



PROFESSIONNALISATION DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Tensions et recompositions au sein des pratiques et des organisations

Séminaire organisé par le PREFAS Midi-Pyrénées
le vendredi 2 décembre 2016 à Toulouse



SOMMAIRE

Introduction	3
BIBLIOGRAPHIE et SITOGRAPHIE	5
Conférence – n°1	7
Introduction	7
1. Des transformations du secteur social repérées en France et au Québec	8
1.1. Des référentiels professionnels comme norme de professionnalité	8
1.2. De nouvelles normes gestionnaires pour le secteur social.....	9
2. Pratiques professionnelles normées dans la Nouvelle Gestion Publique contre autonomie des professionnels dans un contexte contraint	10
2.1. La normalisation des pratiques par les nouvelles normes et outils de gestion au sein des organisations	10
2.2. La normalisation des pratiques par les orientations politiques externes à l'organisation	12
Conclusion	12
Bibliographie	13
Conférence – n°2	14
1. Intérim du social : entre déprofessionnalisation et figure repoussoir	15
2. Reconnaître des savoirs, recréer des légitimités	17
En conclusion : la notion de professionnalité est-elle adaptée ?.....	21
Bibliographie :	22

Introduction

Florence FONDEVILLE – Coordinatrice du PREFAS Midi-Pyrénées - Formatrice – Chercheuse à Erasme

Partant du constat que depuis les années 80 de profondes transformations économiques, techniques et sociales obligent à redéfinir les modèles du travail, du travailleur et des échanges salariaux (Lallement, 1994 ; Bourhis et Wills, 2001) nous souhaitons venir interroger, dans le cadre de ce séminaire¹, les transformations effectives des organisations, des pratiques et des emplois au sein du travail social ainsi que les logiques de professionnalisation qui sont à l'œuvre.

Des transformations du travail et une augmentation de la flexibilité

Les transformations générales actuelles du travail redéfinissent les contours des professions et des identités professionnelles et ont des impacts des ouvriers aux cadres (Senett, 2000). L'émergence d'une concurrence accrue, les évolutions technologiques rapides, le développement des TIC, la tertiarisation du travail incitent les organisations à redéfinir le travail sur la base de modèles plus flexibles.

A l'instar des logiques Tayloriennes, où le travail pouvait être organisé en une succession de tâches, le travail est désormais compris comme un enchevêtrement de situations uniques ou rares auxquelles les travailleurs doivent faire face. Les principes de coopérations sont revisités et les logiques de réseaux ou de projets remplacent un travail en équipe centralisé. Le travail « routinier » est rompu face à la complexification du travail et à l'avènement des situations aléatoires (Zarifian, 1999). C'est une véritable reconfiguration de l'activité professionnelle et des organisations collectives qui est à l'œuvre.

Par ailleurs on assiste à l'apparition de nouvelles formes d'emplois se substituant aux formes traditionnelles, aux emplois dits « permanents ». Nous qualifierons « d'emplois permanents » les emplois en CDI, à temps complet avec des horaires réguliers et où le travail s'effectue chez l'employeur (Bouhris et Wils, 2001). Les nouvelles formes d'emplois peuvent être dispersées géographiquement, malléables et avoir lieu en dehors des plages horaires classiques.

Le travail social est lui aussi, dans ces transformations génériques et sociétales, impacté dans son processus spécifique (Dubet, 2002 ; Chauvière, 2009) et dans ses logiques de professionnalisation. Les nouvelles logiques d'organisation et d'employabilité poussent à la redéfinition des critères d'efficacité et de compétences par les organisations de travail et à la réorganisation des identités professionnelles (Demazière, Kubiak , Wittorski, 2012).

¹ Ce séminaire s'inscrit dans la continuité des travaux sur la professionnalisation réalisés dans le cadre du PREFAS. « Transformation du travail et de la formation dans le champ social et médico – social : les enjeux de professionnalisation ». Séminaire Novembre 2015. Etude sur « Les parcours de professionnalisation des étudiants en formation dans le secteur social et médico-social ». Saint-Martin, C. ; Rodriguez, F. 2015.

Selon R. Wittorski (2008) **la professionnalisation est un concept multidimensionnel** qui renvoie à différents niveaux - organisationnel, collectif, et individuel - chacun porteur d'éléments de définition pouvant être antagonistes.

Dans sa dimension organisationnelle, la professionnalisation révèle les enjeux institutionnels. A travers des critères posés par l'organisation (flexibilité, autonomie...) il est attendu que les salariés puissent évoluer dans des contextes de travail incertains. Dans ce cas la professionnalisation est un processus de mise en mouvement des salariés par une organisation qui pose les critères d'efficacité et d'évaluation.

Dans sa dimension collective, elle est constitutive des professions par des groupes de pairs qui se sont organisés en « professions » à partir de leurs propres modèles, valeurs, normes et codes de fonctionnement.

Enfin, dans sa dimension individuelle, elle est le processus de fabrication d'un professionnel par la formation. On parle là de professionnalisation par la construction des compétences, l'acquisition des connaissances qui permettent de faire le lien entre la formation et le terrain et de mettre en œuvre une boucle d'apprentissage.

La professionnalisation est donc porteuse d'enjeux différents selon le niveau ou la dimension à partir de laquelle elle est travaillée. Ainsi peuvent coexister des formes et logiques diversifiées de professionnalisation (Demazière, 2012) ainsi que des « forces » contraires : les normes organisationnelles définissant des critères de professionnalisation et les normes des collectifs de travail et individus qui peuvent être antagonistes ou tout du moins en tension. Les collectifs étant alors susceptibles de transformer – en activité - les critères et normes posés pas l'organisation et plus largement les institutions (Demazière, 2012 ; Kubiak, 2012).

Parce qu'aujourd'hui les communautés de travail, construites sur la référence solide de métiers, sont en prise avec des changements importants susceptibles de déstabiliser - voire de défaire ces groupes de professionnels (Dubet, 2002 ; Chauvière, 2007) - nous souhaitons identifier les logiques collectives et singulières permettant de reconstituer de nouvelles formes de professionnalisme et de professionnalité. Nous souhaitons travailler sur l'émergence possible de nouvelles formes de professionnalisation et « *nouvelles formes de professionnalisme susceptibles d'être contrôlées par les travailleurs eux-mêmes* » (Demazière, 2012) à l'instar des injonctions organisationnelles.

Quelles reconfigurations sont actuellement à l'œuvre ? Quels en sont les impacts et les effets sur les pratiques ? Quelles en sont les appropriations individuelles et collectives ? Y'a-t-il de possibles espaces d'innovations permettant une « *humanisation du travail* »² ? Quelles nouvelles formes de professionnalisme, de professionnalité ?

BIBLIOGRAPHIE et SITOGRAPHIE

Bourhis A, Wills, T. (2001). L'éclatement de l'emploi traditionnel. Les défis posés par la diversité des emplois typiques et atypiques. *Relations industrielles*, 56 (1), 66 – 90.

Chauvière, M. (2009). Peut-on parler d'une culture professionnelle des éducateurs ? *In Sociétés et jeunesses en difficulté. La construction de la professionnalité éducative*, n°7, 1 – 15.

Demazière, D. (2012). Le dualisme de la professionnalisation. Les professionnels de métier dans les grandes organisations en mutation. *In La professionnalisation mise en objet. S/dir. Demazière, Roquet, P et Wittorski, R.* Pp 75 – 93. Paris : L'Harmattan.

Demazière, D. Roquet, P. et Wittorski, R. (2012). L'énigme de la professionnalisation. *In La professionnalisation mise en objet. S/dir. Demazière, Roquet, P et Wittorski, R.* Pp 5 -14. Paris : L'Harmattan.

Dubet, F. (2002). *Le déclin des institutions*. Paris : Editions du Seuil.

Kubiak, J. (2012). Le désir de professionnalisation des préventeurs de la SNCF. *In La professionnalisation mise en objet. S/dir. Demazière, Roquet, P et Wittorski, R.* P 93 – 115. Paris : L'Harmattan.

Lallement, M. (1994). *Travail et emploi. Le temps des métamorphoses*. Paris : L'Harmattan.

Malrieu, P. (2003). *La construction du sens dans les dires autobiographiques*. Toulouse : Erès.

Molina, Y. (2015). Nouvelles régulations et recompositions professionnelles dans le champ du travail social. *In Transformation du travail et de la formation dans le champ du social et du médico-social : les enjeux de professionnalisation. Actes de séminaires, PREFAS MP, Novembre 2015.*

Senett, R. (2000). *Le travail sans qualité*. Paris : Alban Michel.

Wittorski, R. (2008). *La professionnalisation. Savoirs*, 17, 11-38.

Zarifian, P. (1999). *Objectif compétence : pour une nouvelle logique*. Paris : Liaisons.

www.prefas-mp.fr

Conférences



Conférence – n°1

Recompositions des professions du travail social en France et au Québec

Philippe LYET³ : sociologue, responsable du Centre de recherche de l'ETSUP Paris

Yvette MOLINA⁴ : sociologue, responsable de formation-chercheuse à l'Institut de Formation sociale des Yvelines-Versailles, Chercheuse associée au Centre Maurice Halbwachs (EHESS- ENS-CNRS), Paris,

Introduction

Cette contribution vise à présenter les premiers résultats d'une recherche franco québécoise portant sur les transformations opérées au sein des organisations sociales et médico-sociales en France (Ile de France) et au Québec (Chicoutimi) et leurs effets sur les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux.

Les axes principaux du questionnement de départ ont été posés à partir de la connaissance et de l'implication de formateurs et chercheurs dans le champ du travail social composant l'équipe de recherche⁵. Puis, les pistes identifiées collectivement ont été soumises à l'épreuve des discours des professionnels de l'intervention sociale, des organisations professionnelles, des représentants employeurs, du ministère des Affaires sociales, de la Région, des OPCA⁶, des formateurs et des étudiants lors d'une journée d'études qui s'est tenue en novembre 2012⁷. Les interventions et échanges de l'ensemble des protagonistes lors de cette journée ont fait l'objet d'un corpus intégralement retranscrit et analysé.

C'est à partir de ce matériau empirique que l'équipe de chercheurs a formulé le sujet de la recherche selon le triple questionnement suivant : en quoi la réforme des diplômes d'Etat en travail social et/ou l'introduction des référentiels professionnels ont-ils un impact sur la professionnalisation des travailleurs sociaux ? Se joue-t-il un écart de pratiques professionnelles, voire d'attitudes dans les activités de travail selon que l'on soit formé avant ou après la réforme du diplôme en France ou l'introduction des référentiels pour le cas québécois ? En quoi la Nouvelle Gestion Publique (NGP), introduite dans les organisations de travail impacte-t-elle les pratiques professionnelles et en quoi vient-elle se croiser avec les réformes de la formation préparant à la profession ?

Cette recherche se propose donc d'étudier l'impact des réformes tant du point de vue de l'introduction des référentiels professionnels que des nouvelles méthodes de management introduites au sein des organisations sociales et médicosociales.

Afin d'étudier ces questions, la méthodologie choisie a été celle d'un recueil de données à partir d'entretiens semi directifs menés auprès d'intervenants sociaux et leurs cadres de proximité d'organismes sociaux et médico sociaux privés et publics en France et au Québec (60 entretiens).

³ philippe.lyet@gmail.com

⁴ yvette.molina@ehess.fr

⁵ Bonnami Alain - IRTS Montrouge-Neuilly Sur Marne (Au démarrage de la recherche, EFPP) ; Carignan Louise - UQAC ; Lyet Philippe - ETSUP, Milon Marie Pascale - EPSS ; Molina Yvette - IFSY ; Ward John - IRTS Montrouge-Neuilly Sur Marne.

⁶ Organismes qui collectent les fonds de la formation professionnelle permanente pour les entreprises.

⁷ Voir programme journée d'étude et synthèse sur le site du PREFAS GRIF <http://www.prefas-grif.fr/>

L'échantillon retenu a été organisé autour d'un panel significatif réparti selon différentes tranches d'âge des professionnels (20 à 30 ans, 31-50 ans, 51 ans et plus).

Cette communication rend compte des premiers résultats pour près de la moitié de l'échantillon. Nous retenons, pour cette contribution, l'un des axes de la recherche, à savoir l'étude des effets de la NGP dans les activités au travail⁸. Pour ce faire, nous prenons appui sur l'analyse des discours des différents acteurs impliqués afin de croiser les points de vue sur les temporalités du « avant » et du « après » les réformes du champ observé en France et au Québec.

Dans une première partie est présentée le contexte singulier de la France et du Québec au regard des réformes engagées. Puis dans une seconde partie sont exposés les résultats de l'enquête dans ses grandes tendances analysées.

1. Des transformations du secteur social repérées en France et au Québec

1.1. Des référentiels professionnels comme norme de professionnalité

A l'origine du projet de recherche, les questions soulevées par l'équipe de chercheurs concernaient principalement l'introduction des référentiels professionnels dans la formation en travail social et ses effets en termes de transformations de pratiques professionnelles pour le secteur social.

En effet, les référentiels qui définissent une « norme de professionnalité » (Demazières 2009) sont apparus en France dans la formation du travail social entre 2003 et 2009 pour les 14 diplômes d'Etat reconnus par le Code de l'Action sociale et de la Famille sur cette période⁹. Pour autant, si ces référentiels s'imposent en France dans le champ de la formation, ils ne sont pas une référence imposée au champ professionnel dans les activités de travail (Molina 2013). Les organisations sociales dessinent leurs fiches de poste à partir des missions qui leur incombent au regard des politiques sociales en vigueur, des problématiques sociales des publics ou populations dont elles s'occupent. Certaines, et plus récemment, s'approprient de façon composite les référentiels dans un souci d'adéquation entre les profils de poste et les nouveaux embauchés depuis la réforme des diplômes.

Au Québec, la formation doit prendre en compte, depuis 2006, l'adoption par l'Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes familiaux et conjugaux du Québec (OTSTCFQ) d'un référentiel de compétences professionnelles considérées essentielles à l'exercice de la profession. Les normes des référentiels s'appliquent aux travailleurs sociaux adhérant à l'Ordre professionnel de façon obligatoire pour travailler dans les services publics d'action sociale et médico-sociale.

Ainsi les référentiels professionnels s'inscrivent dans un processus de normalisation de la culture professionnelle. Ils ont pour fonction de rassembler les différents acteurs autour d'une définition de métier ou d'un groupe professionnel. Ils participent en ce sens d'un processus de professionnalisation dans sa dimension collective et politique (Molina 2013 idem). En effet, en France, la définition collective de ce que doit être une profession sociale est passée, dans les années 2000, par la mobilisation des différents acteurs réunis au sein de la Commission professionnelle consultative en travail social et en intervention sociale (CPC), fruit d'un compromis entre les différents protagonistes (représentants des employeurs publics et privés, des professionnels, des centres de formation). Alors qu'au Québec, il s'agit d'un Ordre professionnel qui se situe comme acteur central et unique de cette construction en dehors du champ de la formation, c'est-à-dire de l'Université qui prépare au diplôme de travailleur social.

⁸ Les deux autres axes, portant d'une part sur les effets générationnels selon les catégories d'âge des professionnels et d'autre part, sur les modes de professionnalisation par la formation, ne seront pas abordés dans cette contribution.

⁹ En janvier 2016, une réforme des diplômes de niveau 5 a regroupé deux métiers (auxiliaire de vie sociale et aide médico-psychologique) pour le fusionner en un seul : accompagnant éducatif et social

Les nouveaux modes de professionnalisation, introduits avec les réformes des diplômes des années 2000 en France et au Québec nous amène à questionner leur impact sur les activités de travail dans le champ social et médico-social¹⁰ traversé lui-même par des transformations liées à de nouvelles normes gestionnaires et managériales.

1.2. De nouvelles normes gestionnaires pour le secteur social

L'environnement, qu'il soit politique, juridique, organisationnel, se présente comme complexe, en constante évolution. Les nouvelles questions sociales (Castel 2009, Castel et Duvoux 2012, Paugam 2007), auxquelles les pouvoirs publics et les organisations sociales et médico-sociales tentent de répondre, entretiennent des tensions entre recherche d'efficacité, d'efficience et d'adaptation des réponses publiques avec les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux.

Depuis les années 1980, la Nouvelle Gestion publique (NGP) s'est introduite dans de nombreux secteurs (Bezes et Demazière 2011 ; Demazière, Lessard et Morrissette 2013), dont la sphère du travail social (Bellot, Bresson et Jetté 2013 ; Chauvière 2010). La NGP se caractérise par de nouvelles normes gestionnaires inspirées du courant néolibéral afin de permettre à l'Etat de poursuivre le contrôle et la régulation d'un secteur historiquement construit selon une grande hétérogénéité d'initiatives privées et publiques tant en France qu'au Québec (Bilodeau 2005 ; Carignan 2014 ; Lafore 2008 ; Rondeau et Commelin 2005). Ce courant néolibéral dont est issue la NGP traverse à la fois les organisations de travail dans le champ de l'intervention sociale mais aussi le secteur de la formation, à l'échelle internationale (Fourdrignier, Molina et Tschopp 2014). Ainsi, l'introduction de la logique « compétence » à travers la prescription des référentiels en est l'une des illustrations.

L'introduction de nouvelles normes gestionnaires pour l'évaluation de la qualité des services¹¹ dans le cadre du contrôle des établissements et services du secteur public et privé d'une part, et une législation assez dense apparue dans les années 2000 d'autre part, viennent encadrer les procédures en France¹².

Pour ce qui concerne le Québec, les orientations nouvelles données sont à resituer « face aux impératifs productivistes et à la mondialisation des orientations en matière de services sociaux et de santé, sous la gouverne de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) » (Larivière, 2007, p. 55). Les transformations qui traversent les CLSC devenus CSSS¹³ sont issues de la gouvernance néolibérale de l'Etat affectant ainsi les pratiques sociales et un cadre contraignant aux intervenants sociaux.

Les évolutions sont à contextualiser dans leur dimension méso sociale par le jeu des acteurs au sein des organisations de travail. « La professionnalisation et le professionnalisme résultent pour une large part d'injonctions destinées à accroître le contrôle externe (hiérarchique, organisationnel, réglementaire, marchand) sur le travail quotidien » (Demazière, 2008, p.50). Aussi convient-il de s'interroger sur les effets de ces nouvelles normes gestionnaires sur le travail tel qu'il est vécu et relaté par les intervenants sociaux et les cadres de proximité.

Prendre en compte comment sont vécues ces réformes par les différents acteurs impliqués dans leurs pratiques professionnelles permet d'apprécier les évolutions en cours dans la sphère du travail.

¹⁰ L'accent est mis sur le diplôme d'assistant de service social pour lequel existe une antériorité de la réforme en France (2004) et au Québec (2006). Il est à noter que la référence à la profession de « travailleur social » au Québec se réfère uniquement à la profession d'« assistant de service social » en France.

¹¹ Introduction de la démarche qualité, les « recommandations de bonnes pratiques professionnelles » de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) par exemple en France.

¹² Citons à titre d'exemple quelques lois majeures dans le champ : la loi de rénovation de l'action sociale et médico-sociale de 2002 introduisant l'obligation de l'évaluation interne (dont la démarche qualité) et externe ; La loi organique relative aux lois de finances (LOLF) de 2001 qui met en place une nouvelle logique de pilotage de l'action publique dès 2006 ; la loi Hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires (HPST) de 2009 qui standardise l'acte et rationalise les coûts.

¹³ CLSC : Centres locaux de services communautaires (créés en 1972) et CSSS : centres de santé et de services sociaux (issus de la loi 25 en 2004).

2. Pratiques professionnelles normées dans la Nouvelle Gestion Publique contre autonomie des professionnels dans un contexte contraint

Cette seconde partie vise à présenter les résultats partiels de la recherche à partir du matériau empirique constitué pour près de la moitié des entretiens semi directifs menés par l'équipe de recherche (60 au total en France et au Québec).

Deux catégories d'analyse sont construites : « Les pratiques normées internes » et les « pratiques normées externes ».

La première évoque celles liées à la gestion managériale directement mise en œuvre par les organisations publiques ou privées. La seconde recouvre les politiques publiques ou programmes édictées par l'Etat (fédéral ou provincial au Québec) dans une logique dite top down ou descendante.

2.1. La normalisation des pratiques par les nouvelles normes et outils de gestion au sein des organisations

Les « pratiques normées internes » telles qu'elles sont décrites par les acteurs interviewés, à savoir, celles liées aux organisations sociales et médico- sociales, sont récurrentes dans les discours en France et au Québec. Que les acteurs soient indifféremment cadres ou travailleurs sociaux, une tension apparaît dans l'appréciation de ces réformes entre acceptation et nécessité, d'un côté ; et contrainte empêchant le travail, de l'autre.

Ces pratiques normées renvoient, par ailleurs, à deux thématiques particulièrement saillantes : « le contrôle de l'activité » d'une part, et « les nouvelles méthodes de management », d'autre part. La première est plus particulièrement évoquée pour les interviewés en France alors que la seconde est évoquée à part égale pour les professionnels en France et au Québec.

La recherche permet d'identifier 6 résultats majeurs relatifs aux pratiques normées internes.

1

Des pratiques normées vécues comme nécessité et empêchement au travail. Les « pratiques normées » sont vécues par les interviewées positivement ou négativement malgré les contraintes et le contrôle exercés par l'institution d'appartenance.

Lorsqu'elles sont vécues positivement, il est évoqué une forme de « sécurisation » au sein de l'organisation. Il en est ainsi par exemple d'un souhait d'une meilleure définition de l'intervention et des responsabilités qui incombent aux professionnels que l'on soit en France ou au Québec.

2

Un nouveau management perçu comme une balise par les cadres québécois. Le nouveau management est globalement perçu positivement par les cadres en poste qui ont observé les nouvelles orientations institutionnelles des dernières années et qui en épousent la cause, de façon plus prégnante au Québec. Ces normes qui apparaissent comme nécessaires pour les cadres constituent, selon eux, un garde-fou qui permet de baliser les salariés dans leurs activités et les prises de risque auprès des publics.

3

Des outils de gestion pour contrôler l'activité au travail. La nouvelle gestion publique est vécue comme un contrôle de l'activité plus fortement en France qu'au Québec. Il est à noter une particularité québécoise : la tutelle exercée par l'Ordre des travailleurs sociaux. Le contrôle se traduisant comme une sanction potentiellement exercée par l'Ordre professionnel est spécifique au Québec. En France, le contrôle est vécu comme un manque de reconnaissance des travailleurs sociaux : disparition de l'autonomie, régulation des équipes comme contrôle des charges de travail, crainte d'un contrôle excessif. De ce point de vue, le contrôle de l'activité au travail, tel qu'il est évoqué par certains travailleurs sociaux est perçu par ces derniers comme un déficit de confiance des hiérarchies vis-à-vis des agents qu'ils encadrent. Ce contrôle passe par une forme de gestion de la performance qui est largement évoquée par les personnes interviewées en France, notamment sous l'angle de la quantification de l'activité : efficacité et visibilité de l'activité rappelées par la hiérarchie, performance à travers les statistiques. Ainsi, il est fait état de critiques négatives qui touchent à la fois à : une moindre flexibilité, une standardisation, un contrôle de l'activité, une gestion par les chiffres et les statistiques, une utilisation de l'outil informatique qui technicise la relation, et qui in fine, réduit l'autonomie des professionnels.

4

Des disparités selon le territoire et les institutions publiques ou privées. Au Québec, les pratiques sont décrites comme différenciées selon les orientations des établissements et les disparités locales. Une première distinction peut être établie entre les organisations. Les « organismes communautaires »¹⁴ sont présentés comme ayant des fonctionnements plus souples que dans les établissements publics : autonomie du réseau communautaire dans l'organisation du travail, souplesse de l'intervention sociale.

5

Entre disparition et renforcement des collectifs de travail. De façon commune, les personnes interviewées en France et au Québec abordent la question des collectifs de travail de façon non univoque. Certains disent vivre une disparition des collectifs de travail alors que d'autres évoquent des formes d'unité de service rendant compte d'une pratique plus cohérente au sein de l'organisation : unité d'équipe, informatisation des écrits professionnels au détriment des échanges entre collègues, compromis entre objectifs du service et objectifs du professionnel, mise en visibilité de l'activité par rapport au collectif de travail, unité de service public, disparition des collectifs de travail.

6

Des méthodes de management nouvelles mises en œuvre par les cadres de proximité. Les méthodes de management sont évoquées dans les mêmes proportions en France et au Québec. Les cadres québécois valorisent leurs pratiques de management. Pour eux, elle permet une attention aux risques psycho sociaux des équipes, elle inscrit le management dans des temps informels de vie des équipes, la supervision est vécue comme une pratique de management pour améliorer la performance des travailleurs sociaux, leur démarche de management se veut participative. En revanche, les travailleurs sociaux français ou québécois sont plutôt critiques à l'égard de leur hiérarchie de proximité, en soulignant les manques ou les dérives : ils attendraient d'eux qu'ils assurent une régulation en appui de leurs pratiques pour améliorer le service rendu, alors qu'ils notent une démultiplication des cadres, une trop grande distance dans la relation fonctionnelle avec le cadre et un management vécu parfois comme une manipulation des équipes par les affects.

¹⁴ Equivalent du monde associatif en France

2.2. La normalisation des pratiques par les orientations politiques externes à l'organisation

Les pratiques normées par les orientations des politiques publiques sont plus présentes dans les discours au Québec qu'en France pour ce qui concerne notre échantillon.

Deux résultats majeurs relatifs aux pratiques normées externes sont mis au jour à la lumière de l'enquête.

1- Une stricte codification de l'activité au Québec. Les personnes interviewées au Québec évoquent plus systématiquement l'existence de programmes descendants, imposant une codification stricte de l'intervention sociale, et des pratiques uniformisées au sein des organisations sociales : programmes de communication, application des programmes par une uniformisation liée à la formation continue, programme descendant, tâches ou activités normées.

2- Protocole d'intervention sociale et autonomie professionnelle en France. Les personnes interviewées en France ne parlent pas de la normalisation des pratiques mais des contraintes pour leur intervention sociale liées aux politiques sociales et leurs dispositifs comme le Revenu de Solidarité Active (RSA). Les dispositifs dont il est fait mention recouvrent ceux liés à des politiques sociales, à des guides et protocoles d'intervention, aux effets des politiques sociales mises en œuvre dans le cadre de la décentralisation, à la mise en œuvre de dispositifs contraignants tels que le RSA. Il est noté toutefois que malgré ces contraintes, cela n'empêche pas les pratiques autonomes et différenciées entre les travailleurs sociaux. En d'autres termes, les professionnels ne semblent pas totalement démunis face à ces changements. Cependant, les travailleurs sociaux et les cadres témoignent que leurs marges de manœuvre se réduisent pour aménager leurs zones d'autonomie. Ils évoquent à la fois une contrainte de plus en plus prégnante et des modalités de contrôle plus fortes avec le développement de la Nouvelle Gestion publique depuis ces dernières années.

Conclusion

Bien qu'embryonnaire, ces résultats mettent en évidence que les évolutions en cours dans l'action sociale générées par le développement de la Nouvelle Gestion publique, en France comme au Québec, bousculent les organisations ainsi que les principes et les modes opératoires des professionnels.

Le défi pour les différents acteurs n'est peut-être pas seulement tactique. Une approche utilitariste en termes de rapports de pouvoir, rapports de force et d'influence, n'est peut-être pas suffisante pour penser ce qui se joue. L'irruption de la NGP dans l'action sociale importe dans ce secteur des références exogènes qui créent des situations d'incertitudes par le fait qu'elles créent un nouveau contexte où se percutent des logiques hétérogènes dont chacune imprègne plus ou moins les acteurs individuels et collectifs qui sont conduits à les hybrider (Lyet, 2014). Notre travail le montre, plusieurs cadres et travailleurs sociaux trouvent une forme d'intérêt à cette nouvelle organisation, par exemple par le fait que la NGP, si elle réduit les collectifs de travail d'un certain point de vue, génère des dynamiques collectives normatives qui renforcent celles-ci d'un autre point de vue, engageant les travailleurs sociaux à se positionner par rapport à des accords collectifs quand ils avaient jusqu'alors l'habitude de trancher isolément.

Bibliographie

Bellot Céline, Bresson Maryse, Jetté Christian (dir.), (2013), *Le travail social et la nouvelle gestion publique*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 245 p.

Bezes Philippe, Demazières Didier (dir.), (2011), « *New Public Management* et professions dans l'Etat : au-delà des oppositions, quelles recompositions ? », *Sociologie du travail*, n°53.

Bilodeau Guy (2005), *Traité de travail social*, Rennes, éditions ENSP, coll. Politiques et interventions sociales, 296 p.

Carignan Louise (2014), « Evolution du travail social au Québec », in Fourdrignier Marc, Molina Yvette, Tschopp Françoise (dir.), *Dynamiques du travail social en pays francophones*, Genève, éditions ies, p. 99-118.

Castel Robert (2009), *La montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu*, Paris, Editions du Seuil, 457 p.

Castel Robert, Duvoux Nicolas (2012), *L'avenir de la solidarité*, Paris, Presses universitaires de France, coll. La vie des idées, 102 p.

Chauvière Michel (2010), *Trop de gestion tue sur le social. Essai sur une discrète chalandisation*, Paris, La Découverte, coll. Alternatives sociales, 233 p.

Demazière Didier (2008), « L'ancien, l'établi, l'émergent et le nouveau : quelle dynamique des activités professionnelles ? », *Formation emploi*, n° 101, p. 41-54.

Demazière Didier (2009), « Professionnalisations problématiques et problématiques de la professionnalisation », *Formation Emploi*, n°108, p. 83-90.

Demazière Didier, Lessard Claude, Morrissette Joëlle (2013), Introduction au dossier « Les effets de la Nouvelle Gestion Publique sur le travail des professionnels : transpositions, variations, ambivalences », *Education et sociétés*, 2013/2 n°32, p. 5-20.

Fourdrignier Marc, Molina Yvette, Tschopp Françoise (dir.), (2014), *Dynamiques du travail social en pays francophones*, Genève, éditions ies, 224 p.

Lafore Robert (2008), « Entre pouvoirs publics, associations et marché : l'ingénierie juridique dans l'action sociale », dans Borgetto Michel, Chauvière Michel (dir.), *Qui gouverne le social ?*, Paris, Dalloz, p. 29-44.

Larivière Claude (2007), « La transformation des structures par la nouvelle gestion publique. Evolution obligée des CLSC et opportunité d'innovation » dans Baillergeau E, Bellot C (dir.) *Les Transformations de l'intervention sociale. Entre innovation et gestion des nouvelles vulnérabilités ?*, Québec, Presses universitaires de l'université du Québec, p 53-69.

Lyet Philippe (2014)., « Penser les hybridations du travail social », dans Ferreol, G., Laffort B. et Pagès A. (dir.), *L'intervention sociale, nouveaux métiers, nouvelles compétences*, Louvain-la-Neuve : Eme Éditions/Proximité, 2014, pp. 43-59

Molina Yvette (2013), « Le référentiel professionnel, un outil politique pour la professionnalisation », dans Carignan Louise, Fourdrignier Marc, (dir.), *Référentiels de compétences et pratiques réflexives dans les formations sociales*, Québec, Presses Universitaires du Québec (PUQ), p. 67-81.

Paugam Serge (dir.) (2007), *Repenser la solidarité. L'apport des sciences sociales*, Paris, Presses universitaires de France, coll. Le Lien Social, 980 p.

Rondeau Gilles, Commelin Delphine (2005), « La profession de travailleur social au Québec », dans Deslauriers Jean Pierre, Hurtubise Yves (dir.), *Le travail social international. Eléments de comparaison*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, p. 255-282.

Conférence – n°2

Emploi atypique dans le travail social:

Une déprofessionnalisation ou une nouvelle forme de professionnalité ?

Charlène CHARLES : Doctorante à l'Université Paris 7 Diderot. Laboratoire de Changement Social et Politique.

En partant d'une enquête ethnographique réalisée dans deux foyers de l'enfance, un premier étonnement est né face à la composition des équipes socio-éducatives. Constituées pour l'essentiel d'éducateurs au statut d'emploi précaire, recrutés en CDD, en intérim, comme auto-entrepreneurs et en tant que « faisant fonction », sous-qualifiés ou sans diplômes, ces deux équipes apparaissent très hétérogènes en termes de protection, de statut, de formation et de diplôme. Même si la profession d'éducateur spécialisé, métier historique de l'aide sociale à l'enfance, y reste encore majoritairement représentée¹⁵ cette configuration d'emploi hétéroclite interroge en filigrane les évolutions de sa place dans le secteur. A minima, on peut considérer que la profession est « le partage d'une activité commune disposant d'une visibilité sociale suffisante pour être clairement identifiée et nommée comme tel » (Champy, 2009). Pour Dubar et Tripier la définition de la profession peut prendre quatre sens sémantiques : une déclaration publique d'opinion et de croyance ; un travail dont on tire des revenus, un ensemble de personnes exerçant le même métier (ce qui fait référence à l'identité commune) ; un travail dans la même branche ou le même secteur (Champy, 2009). Retenons, dans leur perspective, l'importance du processus de légitimation visant à faire reconnaître les compétences sur la base de titres officiels alliant un corpus de savoirs faire à des savoirs théoriques. En quoi alors les statuts d'emploi précaires et moins qualifiés impactent la profession d'éducateur ?

Au cours de cet article nous nous intéresserons plus particulièrement à l'intérim dans le secteur de l'aide sociale à l'enfance. Le processus d'externalisation et de sous-traitance de la main d'œuvre socio-éducative a plusieurs fonctions : les agences sont des pourvoyeuses en personnel de remplacement pour toutes les structures sociales, pour pallier aux absences ou aux départs inopinés des travailleurs sociaux, pour atténuer les difficultés de recrutements pour des postes reconnus comme pénibles, pour faire fonction de « renfort ou soutien » pour des équipes fragilisées ou encore pour prendre en charge individuellement des bénéficiaires qui sont jugés problématiques. Autrement dit, les intérimaires sont en quelque sorte des variables d'ajustement pour faire face aux instabilités de l'emploi, pour contrer les effets délétères du turn over ou des phases de recrutement ou de démission des salariés stables. Les agences de travail temporaire marquent aussi l'introduction d'entreprises privées lucratives, au cours des années 2000, dans un secteur historique non lucratif. Bien qu'elles restent relativement marginales, elles n'ont cessé de se développer en Ile-de-France, on

¹⁵ Ils sont surtout présents dans les MECS (24 % des ETP) et les foyers de l'enfance (21 %), moins dans les lieux de vie, (15 % des ETP, si l'on y ajoute ceux qui assurent une fonction d'encadrement social) et dans les villages d'enfants (11 %) ou les pouponnières (2 %). (Mainaud 2012).

en compte une dizaine, et quelques-unes dans des villes les plus importantes. Elles apparaissent en cela exemplaire des transformations de l'Etat Social et de l'action sociale dans ces modes de gestion de personnel éducatif. C'est à partir de cette collusion entre secteur privé et public, secteur marchand et non marchand, profession éducative fixe et éducateur en intérim que nous proposons d'interroger la profession des éducateurs. Qu'est-ce l'étude des emplois atypiques nous révèle en creux sur les évolutions de celle-ci ? Pour alimenter cette réflexion, nous verrons dans un premier temps comment les intérimaires sont considérés comme le symbole « d'anti-professionnel. Puis nous montrerons les compétences invisibilisées et les savoir-faire non reconnus qu'ils mobilisent pourtant pour réaliser l'activité.

Pour développer cette problématique, nous allons nous appuyer sur une enquête ethnographique réalisée sur quatre années auprès des éducateur.rice.s de l'Aide Sociale à l'Enfance (Ase).

Educatrice spécialisée de formation, ce travail d'enquête par immersion a été facilité par la possibilité d'exercer ce métier dans deux foyers pour mineurs particulièrement touchés par les problèmes de recrutement, l'un pendant neuf mois et l'autre pendant trois mois. Deux observations participantes ont été effectuées dans l'une des plus importantes agence d'intérim du social travaillant pour l'Ase. En complément de nombreuses interactions informelles, soixante-dix entretiens (enregistrés pour la plupart) ont été menés avec des responsables d'intérim et de l'Ase ainsi qu'avec des éducateur.rice.s de remplacement ou des titulaires. Durant cette plongée dans l'intérim du social, nous avons pu avoir accès aux écrits des autres éducateur.rice.s (rapports sur leur travail au quotidien, rapports sur les mineurs, notes d'incidents, projets socio-éducatifs...) ainsi qu'à des temps d'échanges formels et informels entre eux, avec ou sans la présence de la direction.

1. Intérim du social : entre déprofessionnalisation et figure repoussoir

Les intérimaires du social constituent un groupe intéressant à analyser pour plusieurs raisons. La première, c'est qu'ils sont particulièrement touchés par l'hétérogénéité des profils : certains ont la qualification d'éducateur (DEES), d'autres ont un diplôme d'animateur ou de Moniteur-Educateur ou d'Aide Médico-Psychologique, d'autres sont sans diplôme reconnu, ceux que l'on nomme les « faisant-fonction ». Par ailleurs, les intérimaires sont souvent accusés d'être des professionnels de sous-catégorie à l'origine d'une déqualification et d'une déprofessionnalisation des équipes socio-éducatives: soit par le recrutement de personnel intérimaires sous-qualifiés ou non diplômés pour des postes requérant pourtant une qualification, soit moins qualifiés que le niveau de l'équipe.

En ce sens, l'intérim serait l'un des symptômes d'un processus plus large de dualisation du marché du travail social. De nombreux travaux s'inscrivent dans la sociologie des professions à partir de l'analyse des compétences, des formations et du processus de professionnalisation/déprofessionnalisation que connaissent les travailleurs sociaux. Dans cette veine, Ion et Ravon expliquent que les métiers éducatifs de première ligne sont occupés de plus en plus par les profils les moins qualifiés alors qu'ils se voient attribuer paradoxalement les tâches les plus difficiles. Il y aurait, dans cette perspective, l'apparition d'une "ligne de démarcation" entre les métiers historiques (intervenants et qualification « reconnus ») d'une part, et un recours de plus en

plus massif à de nouveaux emplois peu reconnus, moins qualifiés (niveau 5)¹⁶ et avec des contrats précaires¹⁷, de l'autre (Ion, Ravon, 2005). Depuis une dizaine d'années, le secteur social a, en effet, connu le développement d'un ensemble de nouveaux métiers, dans le contexte des services publics urbains entraînant une redéfinition des contours des métiers du social traditionnels. A travers la mise en place des emplois-jeunes et des emplois-aidés, des médiateurs sociaux appelés plus familièrement « les grands frères », des « femmes relais » on a vu proliférer un nouveau segment d'activité dans le travail social (Ion, Ravon, 2005 ; Astier, 2007 ; Barthélémy, 2007). Cette dualisation du marché du travail social conduit à ce que d'aucun ont analysé comme une forme de déqualification et de déprofessionnalisation du métier d'éducateur (Chauvière, 2011), une déségmentation de la profession (Molina, 2013), ou encore d'une dilution de la compétence éducative puisque tout le monde peut exercer sans diplôme (Vrancken, 2010). Une attaque de la profession marquerait dans un même temps une remise en cause plus profonde à la fois des protections des salariés du social mais aussi du secteur social lui-même qui a basé sa légitimité sur la technicité de ses agents.

Du côté des catégories indigènes mobilisées dans les deux foyers enquêtés, on retrouve aussi une disqualification très forte des intérimaires. De l'avis de nombreux éducateurs fixes, ils ne feraient pas du travail social et incarneraient même l'envers de la profession, la limite du territoire professionnel. De diverses manières, les intérimaires sont accusés d'être des « mercenaires », c'est-à-dire d'être là pour gagner de l'argent. En privilégiant leur intérêt financier de manière trop explicite, ils remettent en cause le désintéret et le don de soi à la base des discours vocationnels. Ils sont aussi qualifiés d'être des « éducateurs paix sociale » en créant des connivences avec les enfants, du chantage, sans incarner en eux-mêmes les fonctions d'autorité en se faisant les porteurs du cadre de l'institution. Qui plus est, ils feraient du « gardiennage » sans travailler sur les « projets personnalisés », l'« autonomisation », sans réinscrire dans la temporalité du projet¹⁸. Pour finir, ils sont assimilés à des « éducateurs vigiles » en étant plus dans le rapport de force que dans une autorité légitime. Ces quelques exemples permettent surtout d'illustrer en creux ce qui est considéré comme « éducatif », le « vrai » travail social et plus encore, moralement bon. En interrogeant la limite du territoire professionnel, ils rendent ainsi visibles les normes qui régissent le secteur du social. Pour Hugues, dans ce « drame social du travail » où se rencontrent voire s'affrontent différentes catégories de travailleurs, les travailleurs considérés au bas de l'échelle, (en l'occurrence ici les intérimaires), sont souvent les plus intéressants à étudier car ils permettent « d'accéder à l'essentiel » c'est-à-dire à ce qui relève des tâches honorables et prestigieuses, dont les professionnels essaient d'en garder le

¹⁶ Les emplois les moins qualifiés du secteur sont les aides médico-psychologique, les Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale ou encore « les faisant-fonction » non qualifiés (Ion, Ravon, 2005).

¹⁷ Nous assistons à l'augmentation des contrats en intérim. Les agences d'intérim, apparues dans les années 2000, sont au nombre de quatre en Ile de France. La principale agence parisienne, Assist'm, annonce une croissance de son activité de l'ordre de 20 % par an de 1997 à 2003. Elle indique avoir employé, en 2003, environ 200 travailleurs sociaux intérimaires contre 150 par mois en 2010 et près de 350 par mois en 2011. Par ailleurs, les contrats aidés dans les métiers de service à la personne se sont multipliés (Contrat Emploi Solidarité, Emploi Jeune ou Contrat Emploi Consolidé) (Ion, Ravon, 2005).

¹⁸ Si l'on attribue fréquemment le « *gardiennage* » aux précaires, c'est entre autres parce qu'ils sont présents sur du court terme et ne peuvent, très pragmatiquement, pas s'engager dans un projet au long court. Alors qu'être éducateur implique de mobiliser tout un arsenal technique pour réfléchir sur un enfant. La conception de projet socioéducatif vise à élaborer des objectifs à atteindre à partir d'un calendrier avec pour ambition de mener les enfants d'un point A à un point B, ce que Dubet nomme l'*idéal éducatif* (2002). IE référentiel de compétences des éducateurs) stipule : Etablir un diagnostic socio-éducatif, Conception du projet éducatif ; Evaluer le projet éducatif implique toute une batterie de savoir faire et de compétences, pour faire des écrits, des synthèses et des bilans, sur le mode de la contractualisation qui sont de l'ordre de la théorisation de la relation et de la prise de la prise de distance.

monopole, et ce qui tient des tâches « sales » ou « minables » qui sont le plus souvent délégués à ceux du bas de l'échelle (Hughes, 1996) 19.

Une question se pose alors : comment ne pas reproduire, au cours de l'analyse sociologique, la disqualification sociale de ce personnel précarisé et le jugement de valeur dont ils font l'objet ? Pour Hugues, « les recherches dans ce domaine n'auront pas abouti tant que nous n'aurons pas trouvé un point de vue ou des concepts qui nous permettent de faire des comparaisons entre le ferrailleur et le professeur sans vouloir rabaisser l'un ou traiter l'autre avec condescendance » (Hughes, 1996). Reconnaître le travail et les pratiques des éducateurs quelque soit leur statut implique donc d'analyser le travail en train de se faire, moins à partir de la compétence et de la profession, qu'en prenant en compte le travail profane et ce qu'il mobilise. En ce sens, l'observation participante permet souvent de rendre visible des savoirs invisibilisés par leur relégation sociale et les savoirs tacites requis pour réaliser l'activité. Qu'est-ce que le travail même jugé le plus déqualifié engage comme pratique voire comme nouveaux registres d'action ? Nous nous inscrivons en cela dans la perspective de Delphine Serre au sujet des assistantes sociales qui consiste à « regarder au plus près leurs pratiques et leur contexte de travail, par opposition au recherches souvent axées sur la question de leurs compétences et de leurs qualifications » (Serre, 2009) ou encore dans celle de Marc Bessin pour qui « le travail social a été trop peu analysé sous l'angle du travail profane car son histoire est en grande partie concentrée sur celle de sa professionnalisation et de la mise en visibilité de ses interventions et de ses publics » (Bessin, 2008).

2. Reconnaître des savoirs, recréer des légitimités

Parmi les éducateurs en intérim, si on peut dire que certains sont déqualifiés au regard de leur niveau de diplôme ou de leur absence de qualification reconnue, en revanche il est impossible de dire que leur travail ne requiert pas des qualités (Meda, Vennat, 2005). Déjà, l'intérim représente souvent une opportunité pour s'insérer, se former ou faire une expérience de travail social, voyager d'une institution à l'autre. Ce passage par des agences de travail temporaire correspond, in fine, à un processus de professionnalisation. Par ailleurs, les savoirs qu'ils mobilisent restent largement invisibilisés alors même qu'ils activent d'autres ressources : nous retrouvons ceux que Pascale Molinier qualifie d'« inestimables » (Molinier, 2013) et aussi des savoirs expérientiels.

« *Savoir inestimable* »

Il faut bien comprendre que les intérimaires sont généralement assignés aux tâches qui sont le plus au contact avec le public dans les établissements sociaux : dans l'exécution des « tâches quotidiennes », de soin, de care, de sollicitude. Quand ils font des remplacements dans les foyers de l'enfance ou dans les structures d'accueil, ils sont ainsi les plus exposés au travail relationnel mais en tant que remplaçants, ils n'ont pas beaucoup accès aux outils de distanciation ni au travail d'équipe (réunions d'analyse des pratiques, réunions d'équipe, rédactions de rapport, etc.).

¹⁹ « Quel que soit le phénomène social étudié, nous dit-il, on parvient à de meilleurs résultats si on commence par les cas les moins prestigieux. Puisque le prestige est aussi étroitement lié à des symboles et même à des prétentions, justifiés ou non, il s'accompagne d'une tendance à maintenir une façade – par des appellations, la tromperie, le secret (en grande partie nécessaire) – qui dissimule ce qui est derrière. Dans les objets sociaux de moindre prestige, il peut être au contraire plus facile d'accéder à l'essentiel. » (Hughes, 1996)



Extrait du carnet de bord

C'est mon deuxième jour au foyer de la Vaga mais la collègue avec qui je suis censée faire « le lever²⁰ » est en arrêt maladie. Une éducatrice intérimaire arrive avec trois baguettes fraîches dans les bras et la facture. Elle est "ademo" [nom de son agence] me dit-elle pour se présenter. Tout en s'afférant à installer la table du petit déjeuner, sortir les bols, la confiture et le beurre, faire chauffer le lait et le thé pour Makhan, mettre chaque élément à sa place, Aïssatou commente cet agencement routinier et me transmet, l'air de rien, ce savoir des petites choses. « Ca c'est le bol de Théo, me précise-t-elle, il se met là généralement. Cela le rassure que chaque chose soit à sa place ». Cette connaissance, Aïssatou la tient de son expérience de quelques semaines comme intérimaire au foyer de la Noga. Elle connaît parfaitement les autres intérimaires qui interviennent ici. « C'est eux qui ont tenu la baraque à un moment » m'explique-t-elle. La Noga fait partie de ces foyers dits en « crise » avec de nombreux professionnels en arrêt maladie (six sur sept), des enfants insécurisés qui manifestent des accès de violence, une organisation chaotique du travail, des informations et des consignes qui ne circulent pas. Alors qu'il est l'heure de réveiller les enfants du groupe, je la regarde faire. Elle commence par Jehane car « c'est elle la plus lente, me dit-elle, il faut respecter son rythme et ne pas la speeder sinon elle est désorientée ». Quelques minutes plus tard, à 7h45 précise, elle lui donne son médicament qu'elle apporte avec un verre d'eau. Elle revient une troisième fois, « c'est l'heure de se lever cette fois Jehane » annonce-t-elle. Elle se met près du lit et chantonne le nom de « Jehane » en dansant presque. Voyant que la jeune fille ne réagit pas elle invente des histoires drôles, puis elle finit par lui toucher le bras d'une caresse et le bout du nez avec son doigt. Jehane sourit et ouvre enfin les yeux.

Notons, en premier lieu, que le travail d'Aïssatou s'apparente à des tâches dites de care²¹. Malgré les incertitudes profondes liées à la précarisation du travail dans ce foyer, les informations qu'elle a acquises d'expérience n'en restent pas moins suffisantes pour le « faire tourner » et « tenir la baraque », comme elle le dit, en prenant soin des enfants. A chacun de ses remplacements, cette dernière fait autant d'effort que possible pour qu'ils soient levés dans les meilleures conditions. Ses initiatives découlent à la fois d'une vigilance infinie sur les détails quotidiens et d'une véritable compétence pour porter une attention aux besoins tant individuels que collectifs. Toutefois, l'exemple d'Aïssatou est l'illustration d'un savoir acquis sur les enfants qui tire moins sa source d'un

²⁰ Terme qualifiant le travail de réveil des enfants

²¹ Je m'appuie ici sur la définition large de Joan Tronto pour qui le care est un « ensemble des activités par lesquelles nous agissons pour organiser notre monde de sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible ». Pour Tronto, les soins, la sollicitude, une forme d'engagement qui implique de tendre vers quelque chose d'autre que soi, ni auto-référentielle, ni auto-centrée et qui conduit à entreprendre une action, c'est du care. Le care est donc indissociable de la notion de charge et de se soucier d'un autre que soi : - se soucier de (caring about) : reconnaissance de sa nécessité, constater l'existence d'un besoin et la possibilité d'y donner une réponse. - prendre en charge (taking care of) : assumer une certaine responsabilité dans la prise en charge du besoin, agir pour traiter les besoins non satisfaits. - prendre soin (care giving) : rencontre directe avec les besoins de care, prendre soin au plus près des corps. - recevoir le soin (care receiving) : reconnaissance que l'objet de la sollicitude réagit au soin qu'il reçoit (2009).

travail d'équipe ou institutionnel que de l'expérience vécue comme éducatrice dans la rencontre de l'autre. En conséquence, le travail éducatif n'est pas régulé ni porté collectivement, il est entièrement laissé à la responsabilité des remplaçants. L'erreur dont il faut nous prémunir consisterait à penser, avec cet exemple, que les femmes seraient naturellement plus enclines à savoir prendre soin des enfants, à répondre à leurs besoins. En réalité, c'est la répartition des tâches et le recrutement qui assignent tendanciellement plus le travail de soin aux femmes (Bessin, 2008). Pour l'analyse de l'attention, des micros gestes, de la dimension affective, du sens de la situation déployée par les éducateurs, de la sensibilité, de travail émotionnel, il faut éviter de reproduire une vision essentialiste du métier.

Concluons que ce travail de soin est le plus souvent jugé déqualifié, voire invisibilisé ou naturalisé alors que les gestes et les savoirs les plus anodins, les plus familiers et les plus intimes requièrent de nombreuses qualités, de véritables aisances et habiletés. Le travail sur les corps et les affects donne accès à un précieux savoir, non théorisé sur le quotidien des autres - ce qu'ils aiment, détestent, ce qui les soulage - fait d'infimes détails très concrets. Laé nous raconte dans les nuits de la main courante comment la nosographie et le langage savant des symptômes ne sont que de peu d'utilité quand tout ce qui importe aux familles et aux patients est de savoir qui habille, qui aide, qui touche. « On est du côté des histoires sans paroles, dans l'envers du décor bruyant des textes réglementaires ou des entretiens, sur le mode communicatif le moins institutionnalisé ». (Laé, 2008). Paradoxalement, ce travail, pour être efficace ou effectif, doit rester invisible, ne pas apparaître comme un travail (Hochschild, 1983). Pour le dire autrement, Molinier développe longuement dans son ouvrage sur le travail de care la dimension inestimable, terme qu'elle emprunte à Jean Oury, c'est-à-dire l'art de l'ajustement à la relation, un art inquantifiable qui n'est ni assimilable à une compétence ni à un savoir-faire (Molinier, 2013). « Le care combine les corvées les plus humbles, répétitives ou désagréables, avec tous ces petits riens, ce travail intangible du regard, du sourire, de la présence. Inestimable, le care est un travail qui échappe à la valeur marchandise, dans la mesure où sa valeur se confond avec la vie. » (Molinier, 2013). Effectivement, un sourire est-il une compétence ? L'art de réveiller en douceur, de respecter les temps de chacun, de chanter aux premières paupières qui clignent, de dresser une table où le bol de Theo est à sa place habituelle en sont-ils également ? Faisons un peu le point sur ce nœud : on est face à un travail invisibilisé, le care, qui pour atteindre toute sa dimension de sollicitude doit l'être délibérément et échapper aux prescriptions de bonnes pratiques. Pourtant en invisibilisant ces pratiques et ces savoirs, les travailleurs sociaux ne contribuent-ils pas à empêcher qu'elles soient reconnues et rémunérées comme compétences ? Et il faut sans doute pour cela établir une distinction claire entre le caractère intangible des pratiques de care et l'invisibilisation.

Savoir expérientiel

L'autre dimension souvent mise en avant par les intérimaires, c'est la question des savoirs expérientiels, c'est-à-dire des savoirs profanes qu'ils opposent aux savoirs experts du travail social. Ils sont de plusieurs natures : avoir fait l'expérience de la précarité et des difficultés d'insertion socio-économique ; avoir été bénéficiaire des services sociaux, avoir bénéficié des politiques de la ville, avoir vécu des discriminations ou des injustices en lien avec le quartier de résidence d'origine, les origines immigrées réelles ou supposées, le sexe, etc. Ainsi, nombreux sont les éducateurs à revendiquer ce savoir du vécu.

Parmi eux, nous avons rencontré Philippe, un éducateur en intérim d'environ trente-cinq ans. En se définissant aujourd'hui comme un « pur produit » des institutions sociales, il veut mettre en avant sa formation professionnelle dans les écoles classiques de travail social mais aussi sa formation et son expérience personnelle en tant qu'utilisateur des services sociaux et judiciaires. Sa conversion entre ce qu'il définit comme « sa carrière de délinquant » à sa « carrière d'éducateur » a été longue et tumultueuse. L'histoire qu'il nous livre commence à ses 14 ans, alors qu'il est enfermé dans un CER. Le tableau dépeint est des plus noirs, il force le trait sur sa marginalité, il insiste sur la gravité de ses actes : « j'étais un grand délinquant, un bandit ». Un évènement va changer la destinée de cet « incurable » : un voyage humanitaire en Inde. Ce n'est pas l'identification à un éducateur ou personnalisation de l'aide qui vont faire le déclic, il n'y a pas non plus de réajustement possible dans sa vie au sein du CER. En revanche, l'expérience vécue d'être tour à tour objet puis sujet de l'aide produit une redéfinition profonde de lui-même. En devenant celui qui « donne » ou qui « aide » en Inde, les places sociales et les identités initiales se reconfigurent ou se suspendent. Cette place symbolique « d'aidant » qui inscrit à la fois une image valorisante de soi, une distinction majeure par rapport à ceux qu'il convient d'aider desserre l'étau d'une identité stigmatisée. Considérant les places dans leur réversibilité et les configurations relationnelles dans leur transmutabilité, l'expérimentation d'une autre forme de soi s'invente alors dans le faire.

Le passage de la carrière de délinquant à celle d'éducateur n'a pourtant pas été radical, il le décrit plus comme un processus ou une alternance entre l'un et l'autre, fait de mouvements d'avancée suivis de retours en arrière. Malgré ses bifurcations scolaires et professionnelles, le parcours de Philippe est marqué par une ascension sociale constante et progressive. En devenant animateur puis responsable de structure jeunesse, il a pu accéder aux métiers d'éducateur par l'intérim. Déjà parce qu'il était possible d'exercer sans diplôme avec ce statut, ensuite parce qu'il a eu du temps pour se former, faire une VAE22 et reprendre une licence en Sciences de l'Éducation. Philippe ne cesse de s'étonner de cette reprise d'étude après avoir été jugé inadapté au système scolaire (il a arrêté sa scolarité à 15 ans). Grâce à certains enseignants qui valorisent l'aspect très pragmatique de son savoir, il tire de cette expérience d'éducateur et d'ancien bénéficiaire une certaine reconnaissance. Sa conception très fine de son activité et son approche auprès des enfants lui apportent vite la reconnaissance qui lui permet de gravir les échelons. Il partage un ethos ou un hexis du travail social, une parfaite connaissance du système. En ayant acquis un type de savoir de l'intérieur qui s'ajoute à un parcours scolaire, cela lui confère une certaine maîtrise de deux mondes sociaux. Autrement dit, il tente de retourner à tout prix cette expérience en richesse en valorisant l'accès à une forme de savoir rare combinant un passage du dedans et un haut niveau de diplôme, ce qu'il définit comme une « expertise du travail social comme sujet d'intervention ».

La trajectoire déviante est ici revendiquée comme compétence profane contre les compétences professionnelles des travailleurs sociaux. Avoir un rapport comme usager aux institutions lui ouvre d'autres perspectives et reconfigure le rapport à l'activité, aux métiers et à la culture traditionnelle du travail social. L'histoire de Philippe est donc source de légitimité professionnelle dans un contexte où des usagers ont le droit à la parole.

²² Validation des Acquis Professionnels

En conclusion : la notion de professionnalité est-elle adaptée ?

Pour appréhender l'hétérogénéité des statuts d'emploi et des diplômes des éducateurs sans disqualifier les uns ni les autres, sans entrer non plus dans la défense du territoire professionnelle, un concept nous a semblé heuristique : celui de professionnalité. Il s'agit alors de voir quelles ressources sont mobilisées par ces professionnels moins formés, à partir de quel référentiel, dans quelle mesure ils s'appuient sur la tradition du travail social ou encore comment ils instituent leurs propres pratiques. Résonner en termes de professionnalité inclut à la fois les compétences et la qualification puisés dans le corpus du groupe professionnel mais aussi le travail profane et les dispositions plus personnelles. Pour le définir, les travaux de Bertrand Ravon semblent pertinents : « compétences mobilisées par les intervenants pour faire face aux différentes contraintes du cadre d'action au sein duquel ils agissent et qui les font agir jusqu'à s'écarter des normes et règles prescrites par la profession (règles du métier, prescriptions institutionnelles, profils de poste, référentiels, etc.) ». En outre, cette notion « permet d'interroger l'activité professionnelle à partir de l'articulation entre savoir-faire (métier), qualifications (profession), expérience professionnelle et implication personnelle » dans le travail (Ravon, 2009). Elle permet d'évoquer toutes les ressources qu'un professionnel mobilise en situation pour faire exister son métier mettant ainsi en avant pas simplement la qualification mais aussi un rapport beaucoup plus subjectif à l'activité et à ce qu'elle engage. Loin des compétences formelles, des cadres prescrits et des guides de bonnes pratiques, il s'agit alors de saisir ce qui s'invente dans les pratiques et dans le faire au quotidien en fonction de l'incertitude des contextes d'action.

Bibliographie :

- ASTIER Isabelle, (2010), *Sociologie du social et de l'intervention sociale*, Paris : Armand Colin.
- BARTHELEMY Fabienne (2007), « Médiateurs sociaux, femmes-relais : de nouveaux agents de la relation d'aide. Entre distance et proximité », *Informations sociales*, [En ligne], mis en ligne en 2007, Consulté le 30 mai 2012. URL: <http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2007-3-page-106.htm>
- CHAMPY Florent, (2009), *La sociologie des professions*, Paris : PUF.
- CHAUVIERE Michel, *L'intelligence sociale en danger*, La découverte, Paris 2011.
- LAE Jean-François (2008), *Les nuits de la main courante : écritures au travail*, Stock, Paris.
- HUGHES, E.C. (1996). *Le regard sociologique*, Paris, Éditions des Hautes Études en Sciences Sociales.
- RAVON Bertrand, ION Jacques, *Les travailleurs sociaux*, Collection Repère, La découverte, Paris, 2005.
- LAE Jean-François (2008), *Les nuits de la main courante : écritures au travail*, Stock, Paris.
- MOLINIER Pascale (2013), *Le travail du care*, Paris, La Dispute.
- RAVON Bertrand, ION Jacques, *Les travailleurs sociaux*, Collection Repère, La découverte, Paris, 2005.
- RAVON Bertrand, « Travail social, souci de l'action publique et épreuves de professionnalité », paru dans Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance, Actes du colloque international (Felix C., Tardif J., éd.), Nice 4-5 juin 2009, Conférence inaugurale, Travail social, souci de l'action publique et épreuves de professionnalité, mis en ligne le 01 octobre 2010, URL : <http://revel.unice.fr/symposia/actedusoin/index.html?id=600>.
- SERRE Delphine (2009), *Les coulisses de l'Etat social. Enquête sur les signalements d'enfant en danger*, Paris, Raisons d'agir.
- VRANCKEN Didier, *Le social Barbare*, Broché, Paris, 2010.
-