. Elles réfèrent aux difficultés, aux problèmes des individus ou des familles dans une visée de remédiation, de résolution. On est « dans le social » lorsque l'on a affaire à des publics défavorisés, comme l'explique particulièrement bien Monsieur D., chargé de mission sociale dans une société H.L.M. : « *Oui je fais un métier social, au sens large... Je pense, dit-il, qu'on va devoir de plus en plus tenir compte de critères sociaux. On ne peut plus se permettre de ne tenir compte que de critères économiques, ou simplement des critères de gestion pure, il va falloir tenir compte de...dans notre réflexion, avoir une dimension sociale...parce que nous accueillons un public de plus en plus défavorisé* ». Et madame V., aide ménagère renchérit en quelque sorte : « *On travaille avec des gens qui ont des difficultés, on est dans le social quoi!* ». On retrouve là l'approche par « les publics cibles », la nature des problèmes et les dispositifs ad hoc qui a présidé à la segmentation du champ de l'action et du travail social en corps professionnels distincts, assistantes sociales, éducateurs spécialisés, conseillers en économie sociale familiale. De cette logique relèvent pour une large part les « nouveaux » métiers de l'insertion professionnelle autour des associations intermédiaires ou des entreprises d'insertion par l'économique et la dynamique de professionnalisation qui les anime. C'est parce que l'on a affaire à des personnes en difficultés que l'on relève des « métiers du social » ce qui ne veut pas dire pour autant, on le développera plus loin, que l'on considère être un travailleur social. C'est le cas, par exemple, de ce qui relève de la justice de proximité comme la médiation pénale C'est le cas aussi de certains métiers récemment créés dans le logement social (conseiller social...) ou de la secrétaire qui assure l'accueil dans une association intermédiaire et qui prétend « être dans le social » « au sens large »! En revanche, les personnes qui pratiquent l'aide à domicile, notamment les aides ménagères associent pour elles-mêmes métier du social, donc un objet (les familles ou les personnes connaissant des difficultés) et travail social (c'est à dire un type de pratique). Les difficultés dont la tentative de résolution par des tiers fonde l'appartenance au champ du social peuvent être individuelles ou collectives, en ce sens qu'elles peuvent concerner tout un groupe social, les jeunes d'un quartier de banlieue, par exemple. C'est à ce titre et à celui de leur investissement des territoires ou des terrains laissés plus ou moins en déshérence que les animateurs de rue et autres médiateurs financés dans le cadre de la politique de la ville revendiquent leur appartenance « au social ».

Transversale à ces différentes approches apparaît une autre distinction, celle qui oppose le « social pur » ou le « pur social » et ce qui ne le serait pas et qui est beaucoup moins bien défini. Le pur social, c'est l'aide individuelle sans conditions. Et c'est précisément parce qu'elle intervient sous mandat judiciaire que cette éducatrice de la P.J.J. hésite sur son appartenance, ou que madame T., conseillère sociale dans un organisme H.L.M, précise : « *Faire payer les gens pour que la boîte ne coule pas et essayer d'aider les gens, je crois que c'est plus difficile qu'un métier social pur* ».

## b) la sacralisation du terrain

Il ne s'agit pas ici de décrire les pratiques ou de détailler les activités et les tâches des « intervenants » ou des « travailleurs » sociaux, ceci a déjà été fait plus haut, mais de rechercher ce qui au niveau de la pratique peut faire que des personnes puissent se référer au même champ professionnel par-delà la différence de formation et de statut d'une part, ou peuvent ne pas se reconnaître dans ces métiers tout en revendiquant leur appartenance au domaine du social d'autre part.

En fait, il apparaît assez clairement que ce qui spécifie le travail social sinon l'intervention sociale, et qui fait que l'on se reconnaisse -même si on affecte de ne pas utiliser l'expression- travailleur social « à part entière » ou « vrai travailleur social », c'est la pratique du terrain, c'est à dire le contact direct avec les individus et les groupes sociaux. L'intervention ou le travail social, c'est avant tout une relation individualisée, mieux personnalisée -fut-elle collective- avec des personnes en difficultés, dans une situation de besoin. C'est donc une relation d'aide en face à face et en situation concrète, sur le terrain.

Toutefois tous ceux qui fondent leur pratique sur une relation d'aide ne se considèrent pas pour autant faire du travail social. La relation d'aide personnalisée en situation est donc un critère nécessaire mais pas nécessairement suffisant, c'est en quelque sorte, le plus petit dénominateur commun.

Le travail ou l'intervention sociale, c'est d'abord « se coltiner du terrain ». Ceci apparaît avec évidence quand des « titulaires d'un diplôme d'Etat d'assistant social » ont abandonné pour diverses raisons la polyvalence de secteur ou n'ont jamais exercé dans ce cadre. Dès lors qu'ils accèdent à des postes d'animation de circonscription ou qu'ils entrent comme cadre fonctionnel dans une institution, ou qu'ils se situent dans une position d'expertise au sein d'une cellule d'appui R.M.I. par exemple, plus généralement qu'ils n'ont plus le contact direct, voire charnel avec la personne, ils tentent à considérer qu'il ne font plus du travail social tout en restant des intervenants du social. C'est le cas par exemple de madame M., ancienne assistante sociale polyvalente de secteur qui prétend qu'elle a profité de l'opportunité du R.M.I. « pour quitter le travail social au sens strict du terme ». Sa collègue, madame C. responsable de circonscription, se montre également hésitante : « C'est très administratif, je ne suis plus en contact direct avec les usagers. Il y a peut-être une dimension fondatrice du travail social qui n'existe plus ». Et madame V, assistante sociale, aujourd'hui « reconvertie » dans les enquêtes rapides au tribunal, se demande si le travail qu'elle faisait avant, gérer des dossiers d'aide financière, mettre une personne âgée en retraite, trouver un hôtel maternel était vraiment plus du travail social que ce qu'elle fait désormais, « cette forme d'aide ». De même si certains intervenants sociaux, certaines conseillères sociales H.L.M. par exemple, sont si désireux de pouvoir se rendre au domicile des personnes à aider, c'est que c'est là bien davantage qu'au bureau, que peut se développer la relation de proximité. Ce travail de terrain s'inscrit nécessairement dans la durée, il se définit en fait comme accompagnement social de la personne ou du groupe par opposition à la relation ponctuelle que peut être celle de médiateur institutionnel, fonction qui serait de plus en plus celles des assistants sociaux ( qui remplissent les papiers de demande de secours ou d'aide).

Significatif de cette focalisation sur le terrain est le parcours de Monsieur L.G., 41 ans, qui commence sa carrière comme animateur de centre de loisirs et qui abandonne cette fonction au motif qu'elle ne lui permet pas le contact individualisé. Il devient donc éducateur spécialisé et obtient son diplôme. Au bout de quatre ans, il démissionne parce qu'il trouve que le travail est devenu trop institutionnel et que les charges administratives l'empêchent d'être au contact des personnes. Il devient alors correspondant-jeune. Il envisage aujourd'hui de quitter ce poste qui lui aussi, selon lui, a fini par devenir trop administratif. *« Nous ne pouvons plus agir efficacement, explique-t-il, car comme nous ne sommes pas en mesure d'intervenir directement sur le terrain pour chacun des jeunes que nous accueillons, les contacts que nous entretenons avec eux se trouvent de plus en plus décontextualisés car nous restons avant tout dans notre bureau et les recevons dans un lieu confiné alors que le cœur du problème se situe à l'extérieur, dans leur vie quotidienne. »* Et Madame A, 37 ans, directrice d'un Foyer de jeune travailleur, titulaire d'un D.E.F.A., abonde : *« Pour moi, le travailleur social, c'est celui qui travaille réellement sur le terrain, et qui traite des problèmes sociaux... Les chefs de projets, pour moi, ce ne sont pas de véritables travailleurs sociaux, parce que quand on ne se frotte pas à la réalité, parfois on est complètement à côté de la plaque. Pour moi, le véritable travailleur social, c'est celui qui est sur le terrain »*.

De même l'idée est assez répandue selon laquelle les « vrais » -selon l'expression utilisée parfois- travailleurs sociaux que sont les éducateurs ou les assistantes sociales, le seraient de moins en moins, trop pris par des tâches administratives ou institutionnelles et donc dans l'impossibilité matérielle de développer une relation de proximité sinon continue avec les personnes. Il est remarquable d'ailleurs que ces constats n'émanent pas seulement ni même peut-être surtout, des représentants des groupes professionnels concernés mais des autres intervenants sociaux qui justifient par là même leur légitimité à intervenir auprès des personnes : ils comblent un manque, un vide laissée par l'évolution du travail des assistantes sociales ou des éducateurs, manque qu'au demeurant ils déplorent pour beaucoup. Il y a donc moins mise en cause des travailleurs sociaux canoniques sur le plan de leur compétence ou de leur disponibilité voire de leur déontologie (qui existe aussi, on le verra) que compréhension face aux plaintes des assistantes sociales ou des éducateurs.

*« Je dirais que la noblesse de ces métiers là a disparu... elle a complètement disparu, parce que maintenant, je crois qu'elles travaillent comme l'ouvrier de chez Renault, à la chaîne, et les problèmes deviennent de plus en plus énormes, elles ne sont pas protégées, elles sont complètement exposées, elles ne sont pas préparées. Une assistante sociale qui a 15 ans de métier, et bien elle n'a pas forcément appréhendé cette évolution là et on peut plus rien faire. Non, parce que le social, c'est plus le social »* (Madame K, coordinatrice Maison de Justice).

Cette insistance sur la relation directe à l'usager pour spécifier le travail social sinon l'intervention sociale explique l'insistance avec laquelle certains responsables de circonscription ou de structures (C.C.A.S., C.A.E., Associations de prévention...) soulignent le fait d'avoir tenu à conserver une activité relationnelle avec les usagers et manifestent leur méfiance vis-à-vis d'une direction qui ne viendrait pas du « social ».

**Il y a donc lieu de remarquer que le travail social en tant que pratique distinctive tend à se focaliser sur une seule des dimensions de l'espace des activités présenté plus haut, du côté de la proximité et plus précisément encore de la relation d'aide pour résoudre les problèmes de la vie quotidienne. Les dimensions organisationnelles ou évaluatives ou encore d'ingénierie tendent à être, à ce niveau, peu investies. Ce qui renforce singulièrement la position dans le champ du travail social de nombre de nouveaux métiers de l'intervention sociale, soit du côté de l'aide à domicile, soit du côté de l'animation et de la médiation sociale.**

Toutefois l'existence d'un manque ou d'un vide à combler ne suffit pas à légitimer n'importe qui à le faire et à suppléer les défaillances. La relation d'aide personnalisée et la proximité du terrain ne suffisent pas à définir des professionnels de l'intervention ou du travail social. Qu'est-ce qui fonde donc la légitimité des diverses catégories des uns et des autres à intervenir ? C'est sur ce point que s'opère vraisemblablement une première ligne de démarcation entre travailleurs sociaux et intervenants sociaux et que vont s'instruire, on le verra plus loin, les procès en reconnaissance. Pour la très grande majorité des travailleurs sociaux diplômés, la question est d'emblée entendue, la légitimité repose -outre sur la déontologie, on le verra- sur la qualification acquise par la formation dans les instituts et les écoles de service social. Autrement dit la relation d'aide personnalisée et située est une relation technique, une mise en forme. Certes, ils veulent bien admettre que celle-ci ne suffit pas toujours et même qu'il peut parfois exister d'autres façons de développer une qualification appropriée, mais pour tous il est entendu une fois pour toute que la relation clinique ne s'improvise pas, qu'elle répond à des exigences méthodologiques fortes, et qu'ignorer celles-ci au motif que la bonne volonté doublée d'une aptitude innée à la relation suffiraient, risque de produire des dégâts difficilement mesurables et rattrapables sur les personnes.

*« Quand je dis bénévoles, je dis des gens qui ne sont pas formés au métier. On dit dans la mesure où vous avez une certaine sensibilité humaine, vous pouvez faire du social. En ce cas on arrête toute recherche en matière sociale, il n'y a plus d'écrit, je ne vois pas pourquoi, il y aurait des bibliothèques entières, des milliards de francs dépensés autour de la formation du social et une pédagogie de l'innovation permanente pour qu'on vous dise n'importe qui a une sensibilité humaine, une psychologie naturelle, je ne sais quoi, peut faire du social. C'est de l'arnaque » (Educateur, responsable d'association d'action éducative).*

Il n'est pas sans signification, du reste, que ceux qui paraissent avoir le mieux intégré la dimension technique de la relation, ce sont les personnes occupées dans des fonctions d'aide à la personne, les aides ménagères par exemple, qui affirment que face à des cas difficiles, sévices sur enfant par exemple, elles laissent la place à la travailleuse familiale qui elle « est travailleuse sociale ».

Les positions ne paraissent jamais aussi tranchées en la matière que dans le domaine de la justice, c'est à dire des interventions sous mandat judiciaire (enquête sociale rapide, suivi probatoire des personnes...) qui peuvent être confiées, selon les cas et les endroits, à des travailleurs sociaux reconnus

(éducateurs ou assistants sociaux) ou à des « profanes » plus ou moins occasionnels et bénévoles dont, à en croire certains de nos interlocuteurs, toute la compétence résiderait dans l'appartenance à la notabilité locale et dans la connaissance du juge. Ce que déplorent d'ailleurs, à l'instar de madame P., chargée d'enquêtes sociales rapides auprès du tribunal, les membres des associations de contrôle judiciaire eux-mêmes : *« A une époque, la femme d'untel qui était bien avec le président ou un procureur..., la femme du commissaire qui n'avait jamais travaillé de sa vie et d'un seul coup, et bien elle essaie de faire du social. Alors, c'est vrai que une assistante sociale voyait débarquer dans son bureau pour des problèmes de danger d'enfants !... En très peu de temps, elle comprend que la personne n'a aucune formation sociale et puis donc, ça fait du tort à la profession »*

Au mieux, ces « nouveaux intervenants » se verraient créditer d'une bonne connaissance du terrain que leurs interlocuteurs institutionnels n'ont pas toujours.

Pour les intervenants sociaux qui ne peuvent se prévaloir d'une qualification reconnue ni même toujours mettre en avant une expérience acquise dans des activités bénévoles caritatives ou plus généralement associatives, la légitimité à intervenir repose pour l'essentiel sur le partage à un moment donné de la même condition que celles des personnes auprès desquelles ils interviennent, soit que l'on ait habité et parfois que l'on habite encore le même quartier soit que l'on ait connu les mêmes problèmes, le chômage notamment, ou vécu la même galère. C'est sur cette base par exemple que telle secrétaire à l'accueil dans une association intermédiaire justifiera sa capacité à « faire du social ». Mais aussi le directeur d'une entreprise d'insertion, comme Monsieur P : *« Il faut avoir vécu soi-même la merde, à travers le chômage, l'exclusion. Je pense qu'un bon travailleur social, c'est un mec qui a commencé dans le ruisseau... sans quoi on a droit à des professionnels, qui font ça simplement pour gagner leur croûte »*.

C'est donc la connaissance intime, existentielle pourrait-on dire, du terrain qui fonde cette légitimité en procurant la compétence. Cette proximité entre le public à aider et l'intervenant social met d'ailleurs mal à l'aise un certain nombre de travailleurs sociaux, notamment parmi les éducateurs spécialisés. Ils dénoncent sur un plan théorique l'absence de distanciation qui permet seule la justesse du diagnostic et sur un plan pratique l'attitude de certains de leurs collègues qui tant au niveau du vêtement que du langage ou plus généralement du comportement chercheraient, sans doute dans un souci de développer l'intercompréhension et l'intersubjectivité, à ressembler à leur public. Sous la dénonciation d'un manquement à l'éthique -le non respect de la personne-, on peut se demander si ne se dévoilent pas ici aussi la peur d'être confondus avec ces nouveaux médiateurs sociaux, agents d'ambiance, animateurs de rue et autres « grands frères » des banlieues engagés dans le cadre de la politique de la ville et d'une dévalorisation de l'expertise en même temps qu'une certaine fascination pour la facilité de leur contact et leur efficacité apparente.

La difficulté à catégoriser les intervenants sociaux sur la base de l'origine et le mode de développement et d'approfondissement de la compétence, celle qui résulte de la formation théorique et méthodologique acquise en école d'une part et celle qui repose essentiellement sur la proximité spatiale et la proximité sociale d'autre part, résulte de ce que les uns et les autres l'expriment souvent de la même

façon. Ce sont en effet les mêmes mots, les mêmes expressions que l'on retrouve dans la bouche des uns et des autres pour la définir : capacité d'écoute et de dialogue, patience, capacité à se mettre à la place de... tout en sachant garder ses distances et éviter le fusionnel, condition nécessaire pour simplement pouvoir faire « ce métier », capacité à motiver, à remobiliser... Les mots comme diagnostic (d'une situation ou d'une personne), analyse d'un cas apparaissent relativement rarement sauf peut-être chez les aides à domicile qui voient dans cette capacité à diagnostiquer ou à analyser-dont on ne sait au demeurant pas toujours comment elle a été acquise- un élément de distinction et une caractéristique de l'expertise qu'elles mettent en oeuvre auprès des personnes par opposition à celle que déploie la femme de ménage. C'est pourquoi une expression entendue telle que : « *on fait du social même si on a pas le langage des pros du social* » est, au regard de nos entretiens relativement peu juste, ce qui laisserait à penser que la fameuse rhétorique professionnelle se serait quelque peu édulcorée !

En réalité, on semble assister à un dégradé qui fait évoluer insensiblement de la qualification acquise et reconnue à la compétence déployée, de celle-ci aux capacités mises en oeuvre et de ces capacités à un système plus général d'attitudes. Dès lors les frontières entre groupes ou catégories professionnels deviennent floues, les contours deviennent incertains, les transitions opaques. L'explicitation de l'expertise mise en oeuvre paraît ainsi à la fois difficile à obtenir et difficilement utilisable pour définir le champ du travail social et ses composantes.

### **c) La surenchère éthique**

Si le travail social ou l'intervention sociale renvoie à une certaine façon d'appréhender le social comme objet de pratiques professionnelles, il réfère aussi, on l'a dit, à une certaine façon de traiter cet objet. Tout groupe professionnel qui cherche à se faire reconnaître met en avant sa déontologie, c'est à dire le code moral qui encadre la mise en oeuvre de sa pratique. « L'éthique du métier » est à la fois un moyen de se distinguer de prétendants ou de concurrents et un moyen de constituer l'unité du groupe professionnelle par delà les différences de pratique, des niveaux d'intervention ou des hiérarchies internes. Elle est donc à la fois constitutive du corps professionnel et de l'identité professionnel de ses membres. Son affirmation revêt ainsi un intérêt stratégique à la fois pour exclure et pour revendiquer une appartenance. Plus un individu ou un groupe pourra faire état de son respect de la déontologie de tel ou tel groupe professionnel reconnu et plus il aura de chance de se faire admettre par celui-ci. D'où les surenchères, d'autant plus vigoureuses que l'on peut se sentir contesté sur le plan de son expertise ou que l'on se sait moins reconnu. Celles-ci en arrivent à faire dénoncer le non respect ou l'édulcoration de la déontologie des professionnels reconnus, les travailleurs sociaux canoniques, ou faire revendiquer l'appartenance au champ ou à la profession au nom de la pureté et d'une refondation des valeurs originelles délaissées ou trahies par les dominants et les professionnels établis. De l'affirmation d'une déontologie professionnelle, s'opère ainsi insensiblement un glissement vers l'éthique personnelle -d'aucuns diront que c'est un pléonasmе- dans une optique vocationnelle en rupture avec les logiques professionnelles.

C'est à ce niveau sans doute que la rhétorique du milieu exerce son effet discriminant. Ceci se remarque, par exemple à propos de la fameuse question du secret professionnel. On sait que les travailleurs sociaux canoniques y sont particulièrement sensibles et que le droit au secret professionnel est considéré par eux comme un attribut fort de leur « profession » et un élément essentiel de leur identité professionnelle. Il s'agit donc là, à leurs yeux, d'un élément essentiel de reconnaissance professionnelle et sociale - qui confine au sacré, a-t-on dit plus haut, et on comprend que tous les « prétendants » cherchent à se l'approprier. Il n'est de ce fait pas étonnant que pratiquement toutes les personnes concernées par notre enquête aient fait référence à cet élément. Mais alors que l'assistante sociale parle haut et fort du « secret professionnel », l'aide ménagère se contentera de parler de « discrétion » à l'instar de Madame V., aide ménagère salariée par l'A.D.M.R. qui affirme : « *J'ai confiance dans ma responsable de travail, mais je ne lui dis jamais ce qui se passe dans la famille.* ».

Mais il s'agit moins là sans doute, d'une différence de nature dans la conception de la déontologie que simplement d'une capacité différente à manier le vocabulaire reconnu et légitime, le « vocabulaire pro ». C'est la même référence en tout cas qui est évoquée, peut-être sous un mode mineur, mais qui témoigne à tout le moins d'une forme de mimétisme professionnel et d'une volonté d'être reconnu en tant que membre du champ, même en n'y occupant qu'une position subalterne et subordonnée.

Par delà les différences de vocabulaire, on peut construire ainsi le système de références que ceux qui se reconnaissent ou veulent se faire reconnaître membres du champ mettent en avant. Outre le secret sont mis ainsi en avant :

- le respect de la dignité de la personne qui peut prendre des formes diverses dans la pratique, comme le refus du tutoiement, le refus de poser certaines questions, le refus de répondre aux sollicitations d'un organisme de formation qui n'a pas son contingent de stagiaires et donc « *d'instrumentaliser le travail social* », le refus d'aller au domicile de la personne par surprise, la volonté de personnaliser la relation, c'est à dire de prendre en compte la singularité de la situation personnelle, « *de tenir compte de ses conditions de vie* »,

- la volonté de respecter l'autonomie des personnes, c'est à dire de ne pas se substituer, de « *ne pas faire à sa place* »,

- la volonté de ne pas donner dans l'assistanat, ce qui se manifeste par exemple par la grande réserve parfois manifestée vis à vis des fonctions de tutelle;

- la volonté de comprendre plutôt que de (ou avant de) juger, donc la volonté « *d'être humain* », de négocier pour ce faire et d'une façon informelle ou occulte avec les consignes de son institution,

- l'obligation de résultat et non seulement l'obligation de moyens, donc la nécessité d'aller jusqu'au bout des dossiers, d'accompagner autant que nécessaire ;

- la volonté de transparence et de vérité qui se traduit par le refus de faire croire que l'emploi est au bout du chemin ou que l'acte délictueux est banal ou encore d'accepter n'importe quel comportement de la part de la personne aidée sur un chantier d'insertion par exemple, voire d'accorder une aide sans une quelconque contrepartie de la part du bénéficiaire ou encore, et pire, de jouer une

sorte de double jeu, une forme de chantage, au placement des enfants par exemple...

C'est au nom du respect ou plutôt du non respect de ces références que les intervenants sociaux non canoniques jugent parfois sévèrement les assistants sociaux ou les éducateurs : l'assistante sociale qui se croit quitte lorsqu'elle a rempli un dossier d'aide et qui tantôt joue sur le registre de l'aide (accord d'un secours), tantôt sur celui de la menace (le placement des enfants); l'éducateur qui veut faire croire qu'il peut y avoir dignité humaine sans travail et qui déserte le quartier, ses horaires statutaires effectués, au moment même où les jeunes de celui-ci commencent à se répandre sur le macadam. *« Les heures, c'est pas notre problème, affirme ainsi madame Y., 59 ans, ancienne infirmière, directrice d'une association intermédiaire dont tout les membres sont venus par le bénévolat (« chez nous, c'était un peu la vocation »), c'est quelque chose dont on ne parle jamais. On le fait parce que l'on a envie de le faire, parce que l'on sait que l'on peut apporter énormément. On n'y réfléchit pas, ça vient comme ça, ça a tendance à nous prendre comme un virus ». Et comparant son travail à celui de l'assistante sociale qui instruit les dossiers des Rmistes, elle ajoute : « Elle signe, mais si la personne ne va pas jusqu'au bout, l'assistante sociale, c'est plus on problème. Alors que nous, on a à coeur d'aller jusqu'au bout du projet ». Le travailleur social doit en fait être un « aidant neutre », bienveillant, disponible. Il est d'ailleurs intéressant de noter le côté ambigu, voire paradoxal de ces assertions. Elles renvoient en effet de la part de personnes qui sont souvent en recherche d'une reconnaissance professionnelle sinon statutaire, à l'opposition entre le vocationnel, libre et désintéressé, jusqu'au-boutiste, animé par une morale de conviction d'une part, et du professionnel dont le corporatisme et la défense des intérêts statutaires acquis primeraient sur le sens et le respect du travail « social » d'autre part.*

Mais c'est également au nom des mêmes références que les travailleurs sociaux expriment parfois leur défiance vis à vis des nouveaux intervenants sociaux. Il en va ainsi de ces « médiateurs sociaux » récemment bénéficiaires d'un contrat emploi-solidarité et dont la mission assignée par le maire est de réguler les rapports sociaux et de maintenir la paix sociale sur les quartiers, et que l'éducateur de la Protection Judiciaire de la Jeunesse se souvient d'avoir reçu il n'y a pas si longtemps! C'est cette « mission sécuritaire » que les assistantes sociales polyvalentes de secteur mettent en avant pour rendre compte du peu d'action qu'elles engagent avec les animateurs de quartier. Il en va ainsi aussi de la dénonciation, par certains de nos interlocuteurs, de la médiation pénale qui contribuerait grandement à affaiblir le service public de la justice garant du respect de la dignité de l'homme et de la neutralité de la justice comme le craint Monsieur P. éducateur : *« On est en train de mettre en danger une certaine qualité de la justice. Nous, ça va, on est des professionnels, l'éthique, le secret professionnel, ça veut dire quelque chose. Vous avez certaines associations, c'est du bénévolat, aucun contrôle, aucune supervision ». Et un de ses collègues ajoute : « Parce que la question qui est sous-jacente, c'est que la qualification de travail social correspond potentiellement à un certain nombre d'acquis sur la confidentialité des échanges, sur la capacité à mettre de côté un certain nombre de préjugés, sur la manière d'approcher et d'appréhender la situation des personnes... ».*



Certes les propos parfois tenus sont contradictoires. On accuse ainsi -et les travailleurs sociaux eux-mêmes parfois, comme cette éducatrice spécialisée- l'assistante sociale de ne rien exiger en contrepartie de l'aide qu'elle fait obtenir, de ne « *même pas dénoncer aux Allocations Familiales* » la non fréquentation de l'école par les enfants et à l'inverse « *d'enlever les enfants* », ce qui laisse à penser que le registre des valeurs n'a pas nécessairement la clarté et la cohérence ou l'unicité qu'on lui prête dans la rhétorique professionnelle.

Il est remarquable aussi de voir combien certains nouveaux intervenants sociaux se sentent parfois dans une position ambiguë par rapport à ce registre. C'est le cas par exemple des conseillers sociaux qu'emploient un certain nombre d'organismes H.L.M. Ils ne sont pas dupes des intentions qui ont présidé à la création de leur poste et de l'ambiguïté de leur position vis à vis des familles, « *entre la dame patronnesse et le gendarme* », comme le dira l'un d'entre eux. Et ils n'auront de cesse de souligner le caractère « *humain* » de leur intervention et de faire état des expulsions qu'ils auraient évitées. Ils semblent d'ailleurs avoir d'autant plus mal vivre cette ambiguïté qu'ils sont issus des métiers du travail social et dotés d'un diplôme de conseiller en économie sociale familiale par exemple comme Madame L. qui oppose le travail d'assistante sociale à celui de conseiller social dans un organisme H.L.M. qui ne doit s'intéresser aux familles que sous l'angle budgétaire et le regrette : « *Le boulot d'assistante sociale, c'est profond. Quand on est dans une famille, on va jusqu'au bout. On fait du bon boulot. On ne laisse pas tomber. Et là, c'est vrai que je laisse un peu tomber le côté impayé de loyer. On en parle, mais on parle surtout de la situation exacte de la famille. Donc dans ces cas, on est vraiment sur le travail social...Moi, je dérive un peu parce que j'ai une formation sociale, mais normalement, je n'ai pas à voir tous les autres problèmes* ».

Le cas des conseillers sociaux H.L.M. est révélateur d'un problème beaucoup plus général, celui des rapports ou des tensions entre les logiques ou les valeurs professionnelles et les logiques ou les objectifs des institutionnels, et donc du sentiment d'une menace non seulement sur l'autonomie des pratiques mais sur le respect de la déontologie. C'est ainsi qu'est dénoncée, par exemple, l'obsession du chiffre par le Conseil général qui comptabiliserait tout et n'importe quoi en matière de contrat d'insertion.

Il est intéressant de noter d'ailleurs que l'on assiste souvent à un déni réciproque « d'autonomie éthique » de la part des différentes catégories d'intervenants sociaux. Ainsi, nombre de nos interlocuteurs ne relevant pas du Conseil général dénoncent la mainmise de celui-ci sur les travailleurs sociaux, quand ces derniers, fonctionnaires territoriaux, la minimisent distinguant nettement entre les objectifs généraux qui leur sont assignés par leur employeur et l'autonomie de la conception de leur action. Certains y verraient même une sorte de manifestation de leur professionnalisation, dans une référence sans doute non recherchée en tant que telle à la licence et au mandat qui, au regard d'une certaine approche sociologique des professions, caractérisent celles-ci. C'est le cas notamment pour les éducateurs de la P.J.J. et plus généralement pour les éducateurs qui travaillent avec un mandat judiciaire (on rappellera cependant qu'il n'est pas nécessaire d'être titulaire d'un diplôme quelconque pour bénéficier d'un mandat judiciaire d'intervention).

#### **d) Positions et prises de positions**

Est-il possible de rapporter ces prises de positions concernant l'objet « social », son mode d'appréhension et le rapport entretenu avec lui, des positions occupées dans l'espace présenté au premier chapitre ? En fait, la correspondance entre prise de position et position n'apparaît pas systématique et automatique. Ce qui signifie qu'à l'encontre d'une approche structuro-fonctionnaliste stricte, il n'y a pas de déterminisme rigoureux. Ceci ne veut pas dire que cette position soit sans influence mais que cette influence se combine avec celle d'autres facteurs. **Les prises de position font intervenir de multiples éléments relatifs à la biographie et à la trajectoire du sujet, au type de formation qu'il a reçue, à son projet de carrière ou à ses anticipations...**

On peut néanmoins tendanciellement dégager quelques lignes de force.

(1) Les personnes situées dans le sous-espace de l'aide aux personnes sont celles qui se réfèrent le plus exclusivement à la notion d'aide et à la valorisation du terrain pour définir le social et l'intervention sociale. Le social renvoie au transversal, dans une approche qui se veut globale de la personne. Ce sont-elles aussi qui mettent le plus l'accent sur le secret ou le respect de l'intimité comme fondement de la déontologie.

(2) Les intervenants situés dans l'aire du conseil mettent également l'accent sur la relation d'aide, ce qui fait le social c'est avant tout la nature des publics, mais leur déontologie réfère davantage à la nécessité de dire la vérité et au refus de toute forme d'assistanat.

(3) Les acteurs situés dans l'aire de la gestion politique et organisationnelle ont très fréquemment une conception «totale» du social voire politique qui réfère sans doute aux conditions concrètes de l'exercice professionnel, à la nécessité de s'inscrire dans un partenariat, de négocier avec diverses institutions. Le terrain se confond pour une large part avec le paysage institutionnel. La référence déontologique est peu manifeste ou très générale et en appelle aux grands principes (refus de l'assistance, autonomisation...), sans doute parce qu'elle est davantage centré sur les relations avec les autres acteurs du champ que sur la relation directe à l'utilisateur.

(4) Les acteurs qui gravitent dans le sous-espace de l'ingénierie sont ceux qui affichent la conception la plus globale du social, le social tendant alors peut-être à être assimilé au politique au sens d'administration générale de la cité. Ils pratiquent moins que les autres la surenchère éthique. Le terrain est pour eux un espace d'intervention, c'est à dire de conception de projets et de régulation entre acteurs.

Mais par delà ces grandes catégorisations, il apparaît que :

(1) L'appartenance aux professions dites canoniques du travail social transcende pour une large part les positions occupées. Ceci signifie que la formation suivie a inculqué aux étudiants un système de représentations et de valeurs concernant l'objet du travail social et les modalités de la pratique, ce que certains sociologues appellent un habitus, qui survit aux vicissitudes de la conjoncture professionnelle. Ceci se remarque par exemple dans le fait que plus que d'autres, les assistants sociaux, les éducateurs, les C.E.S.F. définissent le social

comme le « transversal », c'est à dire comme étant de l'ordre de la régulation et de la mise en cohérence, donc aussi parfois du résiduel. De même, ils se retrouvent pour assimiler terrain et relation clinique, à l'encontre d'une approche du terrain qui serait davantage de l'ordre de l'immersion non distanciée (celle, disent-ils parfois, des nouveaux intervenants sociaux comme les animateurs de quartiers). Enfin ce sont ceux qui rhétorisent le plus sur la déontologie du métier qu'ils entendent ne pas confondre avec l'engagement éthique personnel.

(2) Les personnes qui ont abordé le champ du social par le bénévolat ou l'engagement militant mettent plus particulièrement l'accent sur la relation d'aide : le social c'est aider les gens en difficultés. La référence éthique se distingue mal de la déontologie en ce sens que si l'on retrouve bien le souci de confidentialité, le refus de substitution ou le respect de l'autonomie des personnes, on note aussi des références au dévouement, au prochain, à l'humain... La dimension vocationnelle est souvent sous-jacente à leur « engagement ». Le terrain est appréhendé comme la connaissance intime, existentielle parfois, des situations des personnes que l'on aide dans une relation de face à face non médiatisée.

(3) Les professionnels qui entrent dans le champ sur la base d'une expertise spécifique acquise et développée par la formation ou l'expérience (agent du contentieux devenant conseiller social dans un office H.L.M., correspondant-jeune dans un relais accueil par exemple) appréhendent fréquemment, semble-t-il, le social sous la dimension aide individualisée en référence aux caractéristiques sociales des personnes qu'ils ont en face d'eux. Leur déontologie est tiraillée entre la défense ou le soutien de la personne en difficultés et l'allégeance et le loyalisme vis-à-vis de l'employeur. La morale opère la transaction en quelque sorte entre ces deux dimensions, le moralisme affleure en effet parfois (référence à la bonne volonté, aux abus, à l'honnêteté de la personne, à son courage...).

(4) Les acteurs qui travaillent en collaboration avec, ou dans le cadre d'une supervision par, les travailleurs sociaux, ce qui renvoie pour une large part aux métiers de l'aide à domicile, et ce d'autant plus qu'ils ont suivi une formation professionnelle ad hoc, tendent à calquer leur perception et leurs références sur celles des travailleurs sociaux, avec tantôt un usage exacerbé du vocabulaire professionnel (lien social, substitut familial...), tantôt un langage commun (la discrétion...). Le social est étroitement associé à la relation d'aide à la personne.

On comprend bien que ces diverses dimensions peuvent se combiner comme l'a mis en évidence l'étude des trajectoires. Ceci explique que certaines positions, notamment celles qui relèvent du sous-espace « gestion » et qui sont généralement occupées au terme d'un parcours relativement long ou hétérogène, puissent paraître générer difficilement des prises de positions caractéristiques. Il en va de même, à un moindre degré, eu égard à la diversité des origines et des modes d'accès, pour les occupants de positions dans l'espace « diagnostic-orientation ».

## 2. La dynamique du social

Travaillant sur un champ professionnel relativement peu délimité et aux contours flous, traversé par des tensions et des luttes hégémoniques, opposant des métiers bien institués et d'autres aux dénominations diverses et au contenu variable, on pouvait penser, a priori, que l'on assisterait à une lutte entre les tenants des positions établies, ceux que l'on a appelé les travailleurs sociaux canoniques, et ces nouveaux intervenants que d'aucun considèrent comme périphériques, avec des tentatives soit d'exclure pour maintenir l'unité constitutive du corps professionnel, soit de se décharger d'une partie des activités les moins valorisantes -le sale boulot dont on a parlé précédemment- sur les intervenants à la recherche d'une reconnaissance sociale et statutaire pour revaloriser le métier. La situation s'est révélée en réalité beaucoup plus complexe. Si on observe bien en effet des tentatives d'exclusion et des stratégies d'entrisme, on note aussi des volontés de ne pas s'assimiler aux métiers déjà constitués du travail social et le soin jaloux d'afficher sa différence. Somme toute, les fameuses professions canoniques du travail social. n'exercent pas sur tous les intervenants sociaux le même attrait. D'où les distinctions subtiles : travailleur social, travailleur du social, et les difficultés à délimiter un champ, sa périphérie et son extérieur.

### a) Travailleur du social et travailleur social

On a déjà noté le flou et la diversité des qualificatifs qui sont accolés à l'expression travail social pour rendre compte de la façon dont les uns et les autres qualifiaient leur travail. : « *travail en partie social* », *travail « indirectement social* », *travail social « au sens large »*, « *côté social* » du travail, « *vrai travail social* », « *presque travail social* ». L'usage et l'intention qui président à cet usage sont variables d'un individu à l'autre. Tantôt, ils manifestent une volonté d'assimilation comme chez cette aide ménagère qui « *fait presque assistante sociale* », tantôt, ils servent à marquer sa différence voire apparaissent comme repoussoir. L'idée est en tout cas répandue selon laquelle l'on peut « *faire du social* » sans « *être travailleurs social* ». Les justifications d'une telle position sont diverses. Elles renvoient tantôt au refus de rentrer dans ce type de débat ou de controverse, tantôt à la déontologie, tantôt à l'objet du travail et à l'expertise.

Refus de rentrer dans ce type de querelle. Pour les uns, comme pour cette femme qui assure de la médiation pénale, cela renvoie seulement à l'idée que les « vrais » travailleurs sociaux n'accepteraient pas de les considérer comme faisant du travail social, faute du diplôme reconnu, non à l'affirmation d'une expertise et d'une éthique explicites. Elle considère simplement en quelque sorte que la lutte pour la dénomination ne vaut pas la chandelle, d'autant que dans le cas cité, l'existence d'un mandat judiciaire et la fréquentation du juge comblent amplement le manque ou l'éventuelle frustration (c'est la valorisation par procuration dont on a parlé plus haut). Mais sur le fond, elle ne voit pas bien où se situe la différence et se dirait volontiers travailleur social.

Clivage déontologique. Pour d'autres comme cette conseillère sociale H.L.M., il peut néanmoins y avoir le sentiment d'une différence, une différence

qui se situerait au niveau de la déontologie. Celle de la conseillère la conduit à chercher le meilleur arrangement possible, la solution la plus humaine possible avec le locataire impécunieux ou en dette vis à vis de son bailleur mais dans le respect des droits ou des intérêts du bailleur et dans le but de recouvrer les loyers. Du reste, elle estime que cette attitude responsable contribue en définitive à ce que le bailleur puisse au mieux remplir sa mission sociale. Ici, pourrait-on dire, la morale de la responsabilité prime sur la morale de conviction. La conseillère n'est pas l'avocat de la famille, elle est le médiateur -et encore non indépendant- de l'office ou de la société H.L.M.

Le clivage déontologique peut prendre une autre forme, pratiquement inverse de celle-ci, chez ceux qui pratiquent ce que l'on a appelé plus haut la surenchère éthique. Ainsi le refus de se considérer ou d'être considérés comme des travailleurs sociaux, renvoie très explicitement à une image dévalorisée du travail social. C'est le cas par exemple d'un conseiller technique d'une Mission locale pour le quel le travail social néglige par trop ce qui est à la base de la dignité de l'homme -le travail-, entretient des illusions, n'autonomise pas les personnes.

Absence d'expertise. Pour d'autres, comme pour tel gardien d'immeuble H.L.M., cela tient à ce qu'ils considèrent que le social n'est qu'un « plus » dans une activité dont l'objet n'est pas d'abord de résoudre les problèmes des gens ou de les aider, une capacité à s'adapter à un public avec lequel il faut « être humain » ou dont « il faut tenir compte de la situation ». D'une certaine façon, il y a chez ces personnes une pleine reconnaissance de la spécificité et de l'expertise du travail social et la conscience d'une distance vis à vis de celles-ci; elles n'osent pas se considérer comme des travailleurs sociaux ni même comme des intervenants sociaux.

Différence d'objet. Pour d'autres encore, et cela renvoie à ce qui a été dit plus haut, le travail social est assimilé au travail clinique de terrain; en conséquence dès lors que la relation directe à la personne est faible en importance ou médiatisée, la personne concernée au mieux se considérera « être dans le social » voire faire de l'intervention sociale mais pas « faire du travail social ». C'est le cas, par exemple du chef de projet d'un contrat de ville, mais cela peut aussi être le cas d'une assistante sociale qui a quitté la polyvalence de secteur pour un travail plus institutionnel avec des thérapeutes.

On avait déjà eu l'occasion dans le précédent rapport intermédiaire de signaler ce refus d'assimilation provenant du champ de l'insertion par l'économique ou du socioculturel. Les entretiens confirment ce qui avait été écrit en le nuancant toutefois. Le champ de l'insertion par l'économique, tout au moins, est plus divers qu'on ne l'imaginait. Si certains directeurs d'entreprise d'insertion par exemple craignent d'être assimilés à des travailleurs sociaux, d'autres estiment au contraire que ce sont eux qui assurent d'une certaine façon le travail social dans toute sa plénitude, c'est à dire à partir d'une approche globale de l'homme, respectueuse de la diversité des personnes et de la complexité des situations; et garante d'un processus de socialisation.

*« La personne qui arrive chez nous est souvent bien déstructurée. Les assistantes sociales l'ont bien compris et tous les cas insolubles, c'est pour nous. Et nous apportons un grand nombre de solutions... Nous prenons en charge l'ensemble des problèmes... Oui, ils*

*retrouvent une certaine sérénité, oui, ils peuvent dialoguer de leurs problèmes. Mais on est obligé de prendre tous les paramètres, on peut pas faire de l'insertion avec un gars qui couche dehors. Nous, on a été se battre... »*

Si l'on note ainsi des réserves à se référencer par rapport au travail social de la part à la fois d'assistants sociaux ou d'éducateurs (dont on a déjà dit qu'ils n'aimaient pas beaucoup l'expression et ne se désignaient pas par elle) et d'« intervenants sociaux », on note aussi des revendications d'appartenance, notamment chez les travailleurs(euses) à domicile. C'est évidemment le cas chez les travailleuses familiales qui rappellent leur formation et leur diplôme, soulignent leur spécificité et leur expertise et mettent en évidence leur inscription quotidienne dans les réseaux de l'action sociale, R.M.I., P.M.I, Aide sociale à l'enfance. Mais c'est le cas aussi des aides ménagère qui mettent en avant l'importance de la dimension relationnelle de leur travail, le respect scrupuleux de la discrétion, le souci de ne pas se substituer à la personne aidée, et qui utilisent abondamment le vocabulaire ad hoc (« mobiliser, motiver, médiatiser, voire maintenir le lien social, travailler avec la personne »...). Mais au delà de cette « rhétorique de la transfiguration » de l'activité banale ou triviale, les aides ménagères développent une argumentation plus subtile qui joue sur le double registre de l'appartenance-non appartenance. Elles soulignent volontiers qu'elles ne sont pas « travailleur social » au sens professionnel du terme, à la différence de la travailleuse familiale, comme pour bien montrer qu'elles connaissent la différence et que donc elles participent en quelque sorte du sérail, comme l'aide soignante relève du médical.

On note la même volonté de reconnaissance chez certains autres professionnels, comme chez les animateurs d'insertion recrutés par le Conseil général dans le cadre de la mise en place du R.M.I. dont certains, comme monsieur C., ancien syndicaliste, estiment que les réserves qu'émettent à leur égard les travailleurs sociaux tiennent moins à leur compétence qu'aux menaces que leur statut précaire ferait peser sur la profession : « C'est vrai qu'on a eu des difficultés à se faire admettre, reconnaît-il, il a fallu qu'on fasse nos preuves pendant trois ou quatre ans, mais je crois qu'ils pouvaient à juste titre avoir des interrogations sur notre statut. Est-ce que c'était un moyen de faire entrer de la flexibilité dans la fonction publique ».

Les raisons qui expliquent la réticence à l'usage, ou l'attrait, des expressions « travail ou intervention sociale » ne sont ainsi pas les mêmes pour les uns et pour les autres. Les premiers les refusent parce qu'elles ne permettent pas de désigner précisément l'expertise et la déontologie qu'ils revendiquent et donc génèrent de la confusion aux yeux du public et des éventuels employeurs. Elles dissolvent les identités professionnelles dans un conglomérat indifférencié et informe. Dès lors, elles apparaissent comme une menace, une sorte de cheval de Troie de ces nouveaux métiers « prétendument du social » dans le champ de l'action sociale patentée qu'ils ont mis longtemps à faire reconnaître. D'où comme chez cette assistante sociale du Conseil général le refus de toute collaboration avec ces nouveaux « professionnels » : « Ce sont, affirme-t-elle, des gens qui ne sont pas du tout soumis au même secret professionnel que nous. Je ne transmets aucun renseignement à l'équipe municipale. J'ai une autre notion du secret professionnel. De toute façon, ça

*m'est arrivé d'essayer de provoquer des synthèses mais ils ont eu du mal à se rendre à des réunions. Ils ont un fonctionnement un peu dans l'urgence et nous, c'est pas comme ça que l'on fonctionne. Il y a une telle différence de conception du travail social que c'est très difficile de collaborer ».*

Les seconds qui estiment s'inscrire sur les lignes de force nouvelle de l'action sociale, notamment ceux qui gravitent autour de l'insertion, s'en méfient parce qu'elles édulcoreraient la singularité nouvelle et le caractère innovant de leur pratique et de leurs attitudes -qu'ils cherchent précisément à affirmer et à faire reconnaître- en les noyant par trop dans un corps de doctrines et une méthodologie qu'ils jugent insuffisants ou dépassés et dont ils veulent précisément s'abstraire. « *Ca m'emmerde ce mot là, travailleurs sociaux, parce que ça regroupe trop de monde. Et moi, j'ai l'impression de faire vivre une entreprise et à la fois de m'approcher de mon prochain* » affirme, par exemple, avec conviction un directeur d'entreprise d'insertion, lui même ancien chômeur.

En définitive, les références aux expressions travail ou insertion sociale, bien que peu utilisées, ne paraîtraient acceptables qu'aux salariés dont l'activité concrète et le mode de réalisation de l'exercice professionnel conduisent le public mais aussi et surtout les travailleurs sociaux « canoniques » à les assimiler à des travailleurs domestiques, il s'agit notamment des divers métiers de l'aide à domicile, y compris celui de travailleuse familiale.

## **b) Extérieur ou périphérie**

Ainsi que nous l'avons explicité plus haut, notre problématique ne se situe pas à l'intérieur du débat ou de la controverse centre-périphérie. Nous avons souligné que cette façon d'aborder la question de la recomposition des métiers du social renvoyait par trop au discours dominant des professions dominantes ou canoniques du travail social dont on a eu l'occasion de montrer, dans le précédent rapport, qu'elles étaient très minoritaires. Nous sommes partis de la construction d'un espace des positions organisé autour de quatre dimensions : l'organisation, l'usager, la résolution de problème et le diagnostic. En croisant ces quatre dimensions, on a construit un espace qui se structure en quatre sous-espaces : l'espace de l'ingénierie, celui de la gestion, l'espace de l'aide directe aux usagers, et enfin l'espace de l'orientation individuelle.

Cette façon de procéder appelle trois types de remarques. Tout d'abord, ces quatre dimensions sont communes à de nombreux champs professionnels. Elles ne permettent donc pas de spécifier un champ ou un domaine de compétences comme celui du « social ». D'où la nécessité de statuer sur ce « social » puisque en définitive, comme on l'a déjà dit, c'est lui qui à la fois fait problème et spécifie les professionnels que l'on cherche à identifier derrière le vocable « intervention sociale ». Ensuite, il convient de remarquer que tout exercice professionnel concret, ainsi qu'on l'a mis en évidence dans la seconde partie de ce rapport, combine de façon variable et spécifique les quatre dimensions énumérées ci-dessus. C'est précisément les caractéristiques de cette combinaison qui permettent de positionner les acteurs à l'intérieur de l'espace. Il n'y a qu'aux extrêmes, lorsqu'une position ou un métier s'identifie presque exclusivement -mais jamais cependant totalement- à une dimension que l'on peut parler de position périphérique. Il y a

lieu de noter enfin que cette combinaison et donc le positionnement sont très dépendants du cadre institutionnel et des caractéristiques de la structure dans laquelle l'agent est employé. Donc par delà la similitude des dénominations professionnelles ou statutaires, apparaît une très grande diversité de pratiques et de combinaisons des diverses dimensions analysées. Ainsi dans une « grosse » entreprise d'insertion, le directeur sera essentiellement un gestionnaire et coordonnateur de projets, alors que dans une plus petite, il assurera lui-même, pour une part au moins, l'accueil et le suivi.

Ajoutons que sur l'échelle du prestige, la position à l'intérieur de cet espace perd sa signification, être au centre n'entraîne aucune conséquence particulière.

Ce n'est pas la même chose d'être à l'extérieur ou à la périphérie de quelque chose. L'extérieur, même proche, désigne une radicale différence de nature et donc une non interpénétration, une non concurrence, la périphérie signale une proximité particulière par rapport à un pôle. Mais être à la périphérie, c'est bien être dans le champ. Et c'est donc bien sur celui-ci, sur sa délimitation que porte le débat. A l'intérieur du champ en revanche, des positions apparaissent plus affirmées que d'autres, plus prestigieuses sinon plus légitimes. C'est le fruit de l'histoire et de stratégies de reconnaissance. C'est par rapport à ces positions que se focalise le débat : est-ce que tous les acteurs du champ ont vocation ou non à occuper ces positions valorisées, est-ce que certains les menacent ?

La question qui se pose est donc double : les « nouveaux métiers de l'intervention sociale » sont-ils des métiers du « social », et si oui, peuvent-ils être assimilés, ou avoir vocation à l'être, aux positions dominantes ou prestigieuses ?

Sous son premier aspect, la question a déjà été traitée dans le précédent rapport et réabordée plus haut. Si on exclut un certain nombre d'acteurs dans les domaines de l'animation socioculturelle ou de l'insertion par l'économique, ou encore des professionnels, comme le gardien d'immeuble H.L.M., dont la mission n'a que peu à voir avec la régulation des rapports sociaux, la plupart des personnes interrogées acceptent l'idée qu'elles font bien un métier du social -même si certains hésitent comme Madame B., coordonnatrice d'une Maison de justice qui préfère parler de « réponse humaine de la Justice » parce que le mot social connoterait trop l'assistantat- d'autant qu'une telle dénomination laisse une très grande marge d'interprétation compte tenu de la polysémie du mot.

Le second aspect de la question est beaucoup plus problématique et plus polémique. Il tourne en fait autour de la classification comme travailleurs sociaux ou non de ces nouveaux professionnels. Remarquons d'entrée de jeu que la question 1°) ne fait spontanément, si l'on ose dire, sens que pour deux catégories d'acteurs, les travailleurs sociaux que nous avons qualifiés de « canoniques » et pour les professionnels dont la mission est centrée sur l'utilisateur et dont souvent les statuts sont incertains, mal définis et précaires ; 2°) n'a pas de sens pour une majorité de nos interlocuteurs qui ne cherchent pas à être reconnus en tant que tels.

Ne paraissent pas concernés par ce débat les métiers ou les fonctions qui se caractérisent essentiellement par leur dimension gestionnaire, organisatrice ou encore l'ingénierie. Ceux-ci relèvent peut-être du social, mais pas, ainsi qu'on vient



de le voir, du travail social. Il n'y a guère de controverse ou de polémique à leur sujet.

Peu de polémique également à propos de l'aide à domicile, les intervenants sociaux non canoniques les considèrent généralement comme faisant bien du travail social et comme relevant de la « corporation ». Leur opinion recouvre donc celles des professionnels de l'aide à domicile eux-mêmes. C'est la dimension « aide à la personne » qui est mise en avant pour justifier cette appartenance par les premiers, alors que les seconds insistent davantage sur la déontologie et l'inscription dans les réseaux du travail ou de l'action sociale, leur proximité « fonctionnelle » des assistantes sociales ou des conseillères en économie sociale familiale, et regrettent généralement que leur statut ne leur permette pas de cultiver davantage ce réseau (peu de réunions avec les assistantes sociales car peu de temps payé pour cela, par exemple). Les caractéristiques concrètes de leur activité et de leur pratique, le fait qu'elles travaillent dans le cadre d'une mission définie par les assistantes sociales, qu'elles développent peu de fonction de diagnostic, que globalement elles se rangent plutôt du côté de l'exécution que de la conception, expliquent sans doute d'autre part que les assistantes sociales ou les conseillères en E.S.F. ne paraissent pas beaucoup discuter une position, que ces dernières considèrent vraisemblablement comme subalterne, à l'intérieur du champ, celle d'acteurs réalisant comme on l'a dit une part du « sale boulot ». Il n'y a pas de polémique, parce qu'il n'y a pas réellement d'enjeux. Pas de polémique non plus peut-être, parce que ni les assistants sociaux, ni les conseillers en économie sociale familiale, ni les éducateurs spécialisés ou ceux de la P.J.J. ne se désignent habituellement par l'expression « travailleur social » qui leur paraît précisément édulcorer leur spécificité professionnelle. Cela ne les gêne pas de classer ces acteurs travailleurs sociaux si on respecte leur dénomination professionnelle à eux.

Il en va tout autrement des diverses fonctions d'animation ou de médiation sociale créées dans le cadre des divers programmes de lutte contre la délinquance ou le développement de services de proximité, voire des diverses activités d'insertion par l'économique, d'évaluation et de conseil aux personnes, ou même encore de la requalification et reclassification des secrétaires des centres médico-sociaux du département étudié consécutivement au développement de leur fonction de premier accueil.

C'est à la fois sur le niveau de l'expertise et sur le niveau de la déontologie que se fonde le déni d'appartenance. L'expertise, reposant à la fois sur les savoirs théoriques de la psychologie et de la sociologie et sur les savoirs procéduraux de la relation clinique, est ainsi jugée radicalement insuffisante. Elle ne s'acquière pas en effet, selon les éducateurs ou les travailleurs sociaux ou les titulaires d'un diplôme d'animation, uniquement par l'expérience. La connaissance, même intime, d'un milieu social pour être nécessaire à l'action pertinente, ne suffit pas à définir, mettre au point et mettre en oeuvre un protocole d'action, d'accompagnement ou de suivi social par exemple. L'occupation sociale dans le but de maintenir la paix sociale dans un bus ou sur un quartier n'est pas du travail social dont la visée serait avant tout éducative et autonomisante. Quant à la déontologie, dont on a déjà parlé plus haut, elle est déjà interrogée, selon certains de nos interlocuteurs,

au niveau du recrutement d'un certain nombre de ces «intervenants sociaux ». Les risques voire les dérives vers l'ethnicisation au détriment d'un certain nombre de principes d'universalisme ou plus simplement républicains, vers la création de petit potentat aux pratiques plus ou moins mafieuses, l'embrigadement qui peut résulter de l'ascendant d'un leader local au charisme dangereux et incontrôlable... sont dénoncés avec une certaine fréquence et véhémence, comme par cet éducateur, cadre de la P.J.J. qui juge ainsi une expérience locale :

*« L'adjoint au maire a recruté 7 ou 8 jeunes sur une mission simple, ouvrir de 20 heures à 2 heures du matin un local en direction de tous les jeunes de plus de 16 ans...Il a recruté ces 7 ou 8 personnes sous l'appellation d'animateur, qui sont des jeunes adultes qui ont quasiment tous des antécédents judiciaires, ils ont été recrutés sur leur ascendant apparent, leur charisme sur les autres gamins... Tous ces gens qui sont recrutés essentiellement sur décision municipale, ont en commun un très bas niveau de formation, un ancrage ancien dans le quartier et le seul attribut qui finalement fonde la décision municipale, c'est que pour accéder à ce genre de job, il faut avoir vécu longtemps dans le quartier, avoir un réseau de connaissances ancien et abondant, avoir éventuellement connu des périodes de chômage, de C.E.S., anciennement T.U.C; et puis voilà ça suffit pour fonder la décision municipale ».*

Ailleurs, c'est la mise en cause du service public qui est dénoncée ou les risques pour l'égalité de tous devant la justice par exemple, qui est contestée.

Quant au secteur de l'insertion professionnelle, son procès est parfois engagé relativement à la place accordée au travail comme facteur de dynamisation personnelle, de socialisation et d'insertion sociale. Non pas qu'il y ait une méconnaissance de l'importance du travail comme facteur d'insertion, mais parce que ce privilège du travail et donc de la condition d'employabilité est profondément réducteur et peut-être générateur non seulement de désillusion plus ou moins traumatisante, mais d'exclusion dans le contexte actuel du marché de l'emploi : *« Aujourd'hui, accompagnement, insertion, on pense emploi-formation. Et si on dit aux gens : 'faut trouver un emploi' et qu'ils n'en trouvent pas, c'est du bluff. On participe à leur malaise, mal-être ? On va faire des gens déçus, qui risquent de passer à l'acte et de recommencer. Il est là l'enjeu pour nous »* (éducateur, intervenant sous mandat judiciaire). Rappelons cependant que nombre des agents des P.A.I.O., des entreprises d'insertion ou des associations intermédiaires ne revendiquent pas la dénomination de travailleurs sociaux quand ils ne la rejettent pas purement et simplement.

Face à ce rejet hors du champ du travail social ou aux réticences à y être inclus, on trouve exprimées par un certain nombre de travailleurs sociaux, des opinions plus nuancées. Les uns soulignent que de toute façon, sur certains quartiers ou dans certaines situations, pour des raisons qui ne mettent en cause ni les compétences, ni la déontologie des travailleurs sociaux, ceux-ci ne sont pas en capacité d'intervenir. Le refus de toute forme d'autorité instituée fait que l'on n'a le choix que de recourir, avec les risques que cela comporte, à ces « médiateurs sociaux » issus du cru. Ils ajoutent que dans certains cas, il est possible de mener avec eux un travail plus construit et plus approfondi en s'appuyant sur la connaissance intime du terrain qui est la leur, voire de les encadrer. En fait, ces nouveaux intervenants sociaux exercent à la fois une certaine fascination en

raison de leur connaissance du terrain et de leur efficacité apparente à court terme et une certaine répulsion eu égard à une certaine concurrence possible ainsi que le souligne parfaitement ce cadre de la P.J.J :

*« S'agissant des nouveaux emplois, il y a quelque chose qui m'intéresse beaucoup, c'est le conflit d'expertise ou la rivalité possible de compétences s'agissant de la personne qui a le plus d'aptitudes à entrer dans une relation d'aide avec le bénéficiaire. Alors les gens qui sont chargés des nouveaux emplois se prévalent de la proximité, de leurs connaissances concrètes et vécues et de leur proximité sociale avec les personnes en difficultés pour avancer une sorte d'avantage concurrentiel sur la connaissance par rapport au travail social institué qui relève du Conseil général, de la justice ou des associations ».*

D'autres mettent en évidence ou rappellent que le travail social s'est construit de cette façon, que de tout temps sont apparues des activités ou des occupations nouvelles, d'abord sous forme bénévole, puis sous des formes salariées plus ou moins reconnues ou précaires, puis prises en charge par des conventions collectives. Il n'est pas impossible, selon eux, que l'on assiste à un mouvement de cette nature. Ces nouveaux métiers se situent bien à la périphérie du travail social, mais sont appelés à en faire partie un jour moyennant sans doute un approfondissement de l'expertise. Cet optimisme est toutefois nuancé chez certains travailleurs sociaux qui observent le déficit de formation de nombre de ces intervenants sociaux et le fait que ne passant par les diverses écoles ou institut de travail social, ils ne puissent acquérir tout à fait la culture du milieu ou du corps professionnel qui fait qu'en réunion, par exemple, on parle le même langage, on se comprend à demi-mot, on comprend les mêmes allusions. Ils notent en outre que le processus d'institutionnalisation et l'obtention d'un statut reconnu et stable par ces intervenants sont beaucoup plus aléatoires que par le passé du fait des pratiques actuelles de flexibilisation et de précarisation du travail. L'histoire ne se répète pas nécessairement de façon identique :

*« Il y a eu de tout temps des nouveaux professionnels dans le champ de l'intervention sociale quand on fait un peu de rétrospective. Depuis la guerre, il y a eu tous les 5 ans, 6 ans un métier nouveau, depuis l'A.S., l'éducateur spécialisé, le moniteur éducateur, l'éducateur technique. Qu'est-ce qu'on a vu apparaître encore? le maintien à domicile, on a vu les auxiliaires de vie, les travailleuses familiales, les conseillers en économie sociale familiale. Je ne sais pas si depuis 10 ans, il s'est créé tant de métiers nouveaux...Mais ce que l'on peut affirmer, c'est que ces nouveaux métiers ont beaucoup plus de mal à se formaliser qu'ils n'ont eu dans les années antérieures. C'est à dire que rapidement les métiers d'assistantes maternelles, d'auxiliaires de vie, de C.E.S.F. se sont structurés, ont été référés à des conventions collectives, ont bénéficié de plan de formation, ont eu tous les attributs d'une véritable qualification avec avancement de carrière, etc. Ce qui change avec l'apparition de ces nouveaux métiers depuis 10-15 ans, à mon sens, c'est que ces métiers sont mal identifiés, relèvent beaucoup plus de l'initiative locale, n'ont pas les attributs que j'ai mentionnés à savoir : un référentiel de formation initiale, l'avancement de carrière, une grille salariale, une convention collective... » (éducateur, responsable P.J.J.).*

D'autres encore comme Monsieur C., 51 ans, ingénieur social, directeur d'un centre de réinsertion sociale, parlent plus prosaïquement de mode : *« Selon les*

*époques, il y a des modes qui font que l'on emploie un terme plutôt qu'un autre. Maintenant, on regrette d'avoir enlevé le juge de paix, donc on fonce vers la médiation ».*

Mais en définitive, selon nombre de nos interlocuteurs, la capacité d'intégration du modèle du travail social institué finira par phagocyter ces nouveaux intervenants. Il y a de la place pour tout le monde, si tout le monde est bien formé. Et la vraie question, celle qui paraît, aux yeux d'un certain nombre d'assistants sociaux, d'éducateurs ou de C.E.S.F. pertinente quant au devenir de leur profession, ne serait pas celle-là. La vraie question serait celle de savoir si le nouveau contexte de l'action sociale et les nouveaux cadres institutionnels et opérationnels de sa mise en oeuvre qui tendent à les éloigner de plus en plus du contact direct avec les personnes, à médiatiser la relation par un premier accueil évaluatif réalisé par des tiers, des secrétaires, non patentés, à les spécialiser dans la procédures (contrat, inscription dans les divers dispositifs institutionnels, programmation, évaluation...), si la place grandissante que prennent dans l'exercice professionnel concret et quotidien, ainsi qu'on l'a vu au chapitre précédent, les dimensions gestionnaires sinon d'ingénierie, donc si le glissement vers le haut de notre espace des positions, ne dénaturent pas le métier au point qu'ils ne pourraient eux-mêmes plus -qu'ils le déplorent ou non- se dire ou se reconnaître travailleurs sociaux. En tout cas, ce qui paraît une évidence de plus en plus actuelle aux yeux de nombre de travailleurs sociaux de terrain, à l'instar de ceux de cet éducateurs devenu correspondant-jeune parce qu'il trouvait que le métier d'éducateur spécialisé s'était trop bureaucratisé et était devenu trop administratif, on ne peut pas faire carrière en restant un homme de terrain, la promotion est une rupture sinon un reniement.

## Conclusion

L'analyse des trajectoires, des activités et de l'appréhension du social comme espace d'intervention professionnelle amène à préciser la nature des relations qui existent entre les quatre pôles et les secteurs qu'ils délimitent, à analyser la dynamique interne du champ dans son rapport au fonctionnement du marché du travail, à évaluer l'importance respective des logiques professionnelles et statutaires, des logiques institutionnelles et gestionnaires, enfin à s'interroger sur l'identité et l'éclatement de l'intervention sociale comme champ.

(1) L'intervention sociale, à l'instar du travail social, connote à la fois un domaine et un mode d'action. Le domaine est large et renvoie globalement à ce que l'on peut appeler la régulation sociale, c'est à dire à l'ajustement des besoins individuels ou collectifs, y compris ceux relatifs aux exigences de la sociabilité, aux ressources disponibles à un moment donné dans un contexte donné et inversement. Le mode d'action est multiforme, nous avons ici déterminé quatre types : l'aide directe aux personnes, le conseil et l'orientation permettant aux individus de trouver les réponses adéquates à leurs problèmes, l'ingénierie qui désigne la capacité à définir des procédures, à bâtir des projets et à les (faire) réaliser, la gestion et l'organisation qui réfèrent à l'animation, à la gestion et à la direction de structures ou d'institutions.

Dans une telle approche, le travail social n'est qu'une « région » ou une composante parmi d'autres de l'intervention sociale : il participe du même champ de la régulation; il se spécifie par son mode d'action : la relation directe et suivie avec l'utilisateur jusqu'à la solution, si elle est possible, de ses difficultés, d'où l'importance mise sur la relation clinique, l'accompagnement social par delà les activités plus triviales qui servent de support à la relation. Il présente cependant deux caractéristiques. D'une part, il apparaît comme le plus visiblement constitué, ayant déjà derrière lui une histoire, des traditions, une doctrine, des formes complexes d'institutionnalisation, un processus avancé de professionnalisation -et dès lors, il sert de référence soit pour s'y assimiler soit, au contraire, pour s'en distinguer. En ce sens, on peut dire que le travail social canonique est une figure centrale du champ tout en n'en constituant qu'une région. D'autre part, il est celui qui est le plus directement confronté à la dynamique quantitative du champ

puisque c'est essentiellement du côté des métiers du maintien à domicile, de la médiation sociale et des services de proximité que s'opèrent les recrutements les plus massifs d'intervenants sociaux. Or ces nouveaux métiers, qui recrutent, on l'a vu, à des niveaux modestes, qui s'exercent souvent avec des statuts précaires ou peu valorisés, voient dans le travail social le modèle de référence par excellence, celui auquel ils cherchent à s'assimiler et par rapport auquel ils veulent être reconnus et légitimés. Pour les travailleurs sociaux « canoniques », le développement quantitatif de ces « nouveaux métiers » est à la fois une menace, par risque d'assimilation et perte de prestige, et une opportunité, celle de se défaire du « sale boulot » encore que celui qu'ils désignent comme tel a peu à voir avec les activités pratiques de nombre de ces nouveaux intervenants.

L'importance quantitative des autres régions du champ est beaucoup moindre, on l'a vu et exposé dans le premier rapport de recherche. En revanche, l'importance symbolique est grande. D'une part, parce que les intervenants de ces régions sont souvent dotés d'un égal prestige, c'est à dire d'une même reconnaissance sociale liée pour une large part au fait qu'ils disposent d'un même capital culturel; d'autre part parce qu'ils peuvent se situer dans des positions hiérarchiques par rapport aux travailleurs sociaux de terrain, c'est notamment vrai pour les intervenants sociaux situés dans l'ère de la gestion et de l'organisation; enfin parce qu'ils sont susceptibles de développer un discours critique sur les modes d'action du travail social, en se situant soit sur le plan de l'expertise soit sur celui de la déontologie (méconnaissance de la réalité économique, impasse des solutions proposées, dérive assistancielle...). Mais là encore, c'est le travail social canonique qui sert de référence, répulsive éventuellement, comme si ces nouveaux métiers n'avaient pas encore forgé leur propre identité ou ne s'étaient pas dotés d'une cohérence pratique et doctrinale suffisante. Ils se définissent davantage en référence ou en opposition qu'en eux-mêmes.

Le risque de conflits entre régions est loin d'être virtuel. On a mentionné les reproches que les intervenants des unes et des autres s'adressaient mutuellement. Ils résultent, pour une part, de ce que chaque position, à l'intérieur du champ de l'intervention sociale, combine, dans des proportions variables, les quatre dimensions qui le définissent, le diagnostic-évaluation, l'ingénierie de conception et de projet, l'aide directe, et l'organisation-gestion. Aux marges et aux frontières, les diverses positions se trouvent donc fatalement en concurrence, car menacent mutuellement leur autonomie. Le risque de conflits est notamment fort avec le travail social et spécialement le travail social canonique du fait de ces positionnements à l'intérieur du champ. Les autres régions l'enserrent en quelque sorte en ce sens qu'elles définissent ou régulent partiellement son cadre d'action, la politique de l'institution, le contrat de ville, le parcours d'insertion sociale du jeune... Mais dans le même temps, elles ont besoin de lui pour donner sens à leur action. Elles ont besoin de sa bonne volonté et de sa coopération pour concrétiser un projet, donner suite à une orientation ou rendre efficace une institution. Or ce dernier, par tradition professionnelle, est réticent à accepter cette mise sous tutelle de fait.

(2) L'intervention sociale apparaît comme un champ ouvert. Il n'est pas réservé à une profession ou exclusivement à des titulaires des diplômes du travail social. Il est ouvert à ce que l'on a appelé les diplômes alternatifs et à l'expérience. Qui plus est, aucune de ses régions n'est l'apanage exclusif d'un métier ou d'une formation, et ce malgré les protections statutaires. Certes, il y a des itinéraires, des cursus scolaires d'accès à telle ou telle position privilégiés, de même que des investissements plus spécifiques dans une région que dans une autre, c'est le cas, on l'a vu, du travail social qui investit plus massivement les métiers qui tournent autour de l'aide directe et de la résolution de problèmes, métiers qui apparaissent en outre, sauf aux niveaux subalternes des professions du maintien à domicile, plus fermés que d'autres. Mais les travailleurs sociaux se disséminent, même si c'est avec des intensités différentes, dans l'ensemble du champ. De ce point de vue, comme on le soulignait dans le précédent rapport, ils font mieux que résister à la montée des nouveaux professionnels.

On peut même faire l'hypothèse qu'il s'agit d'un champ ouvert à la promotion sociale. Il apparaît en effet au regard de notre enquête que les trajectoires ascendantes linéaires et surtout non linéaires sont fréquentes et nettement plus nombreuses que les trajectoires descendantes. Surtout pour les hommes. Il offre des opportunités à qui a la volonté et la possibilité de s'en saisir. C'est à ce niveau que s'articule, comme on l'a dit plus haut, les effets de la structure sociale productrices de situations favorables et les ressources de la biographie personnelle qui permettent de les exploiter. Un tel constat est banal et paradoxal. Banal, puisqu'il renvoie à une tradition du champ, que l'on pense, par exemple, aux éducateurs spécialisés ou aux animateurs qui bien souvent embrassaient dans le métier sans diplôme et sans grande expérience. Paradoxal, puisque traditionnellement les métiers du travail social, sinon de l'intervention sociale, se réfèrent à la logique des professions, donc de l'auto-contrôle de l'accès à la profession et de l'exercice professionnel, et s'inscrivent dans un marché du travail fermé.

Ce qui est peut-être plus nouveau et l'indice d'un changement plus profond, c'est l'entrée dans le champ à des stades déjà avancés de la trajectoire professionnelle, sur la base d'une expérience acquise en milieu de travail ou dans des activités extra-professionnelles bénévoles, militantes, caritatives. Associé à d'autres faits que nous avons analysés dans le premier rapport, relatifs à la diversification croissante des employeurs, la précarisation plus grande que par le passé même si encore modeste des statuts, la prégnance des logiques institutionnelles et gestionnaires ce constat témoigne peut-être d'une inscription de plus en plus forte de l'intervention sociale dans les règles de fonctionnement d'un marché du travail ouvert.

Quoi qu'il en soit, on retrouve néanmoins, et ce quelque soit la région du champ, l'importance, traditionnelle en matière de travail social, de la formation en cours d'emploi pour acquérir le diplôme -ou un diplôme- en correspondance avec la fonction tenue. On peut même parfois parler de boulimie de formation sinon de diplôme, soit pour acquérir le titre reconnu, soit pour doubler celui-ci de diplômes universitaires. Ceci renvoie à des explications de nature diverse : la recherche de garanties statutaires qui passent par le diplôme, la volonté d'une reconnaissance

sociale qu'assurerait la possibilité de faire état d'un titre, le souhait de se distancier par rapport à un terrain souvent présenté comme stressant, le caractère « apprenant » des situations de travail qui incite à parfaire ses connaissances pour combler un manque éprouvé dans l'action quotidienne.

Cette importance de la formation professionnelle qualifiante mérite d'être soulignée. D'une part, parce qu'elle produit, en complément de la formation initiale, un milieu professionnel massivement qualifié, et doté d'une qualification validée. En ce sens, si l'on en croit, malgré les réserves faites, nos chiffres, l'ouverture du champ ou sa recomposition ne serait pas synonyme de déqualification. D'autre part, parce qu'elle ne manque pas d'interroger les discours relatifs au primat de la compétence. Si on entre peut-être dans la carrière sur la base d'une compétence et d'une motivation, on y reste sur la base d'une certification. A moins que la rhétorique de la compétence ne masque une surqualification et une sélection sur des titres scolaires favorisées par la détente sur le marché de l'emploi. Et donc une sous-qualification.

(3) Malgré, ou à cause d'elles, les vicissitudes du marché du travail et le développement des injonctions institutionnelles, le modèle sinon les logiques professionnelles restent prégnantes. On veut dire par là que la grande majorité des intervenants sociaux qui entrent dans le champ, veulent y demeurer sinon y faire carrière, acquérir les garanties statutaires des professions canoniques du travail social. Ils développent le même mode d'insertion professionnelle, valorisent les mêmes valeurs, notamment l'autonomie, cultivent les mêmes attributs, notamment le secret. Plus encore, les répulsions -le sale boulot- des uns et des autres sont souvent les mêmes : l'écrit, l'évaluation, l'instrumental et les attraits comparables : la relation soit avec l'utilisateur soit avec les institutions. Par delà la saisie d'opportunités, l'accent est généralement mis sur la dimension vocationnelle dans le choix du métier : la recherche de l'amélioration de la situation « des gens qui ont des problèmes ». Et du reste, la biographie des individus témoigne fréquemment, on l'a vu, de la réalité de cette attitude, de cette aspiration et de cette aptitude qui se sont concrétisées de multiples façons au travers d'engagements divers.

Dès lors, on comprend mieux les positions ambiguës des différents types d'intervenants sociaux les uns par rapport aux autres, notamment le débat autour du travail social, de ses valeurs et de son statut qu'alimentent eux-mêmes des travailleurs sociaux. La plupart de ces derniers ne contestent pas l'attitude et l'aptitude des nouveaux intervenants sociaux. Certes une aptitude n'est pas une compétence et une compétence n'est pas une qualification. Mais celle-ci s'acquiert pour peu que l'on veuille s'en donner la peine. De ce fait, peut s'enclencher une réelle dynamique de professionnalisation, comme cela a été le cas par le passé pour les différents métiers qui sont venus composer le travail social. La véritable menace serait donc moins celle de ces nouveaux intervenants - ou ils entreraient dans la carrière ou ils s'en iront- mais celle liée aux transformations du marché du travail dont ces derniers ont à la fois le produit et le symbole, et celle liée à la segmentation du champ qui met à mal la conception unitaire du métier dont la polyvalence apparaît comme la traduction opérationnelle.



(4) Parler de segmentation du champ, c'est mettre l'accent d'abord sur l'existence du champ. L'intervention sociale constitue bien, aux yeux de nos interlocuteurs et par delà leur capacité plus ou moins grande à synthétiser et à conceptualiser, un champ. Certes, la délimitation des frontières de celui-ci est une entreprise délicate. Mais cela signifie que le social n'éclate pas dans des champs adjacents, l'emploi, la formation, le médical même si dans certains cas -le socioculturel ou le socio-économique-, on l'avait signalé dans le premier rapport, l'appartenance à un champ du social peut faire l'objet de controverses. De même, les critères et principes d'appartenance sont à la fois, on l'a vu, multiples et flous, et peut-être dans certains cas, l'appartenance est-elle par défaut et résulte d'une impossibilité à se rattacher à un autre champ ayant une identité plus forte.

En revanche, il apparaît que ce champ est éclaté, non pas tant en sous-secteurs (socioculturel, socio-sanitaire, socio-éducatif...) mais en fonctions. Les quatre fonctions que nous avons isolées tendent chacune à se spécialiser mettant à mal les prétentions généralistes, unitaires et autonomes : le diagnostic et l'orientation s'individualisent par rapport au suivi, le montage de projet par rapport à sa gestion. La division du travail s'accroît entre la conception et l'exécution, « l'arrière » et « l'avant », pouvant générer des tendances tayloriennes. Cette spécialisation interroge directement les représentations et les pratiques traditionnelles du travail social. Le travail social ne sature plus le champ de l'intervention sociale, ou cette dernière ne peut plus, si elle l'a jamais fait, se réduire au travail social. D'un autre côté, on peut se demander si cette division du travail ne sert pas d'appui à la promotion dans le champ de nombre de nouveaux acteurs et à des repositionnements d'acteurs plus anciens. L'effet de génération ici aussi est patent, d'où l'importance de situer l'entrée dans le champ par rapport à la chronologie biographique et à la trajectoire professionnelle. Mais plus fondamentalement, on peut se demander si l'intervention sociale ne signifie pas en fait l'entrée du social dans l'ère de la rationalisation, dont tous les acteurs ne paraissent pas avoir encore saisi la mesure.

## Bibliographie

ABALLEA F. Crise du travail social, malaise des travailleurs sociaux. *Recherches et Prévisions*, CNAF, n° 44, juin 1996

ARBORIO A.M. Quand le « sale boulot » fait le métier : les aides soignantes dans le monde professionnalisé de l'hôpital. *Sciences sociales et santé*, vol. 13, n° 3, septembre 1995

AUTES M. Le travail social indéfini. *Recherches et Prévisions*, CNAF, n° 44, juin 1996

BECKER H. The Nature of a Profession, in N.B. Henry (ed.) *Education for the Profession*, Chicago, University of Chicago, 1962

BECKER H., CARTER J. The Elements of Identification with an Occupation, in B. Barber et W. Hirsh (eds.), *The Sociology of Science. The Free Press of Glencoe*, 1962 (reprise de l'article publié dans *American Sociological Review*, vol 21 n° 1956).

CHOPART J.N. Des professions en crise. Nouvelles missions, nouvelles qualifications, *Informations sociales*, n° 38, 1994

CHOPART J.N. Le travail social face aux mutations économiques. *Recherches et Prévisions*, CNAF, n°44, juin 1996

COUSIN O. Les mutations du travail social. De la transformation du public aux changements dans les modes de prise en charge, *Sociologie du Travail* n°2, 1996

DEMAILLY L. La qualification ou la compétence professionnelle des enseignants. *Sociologie du travail*, n°29, 1987.

- DEMAZIERE D. *Le chômage en crise ?* Presses Universitaires de Lille, 1992
- DEMAZIERE D., DUBAR C. Analyser les entretiens biographiques. L'exemple des récits d'insertion. Paris, Nathan, 1997.
- DE RIDDER G. (éd.). Les nouvelles frontières de l'intervention sociale, L'Harmattan, 1997
- DE RIDDER G., LEGRAND C. *Nouvelles questions sociales et légitimités concurrentielles*. LERS-IDS, Rapport de Recherche pour la CNAF, 1993
- DESROSIERES A., THEVENOT L. *Les catégories socio-professionnelles*. Paris, Repères-La Découverte, 1988
- DUBAR C. La sociologie du travail face à la qualification et à la compétence. *Sociologie du travail*, 1995
- DUBAR C. *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*. Paris, Armand Colin, 1991
- EADIE T. *From Helping to Punishing: The Desmise of a Profession?* Communication au Congrès du RG 02 de L' AIS "Occupations and Professions : Changing patterns, definitions, classifications", Nottingham, septembre 1996
- FEYERABEND P. *Contre la méthode*. Esquisse d'une théorie anarchiste de la connaissance. Paris, Seuil, 1979
- GADEA C., BESLAY C. Rapport d'étude des services de la solidarité et de l'action sociale. Toulouse, Bureau d'Etudes et Recherches Sociologiques/ Conseil Général du Tarn, 1990
- GOODE W.J. Encroachment, Charlatanism, and the Emerging Profession : Psychology, Sociology and Medecine. *American Sociological Review*, n°25, 1960
- HUGHES E.C. (1951) *Studing the Nurse's Work*. repris in Hughes : *The Sociological Eye*, Chicago et New York, Aldine Atherton, 1971.
- ION J. Des contours incertains. *Informations Sociales* n°38, 1994

LYMBERY M. Care Management and Professional Autonomy : the Impact of Community Care Legislation on Social Work with Older People. Communication au Congrès du RG 02 de L' AIS "Occupations and Professions : Changing patterns, definitions, classifications", Nottingham, septembre, 1996

MONTJARDET D. Sociologie et compétence comme principes d'analyse de l'action policière. *Sociologie du travail*, n°29, 1987.

REYNAUD E., REYNAUD J.D. La régulation des marchés internes du travail. *Revue Française de Sociologie*, XXXVII, juillet-septembre 1996, pp. 337-368.

ROACH ANLEU S. The Professionalisation of Social Work? a Case Study of Three Organisationnal Settings. *Sociology*, vol 26 n°1, février, 1992

WALTER J. *Construction et gestion des frontières professionnelles : de la logique des champs aux manières de faire un monde. Le cas du mécénat de solidarité.* Communication au Congrès du RG 02 de L' AIS "Occupations and Professions : Changing patterns, definitions, classifications", Nottingham, septembre, 1996

WELLER J.M. Le mensonge d'Ernest Cigare. *Sociologie du travail*, n° 1, 1994