

COLLECTION DES Rapports

DÉCEMBRE 1999



N° 205

LA NOUVELLE VAGUE D'UN PROCESSUS
DE PROFESSIONNALISATION D'EMPLOIS
DANS LE TRAVAIL SOCIAL

Patrick DUBÉCHOT
Pierre LE QUÉAU
Michel MESSU

Département "Évaluation des Politiques Sociales"

CRÉDOC

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE

RECU 2 3 DEC. 1999

Programme de recherche de la Mire¹**La nouvelle vague d'un processus de professionnalisation
d'emplois dans le travail social****Note de synthèse**

Patrick DUBÉCHOT, Pierre LE QUÉAU, Michel MESSU

**« Observer les emplois et les qualifications
des métiers de l'intervention sociale »**

Les mutations économiques en cours depuis une vingtaine d'années se traduisent notamment par une crise de l'emploi qui n'a cessé de s'aggraver engendrant un processus d'exclusion pour une population de plus en plus nombreuse. Pour tenter d'enrayer ce processus, l'État et les collectivités territoriales ont multiplié les dispositifs dans divers domaines : l'action sociale, l'insertion professionnelle, la politique de la ville, le logement, etc. Ces dispositifs ont fait apparaître de nouveaux professionnels et de nouvelles logiques d'action, au point qu'aujourd'hui, il n'y a plus de vision claire du champ constitué par les différentes catégories de professionnels qui interviennent auprès des populations dites « en difficulté ». La problématique générale du programme de recherche de la MIRE s'inscrit donc dans une perspective de clarification du champ et avait comme objectif entre autres, d'en explorer les marges. La MIRE a confié ce travail d'observation à sept équipes qui ont enquêté chacune dans un département et dans un champ particulier. Le CRÉDOC a eu en charge d'étudier l'évolution des emplois de l'insertion professionnelle et sociale dans le département du Val-de-Marne.

Relativiser le changement

Les mutations économiques en cours depuis une vingtaine d'années ont modifié la structure et l'organisation du travail. La disparition d'emplois traditionnels côtoie l'émergence de nouveaux créneaux et de nouveaux emplois. Dans les années quatre-vingts, la prise en compte, moins des diplômes et des qualifications, que de l'individu et de ses compétences a contribué au développement des méthodes de gestion prévisionnelle des emplois. Celles-ci mettent au cœur de la gestion des emplois la relation individu/emploi. Le programme de recherche de la MIRE « Observer les emplois et les qualifications des métiers de l'intervention sociale » présente un intérêt évident dans un moment où nombre de voix s'élèvent pour parler du bouleversement du paysage des métiers du social, voire l'éclatement du « noyau dur » des métiers traditionnels de ce secteur. Qu'il y ait au sein des professions et des emplois du social, des recompositions, des redéploiements, voire des incorporations de métiers jusqu'alors tenus en périphérie, cela ne signifie pas pour autant que nous enregistrons un éclatement des métiers du social, ou l'apparition d'un social d'un autre type. Relativiser la place des emplois de l'insertion dans le secteur d'activité observé nous paraît être une sage précaution, en préalable.

¹ Mission Interministérielle Recherche et Expérimentation.

L'effet attractif du champ de l'insertion

L'équipe du CREDOC a eu en charge au sein de ce programme, l'observation des emplois des intervenants sociaux dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes dans le département du Val-de-Marne. Elle a constitué, pour ce département, un fichier de 1197 établissements et structures susceptibles d'entrer dans le champ de l'intervention sociale. Pour dénombrer et caractériser les emplois d'intervenants sociaux, le CREDOC a choisi de construire un échantillon raisonné à partir du territoire. Ainsi, parmi les quarante-sept communes du Val-de-Marne, vingt-trois ont été sélectionnées de manière à fournir une bonne photographie de l'intervention sociale dans ce département. Au total, dans cet échantillon de communes, 118 organismes et 201 structures ou services employaient 5 432 intervenants sociaux, soit en équivalent temps plein, 4 596 postes. Parmi ces structures et services, 87 avaient des pratiques d'insertion et parmi elles, seulement 45 (22% des structures de l'échantillon) avaient pour mission totalement ou en partie l'insertion sociale et professionnelle des jeunes. Les emplois dans ces structures recouvrent 3,8% des emplois de l'intervention sociale dans l'échantillon.

Ces chiffres semblent trouver des échos dans d'autres travaux. Les résultats de l'Observatoire de PROMOFAF² montrent que seulement 6% des salariés travaillent dans des établissements hors des secteurs traditionnels dont environ un tiers dans le secteur intitulé "emploi-insertion". Ainsi, comme le précise Miche AUTÈS dans la Revue Esprit³ : *« Il n'y a pas loin s'en faut, invasion de professionnels nouveaux dans le champ social »*.

L'insertion avec son statut de " nouveauté " a peut-être eu un pouvoir d'attraction qui dépasse largement ce qu'elle représente effectivement d'un point de vue quantitatif. La multiplication des appellations des emplois constitue aussi un élément d'attraction : les 45 structures de l'échantillon enquêté possédaient au total 208 emplois, mais ceux-ci se déclinaient en 53 appellations différentes. Ainsi, les intitulés des emplois de l'insertion sont marqués aussi par le sceau de la nouveauté linguistique grâce au renouvellement séduisant des appellations.

L'analyse du contenu des emplois : de larges zones de recouvrement des activités entre les différents types d'intervenants

La demande d'accompagnement et d'encadrement des populations exclues du marché du travail provoque depuis une vingtaine d'années une série de créations d'emplois dans un champ d'action toujours plus large dans la mesure où les publics susceptibles d'être "en difficulté" sont de plus en plus nombreux. Cette extension du champ vaste et infini de l'insertion à travers les politiques sociales constitue un terrain fertile d'emplois à inventer.

² PROMOFAF : *Synthèse de l'enquête nationale sur l'emploi*, Enquête réalisée en 1995 auprès de 8 000 adhérents du secteur privé à but non lucratif. Observatoire Emploi-Formation. Novembre 1997.

³ Michel AUTÈS : *L'insertion, une bifurcation du travail social*, dans la Revue ESPRIT, n°241, mars-avril 1998.

L'échantillon des emplois étudiés par le CRÉDOC, illustre cette diversité nouvelle. Les 54 personnes rencontrées travaillaient dans cinq domaines :

- la prévention,
- l'insertion économique,
- l'insertion par le logement,
- la réinsertion,
- le développement social.

PROTOCOLE de définition

La notion d'intervention sociale et son cadre de définition

Le champ social évolue rapidement sous la pression conjuguée de :

- l'aggravation du chômage et de l'exclusion,
- la décentralisation politique et administrative,
- l'émiettement du principe d'action sociale entre différentes politiques publiques,
- l'émergence de nouveaux secteurs d'activités à la rencontre entre l'économique et le social,
- des mutations profondes des systèmes de formation et de diplômes.

C'est pourquoi, ce programme de recherche a retenu la notion d'intervention sociale plus que d'action sociale, élargissant ainsi l'univers du travail social à de nouvelles frontières.

Les interventions sociales :

Les interventions sociales visent à répondre à des situations :

- de fragilisation des individus, familles, ou groupes,
- de perte du lien social,

et plus largement visent à :

- agir sur le maintien ou la redynamisation de la cohésion du tissu social par des actions de médiation, d'insertion, d'animation, de prévention, de développement mettant en jeu des politiques publiques diverses sectorielles ou transversales.

L'intervenant social :

Est considéré comme intervenant social, un professionnel (et non un bénévole) qui exerce une activité spécialisée dans le domaine social, à titre principal ou à titre secondaire de son activité professionnelle, en direction de personnes, de groupes de personnes, ou d'un territoire.

Nous avons construit une typologie des structures et des services à partir de leur mission et transversale à ces cinq domaines. Nous avons ainsi distingué :

- ⇒ Les structures de la " médiation " qui mènent une action envers la personne dans son intégrité et prennent en charge, d'une certaine manière, l'ensemble des problèmes auxquels elle se trouve confrontée à un moment donné de sa vie,
- ⇒ Les structures de " l'intervention spécialisée " qui ont une approche plus spécifique et se proposent d'assister les jeunes dans des démarches dans un domaine bien circonscrit : emploi, logement, santé, etc.
- ⇒ Les structures de " coordination " dont l'action ne s'adresse qu'indirectement aux jeunes : leur mission consiste davantage à apporter un soutien et une assistance aux structures en contact avec le public, à coordonner leur action sur un territoire donné et à promouvoir des actions ou des projets dans le cadre des politiques locales.

L'analyse du contenu des emplois s'est appuyée sur une méthode qui tient compte de différents paramètres : l'environnement professionnel, l'activité de la personne, les compétences et les représentations du secteur professionnel. De ce fait, les entretiens étaient structurés autour de deux axes majeurs : un axe organisationnel (position et fonction) et un axe symbolique (perceptions et représentations). Les activités des différents intervenants dans les structures sont regroupées dans trois rubriques différentes : celles qui relèvent des relations avec le public ; celles qui s'inscrivent à l'occasion de la coopération avec les partenaires ; celles qui concernent le fonctionnement, la logistique, de la structure : son administration et sa gestion.

Le contenu des activités des acteurs de la médiation et de l'intervention spécialisée ne présente pas de grande différence. On observe en effet la même dominante des relations aux publics, ainsi qu'une importante partie relative aux relations interpartenariales. Cependant un examen détaillé des activités révèle des différences sensibles qui traduisent un caractère plus procédurier des activités, notamment dans le suivi des jeunes, et une moindre diversification. Les particularités des activités de l'intervention spécialisée résident dans les modalités de leur développement : le caractère administratif et les procédures formelles. Cet aspect procédural de l'activité renvoie très directement à la nature même de ces structures et des rapports qu'elles entretiennent avec les prescripteurs et les financeurs de leur intervention : les collectivités publiques. En comparaison, des deux précédentes, les activités de la coordination apparaissent très différentes, ne serait-ce que parce qu'elles ne supposent pas, en principe, de contacts directs avec les publics bénéficiaires de l'intervention sociale. L'examen des activités des coordinateurs permet d'enrichir considérablement la grille d'analyse des activités des intervenants sociaux de l'insertion, notamment en détaillant toutes les activités d'ingénierie.

En fait, on ne saurait reconnaître une ligne de séparation nette et univoque entre les anciennes tâches et les nouvelles. Si les professionnels de la médiation, qui ont tous les traits des " travailleurs sociaux canoniques " concentrent leurs activités sur les relations avec le public, certaines activités révèlent aussi les changements induits par la prescription de leur intervention et son caractère plus procédural. Beaucoup d'activités sont communes aux différents types d'intervenants. La distinction s'opère par une hiérarchie de ces activités, leur caractère prioritaire dans la description du poste.

L'analyse des parcours professionnels : de l'intervenant social "indigène" à l'intervenant "nouvelle vague".

Au travers des trajectoires, on peut repérer quatre « types » d'intervenants sociaux :

- ◆ **Les intervenants sociaux " indigènes "** qui ont un diplôme professionnel, qui travaillent et se définissent strictement dans la nomenclature du travail social. Ils sont fréquemment employés dans les structures et établissements de médiation.
- ◆ **Les intervenants sociaux " allogènes "** qui n'ont pas de diplôme, mais qui travaillent et se définissent strictement dans la nomenclature du travail social. Ils sont fréquemment employés dans les structures et établissements de médiation et d'intervention spécialisée.
- ◆ **Les intervenants sociaux " mutants "** qui ont un diplôme professionnel, qui travaillent et se définissent en dehors de la nomenclature du travail social. Ils sont fréquemment employés dans les structures et services de coordination.
- ◆ **Les intervenants sociaux " nouvelle vague "** qui ont reçu une toute autre formation et qui se définissent en dehors de la nomenclature du travail social. Ils sont fréquemment employés dans les structures et établissements d'intervention spécialisée.

Il existe, là encore, des zones de recouvrement des compétences entre les différents emplois. L'insertion sociale et professionnelle a certes modifié sensiblement les missions, les méthodes de travail, les tâches des professionnels, mais ce domaine d'intervention ne semble pas avoir introduit de franches ruptures dans la construction des compétences. Tout au plus les dispositifs d'insertion, mais surtout les politiques territorialisées, ont-ils introduit une redistribution des fonctions entre les professionnels.

Le statut de la nouveauté, un rôle important dans la perception des changements.

Les contenus d'activités tiennent plus à la mission de la structure ou du service qu'aux caractéristiques de l'intervenant. Les univers des savoir-faire ne sont jamais radicalement opposables. Les uns et les autres puisent dans des savoir-faire qui à terme élaborent un référentiel commun. Loin d'une rupture radicale, on peut penser que le référentiel actuel, bouge, évolue au gré des apports de tous les intervenants, anciens et nouveaux. Ainsi peut-on rappeler la leçon de Jean-Claude PASSERON⁴ lorsqu'il souligne : "un constat de nouveauté, cela se manie, dans les sciences sociales, avec des pincettes ou avec une longue cuillère". Leçon de prudence donc. Cela pour éviter de verser dans les faux-semblants des rhétoriques purement exclamatives, celles qui en viennent à "sacrer comme césure majeure de l'histoire n'importe quel changement pourvu qu'il vienne à scintiller dans l'actualité". Leçon de patience encore, puisque, avant de se prononcer en faveur du "nouveau", il convient de procéder à de longs aller et retour entre la connaissance par les différences et la connaissance par les continuités.

⁴ PASSERON Jean-Claude : Attention aux excès de vitesse. Le "nouveau" comme concept sociologique, Revue Esprit, 4/1987.

L'évolution et l'élargissement des publics constituent des facteurs importants de modification des pratiques professionnelles tout comme les politiques publiques mises en œuvre dans différents domaines : le logement, l'emploi, la santé, etc. Des évolutions dans les modes d'intervention sont apparues. En revanche, certains éléments d'appréhension de ces changements doivent interroger. La variation des registres lexicaux depuis une vingtaine d'années ont largement contribué à une impression de rupture avec les modes d'intervention passés : « médiation », « insertion par l'économie », « développement social ». Cette production linguistique variée est venue renouveler un langage vieillissant et souligner le caractère novateur du mode d'intervention promu. Mais derrière cet appareillage linguistique la distinction est peut-être moins perceptible au regard des activités des uns et des autres.

Si les regards externes ont vu les choses se transformer, la perception des professionnels apparaît moins évidente en terme de changement. Par exemple, pour les professionnels que nous avons rencontrés, la configuration des métiers du social qui s'est imposée dans les années 1970-75 exerce toujours un pouvoir d'attraction, voire fournit toujours ce qu'on pourrait appeler un référentiel pertinent pour se situer dans ce champ professionnel. Les métiers canoniques gardent un véritable pouvoir de structuration sémantique du champ professionnel. Mieux, une fraction de l'idéologie professionnelle reste très fortement empreinte des présupposés qui ont pu agencer celle-ci : celle qui s'est forgée à travers l'histoire. De même la "fibre sociale" a été plusieurs fois évoquée pour rendre compte de la permanence de l'engagement de l'intervenant social. Même chose pour les compétences relationnelles dont doit impérativement faire montre l'intervenant social. On pourrait multiplier les exemples qui établissent combien les catégories génériques du travail social restent opératoires pour fournir certains éléments constitutifs de la représentation du rôle social de l'intervenant, des compétences –personnelles et sociales- qu'il réclame, comme de l'identité professionnelle qui l'accompagne.

En conclusion

A l'issue de ce programme de recherche, l'équipe du CREDOC reste plus que réservée sur la pertinence des discours sur le bouleversement du travail social, voire sur sa fin. L'étude fait apparaître, que si certains professionnels de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes ont bien des activités spécifiques, typiques de la finalité visée par l'institution ou la structure dans laquelle, ils exercent, elle met aussi en évidence de larges zones de recouvrement des activités. Relativisation des spécialisations en matières d'activité, mais aussi dans le domaine des compétences. Les univers de compétences ne sont guère opposables ; en revanche ils s'interpénètrent pour élargir, enrichir, transformer le référentiel actuel. Loin des bouleversements annoncés, il semble qu'il y ait au sein de ce secteur de l'intervention sociale, des recompositions, des redéploiements d'activités, de modes d'intervention, mais aussi des professions et des emplois. Cela signifie que nous observons un processus de professionnalisation du travail social et qu'il faut envisager ce processus comme toujours inachevé.

*Note de synthèse parue
dans les Cahiers de Recherche de la Mire,
n°3, octobre 1998.*



PROGRAMME DE RECHERCHE MIRE :

**OBSERVER LES EMPLOIS
ET LES QUALIFICATIONS
DES METIERS DE L'INTERVENTION SOCIALE**

**LA NOUVELLE VAGUE D'UN PROCESSUS
DE PROFESSIONNALISATION D'EMPLOIS
DANS LE TRAVAIL SOCIAL**

Département Evaluation des Politiques Sociales

Patrick DUBÉCHOT
Pierre LE QUÉAU
Michel MESSU

et le concours de
Marie-Odile SIMON

Décembre 1999

142, rue du Chevaleret
7 5 0 1 3 - P A R I S

SOMMAIRE

<u>INTRODUCTION GENERALE</u>	7
<u>PREMIERE PARTIE : EMPLOYEURS ET INTERVENANTS SOCIAUX :</u> <u>DU RECENSEMENT À L'ANALYSE DES EMPLOIS</u>	17
I - LES EMPLOYEURS ET LES EMPLOIS DANS LE VAL-DE-MARNE À PARTIR DE DONNÉES EXISTANTES	21
I-1. L'ENQUÊTE SOCIALE (" ES ") DU SESI	21
I-2. L'ENQUETE " COLLECTIVITÉS TERRITORIALES 1993 " DE L'INSEE	25
I-3. LES DONNÉES DÉPARTEMENTALES	29
II - LA CONSTITUTION DU FICHIER EMPLOYEURS DU VAL-DE-MARNE	33
II-1. LE FICHIER DE BASE	33
II-1-1. L'organisation et le contenu du fichier FINESS	33
II-1-2. Les problèmes rencontrés dans le fichier	34
II-1-3. Le tri dans le fichier	35
II-2. LES SOURCES COMPLEMENTAIRES	36
II-2-1. Les sources déjà existantes et constituées	36
II-2-2. Les sources ayant nécessité une reconstitution de l'information	37
II-2-3. L'information recueillie à partir des budgets prévisionnels des communes	38
II-2-4. Les petites annonces dans des revues spécialisées	41
II-3. L'ÉTAT ACTUEL DU FICHIER CRÉDOC	42
III- L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYEURS	46
III-1. UN REGARD SUR LES EMPLOYEURS ET LES INTERVENANTS SOCIAUX DU VAL-DE-MARNE	46
III-1-1. La méthodologie d'enquête	46
III-1-2. Les caractéristiques des organismes interrogés	48
III-1-3. Les intervenants sociaux des organismes interrogés	56
III-2. LA NOTION D'INTERVENANT SOCIAL SELON LES RESPONSABLES DES ORGANISMES INTERROGÉS	70
III-2-1. Les réactions à la définition fournie	70
III-2-2. Les emplois de l'intervention sociale selon l'opinion des interviewés	73
<u>DEUXIÈME PARTIE : LES ACTEURS DE L'INTERVENTION SOCIALE</u> <u>DANS LE DOMAINE DE L'INSERTION DES JEUNES</u>	79
I-DES STRUCTURES AUX ACTIVITÉS DES INTERVENANTS SOCIAUX	84
I-1. LA QUESTION DU CHAMP DE L'INSERTION	84
I-1-1. Naissance et développement d'un réseau d'intervention	84
I-1-2. La délimitation du champ de l'insertion professionnelle et sociale	86
I-2. LES STRUCTURES ET SERVICES DE L'INSERTION DES JEUNES	89
I-2-1. Les structures de la « médiation »	91
I-2-2. Les structures de "l'intervention spécialisée"	100
I-2-3. Les structures de "coordination" (ou "méta-structures")	104
I-3. LES ACTIVITÉS ET LES TÂCHES DES EMPLOIS DE L'INSERTION DES JEUNES	108
I-3-1. L'analyse des emplois : questions de méthodes	108
I-3-2. Les activités des emplois de la médiation	111
I-3-3. Les activités des emplois de l'intervention spécialisée	125
I-3-4. Les activités des emplois de coordination	134

II- SAVOIRS ET COMPÉTENCES DES INTERVENANTS SOCIAUX DE L'INSERTION.....	143
II-1. SAVOIRS ET COMPÉTENCES, QUELQUES RAPPELS SUR CES NOTIONS	143
II-2. L'ANALYSE DES COMPÉTENCES DES INTERVENANTS SOCIAUX DE L'INSERTION.....	148
II-2-1. Des savoirs théoriques un peu plus mis en avant par les emplois de la « coordination »	148
II-2-2. Un savoir-faire mis en valeur par les intervenants de la « médiation »	150
II-2-3. Savoir-être et savoir-faire sociaux un peu moins fréquemment évoqués par les intervenants de la « coordination »	151
II-3. L'ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES.....	158
II-3-1. Des changements dans les référentiels de compétences : une valorisation nouvelle des savoir-faire procéduraux et cognitifs	158
II-3-2. La compétence collective : enjeux et perspectives. De la complémentarité interne aux services à la gestion des compétences sur un territoire donné.....	159
II-4. CERTIFICATION, EXPÉRIENCE SOCIALE ET PROFESSIONNELLE COMME COMPOSANTE DE LA COMPÉTENCE.....	162
II-4-1- Les itinéraires des intervenants de la médiation	164
II-4-2- Les itinéraires des intervenants de l'intervention sociale	166
II-4-3. Les itinéraires des intervenants de la coordination	169
II-5. LES ENJEUX AUTOUR DES COMPÉTENCES	173
II-5-1. Du « professionnel » au « technicien » ou les effets du développement de la logique contractuelle	173
II-5-2 -Du métier à l'emploi ou les enjeux d'un changement d'approche des emplois d'intervenant social : du métier à l'emploi	177
 <u>TROISIÈME PARTIE LA NOUVELLE VAGUE D'UN PROCESSUS DE PROFESSIONNALISATION</u>	
<u>D'EMPLOIS DANS LE TRAVAIL SOCIAL</u>	185
 I – LES APPORTS DE LA RECHERCHE DU POINT DE VUE DE LA CONNAISSANCE DES EMPLOIS.....	192
I-1. UNE TYPOLOGIE DES SECTEURS D'ACTIVITÉS DE L'INTERVENTION SOCIALE	192
I-2. UNE TYPOLOGIE DES EMPLOIS DE L'INTERVENTION SOCIALE	195
 II - LA CONSTRUCTION SYMBOLIQUE DU CHAMP DE L'INTERVENTION SOCIALE OU L'OPÉRATIVITÉ DES REPRÉSENTATIONS PROFESSIONNELLES.....	197
II-1. L'EXERCICE DE LA FONCTION, LES SENTIMENTS ET OPINIONS À SON ENDROIT	197
II-2. LA REPRÉSENTATION DU CHAMP DE L'INTERVENTION SOCIALE	203
II-3. ATTITUDES ET STRATÉGIES PERSONNELLES	206
 <u>CONCLUSION GÉNÉRALE ; DU CHANGEMENT DANS LE TRAVAIL DU SOCIAL.....</u>	219
LE STATUT DE LA « NOUVEAUTÉ »	221
LES FACTEURS DE CHANGEMENT	223
LES FACTEURS DE PERMANENCE	226
DE QUELQUES HYPOTHÈSES INTERPRÉTATIVES	229
EN GUISE DE CONCLUSION	234
 <u>ANNEXES</u>	235
Annexe 1 : bibliographie	237
Annexe 2 : les entretiens réalisés	241

LISTE DES TABLEAUX

Tableau n° 1 Répartition des travailleurs sociaux en ETP (*) des établissements et services médico-sociaux par département en 1993.....	22
Tableau n° 2 Répartition homme/femme des travailleurs sociaux des établissements et services médico-sociaux par département en 1993.....	22
Tableau n° 3 Répartition des professions sociales par département dans l'enquête ES de 1993	23
Tableau n° 4 (1/2) Répartition des travailleurs sociaux par catégorie d'établissements et par département en 1993	24
Tableau n° 5 Catégories d'emplois et effectifs des agents des organismes régionaux, départementaux et communaux	27
Tableau n° 6 Les professions sociales et éducatives dans les établissements pour personnes âgées en Ile-de-France, en 1994 (*).....	29
Tableau n° 7 (1/2) Les professions sociales et éducatives dans le département du Val-de-Marne en 1994 (*)... 31	
Tableau n° 8 Les informations contenues dans le fichier FINESS	34
Tableau n° 9 Le nombre de structures et services selon le type de structure ou service	38
Tableau n° 10 (1/2) Fichier des employeurs d'intervenants sociaux dans le département du Val-de-Marne au 31/10/96.....	42
Tableau n° 11 Types d'employeurs figurants dans le fichier des employeurs du Val-de-Marne	44
Tableau n° 12 Statut juridique des organismes interrogés	48
Tableau n° 13 Règles régissant l'emploi.....	48
Tableau n° 14 Type de populations prises en charge par les structures ciblant une population particulière	49
Tableau n° 15 Age de la population prise en charge par les structures ciblant une population particulière	50
Tableau n° 16 Domaines d'activité des structures ou services interrogés.....	51
Tableau n° 17 Le nombre de domaines d'activité par service ou structure	52
Tableau n° 18 (1/3) Les secteurs d'intervention et les domaines d'activités des organismes interrogés	53
Tableau n° 19 Nombre de salariés employés par les organismes gestionnaires interrogés.....	56
Tableau n° 20 Nombre de salariés employés par les organismes gestionnaires interrogés.....	57
Tableau n° 21 Nombre d'intervenants sociaux employés par les organismes gestionnaires interrogés.....	57
Tableau n° 22 Nombre d'intervenants sociaux employés (ETP) par les organismes gestionnaires interrogés	58
Tableau n° 23 (1/3) Catégories d'emplois d'intervenants sociaux.....	59
Tableau n° 24 (1/7) Caractéristiques des emplois recensés au cours de l'enquête.....	62
Tableau n° 25 Nombre de bénévoles employés par les organismes gestionnaires interrogés.....	69
Tableau n° 26 Opinion des personnes interrogée sur l'appartenance d'intitulés de métiers au champ de l'intervention sociale	74

INTRODUCTION GENERALE

LA PROBLÉMATIQUE

Depuis la fin du XIX^e siècle, l'assistance sociale, puis le travail social avaient deux fonctions complémentaires. La première de ces fonctions, la fonction d'intégration, visait à socialiser les individus par une disciplinarisation de leurs conduites. La protection constituait la seconde fonction, et avait pour objectif d'assister matériellement et moralement les fractions les plus pauvres de la population. Ces deux fonctions ont organisé et structuré le champ de l'action sociale jusqu'à la fin des années soixante-dix et ont organisé le champ des professions autour de deux métiers emblématiques : celui de l'assistante sociale et celui de l'éducateur spécialisé.

Les mutations économiques en cours depuis une vingtaine d'années se traduisent notamment par une crise de l'emploi qui ne cesse de s'aggraver au fil des années. Le problème du chômage est certainement la partie la plus visible des retombées de ces mutations. Cependant, d'autres signes apparaissent de façon massive qui tendent à modifier la structure et l'organisation du travail. Le déclin de certains secteurs d'activité et la disparition d'emplois traditionnels côtoient l'émergence de nouveaux créneaux et de nouveaux emplois. La précarisation des emplois, les contraintes de productivité, les exigences de mobilité, le développement dans les années quatre-vingt de la prise en compte, moins des diplômes et des qualifications, que de l'individu et de ses compétences dans les critères de recrutement, constituent des éléments importants de compréhension des mutations en cours. Ces changements se traduisent dans le domaine des études et de la recherche par une redéfinition des concepts d'emploi, de métier, de profession, des approches renouvelées des emplois¹.

Au cours de cette période, le lien entre formation et emploi s'est distendu. La logique générale était qu'avec un diplôme donné on pouvait raisonnablement espérer un emploi correspondant, tant au plan de la qualification qu'au plan de la rémunération. Le monde de l'entreprise a rapidement changé cette façon de concevoir l'accès à l'emploi et l'évolution professionnelle. En recourant aux méthodes de gestion prévisionnelle des emplois², les entreprises ont tenté d'adapter les emplois aux nouvelles contraintes, aux nouvelles activités

¹ Les travaux du CEREQ ont montré l'éclatement de métiers « traditionnels » en de multiples emplois qui peuvent être rattachés à un emploi/type, mais qui ne correspondent plus au « métier » tel qu'il existait auparavant. Par exemple aujourd'hui le mécanicien automobile n'est plus seulement dans les ateliers des garagistes, il est présent dans de nouveaux marchés comme les chaînes de réparation rapide. On assiste à une dispersion des emplois de « mécanicien » qui relèvent du secteur de la réparation automobile mais qui n'exigent pas les mêmes qualifications que celui de l'emploi « traditionnel ».

² MANDON N. : *La gestion prévisionnelle des compétences, la méthode ETED*, Coll. des Etudes, CEREQ, n°57, décembre 1990.

créées. Ces méthodes font largement appel à la notion de compétences. Elles mettent au coeur de la gestion des emplois la relation individu/emploi.

Le programme de recherche de la MIRE « Observer les emplois et les qualifications des métiers de l'intervention sociale », présente un intérêt évident à la suite des travaux que nous avons pu réaliser sur l'analyse de secteurs professionnels ou d'emplois. En effet, il se trouve que depuis une dizaine d'années les voix s'élèvent pour affirmer que les métiers du travail social ne sont plus adaptés à la situation sociale créée par les mutations économiques.

Certains auteurs estiment que les problèmes économiques de la société française ont bouleversé les modes d'intervention sociale et, par là-même, le paysage des métiers du social. De chocs pétroliers en mutations économiques, le nombre des personnes exclues de l'emploi a fortement augmenté. En conséquence, les publics de l'action sociale se sont élargis, et les missions se sont transformées.

« Hier, commente Jacques ION³, le travail social avait pour mission de remettre durablement dans le peloton de la société salariale les laissés-pour-compte provisoires de la croissance. Aujourd'hui, il faut gérer, dans l'urgence, la masse des exclus d'une société de plus en plus inégalitaire ». Pour tenter de remédier au processus d'exclusion, l'Etat et les collectivités locales ont multiplié les dispositifs dans divers champs : l'action sociale (RMI, Loi Besson), l'insertion professionnelle (Mission locale, stages, insertion par l'activité économique) et les politiques territorialisées (Développement Social des Quartiers, Politiques de la Ville).

Ces dispositifs ont fait apparaître de nouveaux professionnels et de nouvelles logiques d'actions. Emergent alors des postes d'encadrement (chef de projet, chargé de mission...) à l'interface du politique et du technique pour le pilotage des différentes instances territoriales. Des emplois plus techniques apparaissent également (chargé d'insertion, agent de développement) qui permettent une articulation de l'offre et de la demande. Ces emplois semblent s'inscrire dans une conception nouvelle de l'intervention, qui romperait avec le modèle professionnel psychopédagogique des travailleurs sociaux « traditionnels » (éducateur, assistant social, animateur).

En fait, aujourd'hui, il n'y aurait plus de vision claire du champ constitué par les différentes catégories professionnelles qui interviennent auprès des populations dites "en difficulté". L'opacité est à la fois conceptuelle et méthodologique, qualitative et quantitative.

³ ION J. : *Des contours incertains*, article paru dans Informations sociales n°38 intitulé : Nouvelles missions, nouvelles formations, Nancy, 1994.

Les concepts ont évolué de l'assistance sociale à la lutte contre l'exclusion, en passant par l'insertion sociale et professionnelle. Ces glissements conceptuels provoquent une difficulté méthodologique à définir un champ homogène, un bornage clair qui pourrait se traduire dans une terminologie structurante et univoque comme l'a été l'appellation de « travail social » et de « travailleur social », même si les contours de ceux-ci sont toujours restés flous. L'opacité est qualitative dans la mesure où, les bornes étant repoussées, il est difficile de dire qui fait quoi et comment il le fait dans un champ indéfini et imprécis. Les modes d'actions changent, les actions individualisées des assistantes sociales et des éducateurs sont décriées, tandis que les approches plus globales et transversales sur des territoires donnés sont valorisées et développées. Dans ce tourbillon, ce bouillonnement, il est dès lors bien difficile de recenser, de chiffrer des professions et plus exactement des emplois qui apparaissent au gré des nouveaux besoins et des nouveaux modes d'intervention mis en oeuvre. Les emplois-ville (agent de développement local, chargé de mission insertion) et plus récemment certains des emplois nouveaux proposés par Martine AUBRY (agent de prévention et d'ambiance, agent de médiation, l'accompagnement et la réinsertion des détenus) participent à brouiller les repères dans ce secteur.

Le premier axe problématique de cette recherche concerne donc l'éclatement des métiers du secteur social et socio-éducatif, mais aussi la nature et l'organisation des emplois. Christian BACHMAN et Michel CHAUVIÈRE⁴ évoquent un développement de la division du travail dans le champ social. Ils distinguent deux niveaux, « le social de gestion » et le « social d'intervention », qui correspondent à une division hiérarchique (les professionnels de terrain et les concepteurs/commanditaires). Selon eux, cette organisation a été renforcée au fil des années par la décentralisation. J. ION souligne la hiérarchisation accrue des emplois par l'émergence, d'un côté des nouveaux postes d'encadrement et, de l'autre de « petits boulots du social » dans le cadre de la mise en oeuvre des dispositifs. Au-delà de ces indicateurs de transformations de l'organisation du secteur, le rôle et la fonction des métiers sociaux changent. Jean-René LOUBAT⁵ estime qu'« à l'heure actuelle, le travailleur social est un professionnel qui assure une prestation de service à caractère social ». Ce positionnement du travailleur social comme prestataire de service constitue un véritable « choc culturel » qui doit conduire selon lui, à une remise en cause des formes d'action classiques. Ces deux hypothèses, celles d'une hiérarchisation des fonctions et celle de l'introduction d'une logique de prestation de service dans laquelle le rapport coût/qualité de la prestation deviendrait dominant, pourraient bien s'articuler avec la vision d'un secteur comme étant celle d'un

⁴ BACHMANN Ch., CHAUVIÈRE M. : *La crise du travail social : l'urgence d'une réflexion de fond*, in Actualités Sociales Hebdomadaires du 24 janvier 1992.

⁵ LOUBAT J-R. : *Vers la médiation et le conseil sociaux*, in Les Educateurs aujourd'hui, sous la direction de J-L Martinet, Coll. Pratiques Sociales, Privat, Toulouse, 1993.

marché « ouvert » dans lequel les niveaux de formation structureraient ce secteur plus que les diplômes professionnels⁶.

Un deuxième axe problématique est centré sur les compétences des professionnels. L'hypothèse de la diversification des emplois du social amène à renouveler l'analyse de la relation emploi/compétences. A cette occasion, il n'est pas inutile de s'interroger sur l'utilisation du vocable « nouveaux métiers du social ». Et cela pour deux raisons. La première parce que l'utilisation du terme métier à la place d'emploi, opère un glissement de sens qui participe aux transformations du champ professionnel. La deuxième parce que l'un, le métier, porteur d'une identité socioprofessionnelle marquée, voire d'une histoire et d'une culture spécifiques, mêle intimement l'activité professionnelle à tout un corpus de connaissances, de compétences et de comportements, l'autre, l'emploi est associé à un processus de parcellisation des tâches et à une division hiérarchique et fonctionnelle du travail. Or, la mise en perspective historique de l'assistance sociale et de l'éducation spécialisée montre de fait l'importance du diplôme et des compétences individuelles comme éléments d'identité professionnelle et de reconnaissance sociale de ces « emplois » en tant que métiers. Les transformations évoquées précédemment dans ce champ professionnel sont donc un enjeu important. La légitimité du diplôme et de la qualification pourrait être remise en cause par des pratiques nouvelles de gestion des emplois et des compétences. Notamment parler de « métiers » pour des emplois qui ne requièrent aucune certification reconnue dans le secteur professionnel participe certainement au « malaise » de celui-ci.

LES HYPOTHÈSES

La problématique générale du programme MIRE s'inscrit donc dans une perspective de clarification du champ. Elle se fonde sur deux hypothèses antagonistes :

- 1- la thèse dite du marché interne : les diplômes traditionnels de l'action sociale resteraient structurants de l'ensemble du secteur,
- 2- la thèse dite du marché externe : on assiste à un développement de nouveaux emplois, voire de " nouveaux métiers " liés aux dispositifs d'insertion et de développement local. Les financeurs recherchent de nouveaux intervenants aux profils quelque peu différents des travailleurs sociaux « canoniques », caractérisés par de nouvelles appellations. Ce développement des nouveaux emplois bouleverserait le paysage professionnel du secteur.

⁶ Intervention de Claude DUBAR, lors d'un séminaire de ce programme de recherche en mai 1997.

LES OBJECTIFS

Ce programme avait comme souci d'explorer les divers champs dans lesquels interviennent des professionnels du social, anciens et nouveaux, en essayant de dépasser les frontières administratives ou sectorielles qui marquent le champ de l'action sociale et éducative. C'est donc une mission d'actualisation des connaissances quantitatives et qualitatives sur ce champ professionnel qui était confiée au programme MIRE.

Les objectifs se déclinaient dès lors en trois axes :

- opérer un recensement en comptabilisant les professionnels par catégories d'emplois et de qualification,
- identifier les critères à partir desquels pourraient être analysés les emplois de ce secteur,
- proposer une nouvelle nomenclature d'identification de ces emplois.

LE CADRE MÉTHODOLOGIQUE

Un programme coordonné

Ce programme a réuni sept équipes de recherches. Elles ont eu pour mission d'inventorier de la façon la plus exhaustive possible toutes les fonctions professionnelles se rattachant à l'intervention sociale. La MIRE et le Groupe TEN ont assuré la coordination des travaux.

Le programme d'observation s'est déroulé dans des périmètres départementaux. Sept départements ont été retenus : l'Indre-et-Loire, l'Isère, la Meurthe-et-Moselle, le Nord, la Seine-Maritime, la Seine-et-Marne, le Val-de-Marne. Dans chacun de ces sites, une équipe de recherche est intervenue. Le CRÉDOC a conduit cette recherche dans le département du Val-de-Marne.

Un programme qui conjugue approche quantitative et approche qualitative

Le programme de recherche a été construit autour de deux approches, quantitatives et qualitatives.

Pour atteindre les objectifs fixés, le programme avait retenu trois principes :

- privilégier une entrée par les employeurs,
- privilégier une démarche inductive d'observation qui permette de proposer des critères pertinents de segmentation,
- ne pas privilégier l'hypothèse d'une opposition entre professionnels centraux du travail social et professionnels périphériques.

Une démarche inductive

La démarche inductive et pragmatique proposée par le Comité scientifique reposait sur trois principes fondamentaux pour les équipes :

- ne pas borner a priori le champ, car compte tenu de l'extrême complexité du domaine observé, toute définition et description du champ de l'intervention sociale prenait le risque de ne cerner qu'une partie de celui-ci,
- s'affranchir des catégories d'analyse trop facilement utilisées, qui se posent comme des évidences et peuvent contribuer à masquer des évolutions éventuelles du contenu des emplois,
- s'interdire toute « connaissance a priori » du champ professionnel pour se permettre de repérer des recompositions ou des extensions de l'intervention sociale.

La définition et le bornage de l'intervention sociale

Le glissement de la notion de travail social à celle d'intervention sociale traduit cette difficulté à rendre lisible l'action dans des domaines pour le moins mal définis : le social et l'éducatif. Inventer une notion nouvelle ne résout pas la question fondamentale : comment définir un champ professionnel complexe et clarifier des critères de délimitation qui permettraient de rendre lisible et explicite l'appartenance des emplois existant aujourd'hui à ce champ défini.

La démarche adoptée dans ce programme se propose de « déconstruire un secteur professionnel » par une approche empirique. Dans cette logique, l'utilisation du terme « intervention sociale » n'est pas un concept nouveau, mais un moyen de déconstruire le travail social.

Cependant, la question du bornage du champ a été posée dès le premier séminaire par les équipes. Dans les programmes d'études de secteurs professionnels, type Contrat d'Étude Prospective (C.E.P.)⁷, la règle est de fournir dans un premier temps des données de cadrage sur le secteur d'activité de manière à le circonscrire. Or, l'approche proposée voulait justement éviter de plaquer un bornage prédéterminé à partir de nomenclatures existantes ou reconstruites.

Le choix méthodologique opéré a donc conduit les équipes à rechercher les moyens de recenser de façon la plus complète possible ce champ, en explorant notamment les marges les moins connues. Mais dès le début, les équipes ont été confrontées à une difficulté : celle qui consistait à recenser les employeurs et les emplois d'un champ professionnel sans en donner les limites. Ainsi dès le début du programme, au flou conceptuel de la notion d'intervention sociale s'est ajoutée une difficulté d'ordre méthodique.

Pour répondre à l'approche souhaitée, il fallait pouvoir partir d'une base minimum commune, d'un consensus quant à l'idée de ce que pouvait être l'intervention sociale, et un intervenant social. Par ailleurs, dans la mesure où notre démarche avait un effet d'imposition de ces notions auprès des employeurs et des professionnels enquêtés, il était indispensable que l'on puisse leur fournir une définition de ce que l'on supposait être l'intervention sociale et l'intervenant social. La décision fut donc prise d'élaborer une définition.

Pour éviter l'effet de centrage sur les professions traditionnelles, cette définition devait être suffisamment ouverte (page suivante).

⁷ BOTTARI Christelle, LEGROS Michel : *Contrat d'Étude Prospective, Commerce de Gros*. La formation professionnelle initiale et continue, CRÉDOC, 1995.

PROTOCOLE de définition

La notion d'intervention sociale et son cadre de définition

Le champ social évolue rapidement sous la pression conjuguée de :

- l'aggravation du chômage et de l'exclusion,
- la décentralisation politique et administrative,
- l'émiettement du principe d'action sociale entre différentes politiques publiques,
- l'émergence de nouveaux secteurs d'activités à la rencontre entre l'économique et le social,
- des mutations profondes des systèmes de formation et de diplômes.

C'est pourquoi, ce programme de recherche a retenu la notion d'intervention sociale plus que d'action sociale, élargissant ainsi l'univers du travail social à de nouvelles frontières.

Les interventions sociales :

Les interventions sociales visent à répondre à des situations :

- de fragilisation des individus, familles, ou groupes,
- de perte du lien social,

et plus largement visent à :

- agir sur le maintien ou la redynamisation de la cohésion du tissu social par des actions de médiation, d'insertion, d'animation, de prévention, de développement mettant en jeu des politiques publiques diverses sectorielles ou transversales.

L'intervenant social :

Est considéré comme intervenant social, un professionnel (et non un bénévole) qui exerce une activité spécialisée dans le domaine social, à titre principal ou à titre secondaire de son activité professionnelle, en direction de personnes, de groupes de personnes, ou d'un territoire.

MIRE/CRÉDOC, 1996

LE PLAN DU RAPPORT

Le programme de recherche MIRE a débuté en janvier 1996. Trois phases distinctes ont ponctué et structuré ce programme : le repérage et le comptage des employeurs et des emplois dans les départements et une analyse qualitative des emplois de l'intervention sociale, enfin la construction d'une typologie des activités des quelques cinq cent emplois étudiés par l'ensemble des équipes. Les travaux se sont achevés en juillet 1998. Le présent rapport rend compte principalement des deux premières phases conduites par le CRÉDOC⁸.

⁸ Une synthèse des résultats de l'ensemble du programme a été présentée dans les Cahiers de Recherche de la MIRE n°3 d'octobre 1998.

PREMIERE PARTIE :
EMPLOYEURS ET INTERVENANTS SOCIAUX :
DU RECENSEMENT
À L'ANALYSE DES EMPLOIS

LE RECENSEMENT DES EMPLOYEURS
ET DES INTERVENANTS SOCIAUX
DANS LE VAL-DE-MARNE

INTRODUCTION

L'objectif de la première phase était de dénombrer les employeurs d'intervenants sociaux dans le département du Val-de-Marne. Ce travail devait aboutir à une identification quantitative, mais aussi qualitative, de ces employeurs. Ce dénombrement devait s'accompagner, dans un second temps, d'un repérage des professions de l'intervention sociale.

Lorsqu'on cherche à décrire ce champ, rapidement, il apparaît que se limiter à la seule entrée " employeurs " n'est pas suffisante pour décrire la complexité du domaine. Cette entrée renvoie d'abord au type de relation contractuelle entre un organisme de production d'intervention sociale et un type de personnel. Elle ne nous renseigne pas totalement sur l'activité et le public bénéficiaire, le mode d'organisation et le financement. Il convient donc de croiser plusieurs nomenclatures pour appréhender dans sa globalité le champ de l'intervention sociale.

A l'occasion de cette première phase, deux pistes ont été privilégiées : les employeurs et les personnels. Nous avons d'abord recherché les différentes sources possibles de recensement des employeurs. Les recherches du CRÉDOC se sont orientées dans deux directions, chacune offrant un mode d'entrée différent : l'une vers des sources déjà existantes et constituées sous forme de fichiers, de listing, l'autre vers des sources possibles nécessitant un travail de recomposition, de reconstitution. Parmi les différentes options possibles, nous avons privilégié un repérage par le Minitel, les collectivités territoriales, notamment à travers les budgets communaux, les annonces de journaux spécialisés.

L'appel à ces différentes sources d'information avait pour objectif de compléter le fichier FINESS⁹ et notamment d'étendre le champ de ce fichier trop circonscrit au secteur de la santé et au secteur médico-social. Dans la logique du champ de l'intervention sociale telle qu'elle a été définie dans ce programme, des organismes employeurs du secteur de l'économie sociale, de l'insertion professionnelle, des politiques de la ville, sont donc venus compléter le fichier initial.

Par ailleurs, pour répondre à la dimension qualitative du programme, une enquête téléphonique a été réalisée auprès d'employeurs sélectionnés dans le fichier ainsi constitué.

⁹ Fichier Informatique National des Établissements Sanitaires et Sociaux géré par le service statistique du Ministère du Travail et des Affaires sociales.

L'interrogation s'est effectuée en deux temps : d'abord auprès de l'organisme employeur, puis auprès des structures et services dépendant de cet employeur. Les entretiens portaient à la fois sur l'identification de l'organisme ou du service, sur les caractéristiques de l'activité et des professionnels employés.

Très rapidement, il s'est avéré que nos interlocuteurs avaient bien des difficultés à dire si tel ou tel poste de travail appartenait au champ de l'intervention sociale. Cette difficulté que nous avons anticipée, nous a conduit dans un second temps à systématiquement—après avoir laissé le temps aux enquêtés de nous fournir une première perception de l'intervention sociale—leur présenter la définition élaborée dans le cadre du programme MIRE. L'objectif était de leur fournir la définition comme élément de repère et surtout de recueillir leur opinion sur cette définition et dès lors sur la place de tel ou tel emploi dans ce champ.

Cette partie de l'enquête a été complétée dans la seconde phase par les entretiens qualitatifs auprès des intervenants sociaux eux-mêmes. La méthode qui a été utilisée s'inspire de celle mise au point lors de travaux réalisés auprès de travailleurs sociaux -de l'Administration pénitentiaire en 1994 et de la Prévention spécialisée en 1995¹⁰- qui avaient conduit le CRÉDOC à travailler la question de la définition de leurs champs d'intervention et des compétences des salariés. Le point central de la méthode est constitué par l'analyse d'une situation professionnelle. Cette méthode a été adaptée à ce programme et à sa thématique. Cette méthode a permis d'aborder les problèmes de définition de contenu d'activité et des modes d'actions. Cette approche pragmatique permet également de mettre en évidence des pratiques souvent peu explicitées et pourtant fréquemment sources de tensions entre les professionnels. Au-delà, de ce résultat, elle a contribué à proposer une classification des emplois.

Cette première partie du rapport est organisée en deux chapitres principaux. Le premier propose une description des démarches effectuées par le CRÉDOC pour construire le fichier des employeurs. Les difficultés rencontrées y sont largement développées. Le second présente l'enquête menée auprès d'un échantillon d'employeurs. Les résultats fournissent des informations sur les caractéristiques des organismes employeurs enquêtés et sur leurs services ou structures, et aussi sur les emplois et les personnels.

Cependant nous avons souhaité présenter, en préambule à ces deux chapitres, quelques données de cadrage qui permettent de positionner le département du Val-de-Marne, en termes de volume d'emplois et d'employeurs, par rapport aux autres départements du programme.

¹⁰ Patrick DUBÉCHOT : *La Prévention spécialisée aujourd'hui : situation professionnelle et compétences*, Etude réalisée pour le compte de PROMOFAP, Rapport du CRÉDOC, n°170, septembre 1996.

I - LES EMPLOYEURS ET LES EMPLOIS **DANS LE VAL-DE-MARNE** **à partir de données existantes**

Cette première approche vise à répondre à un souci quantitatif de dénombrement des emplois dans le Val-de-Marne à partir de données déjà constituées. Le second objectif est de fournir des données de cadrage qui permettent de situer le Val-de-Marne par rapport aux autres sites étudiés dans ce programme.

I-1. L'ENQUÊTE SOCIALE (" ES ") DU SESI

Le SESI réalise annuellement une enquête auprès des établissements et services médico-sociaux en faveur des enfants, adolescents et adultes handicapés ou en difficulté. Son objectif est de déterminer l'activité, de recenser les personnels de ces établissements et services, de décrire la clientèle des établissements ou services. Cette enquête fournit donc :

- un inventaire des établissements et des services médico-sociaux,
- une connaissance des fonctions exercées par le personnel en place,
- une description des personnes accueillies ou suivies.

L'enquête recensait 103 610 professionnels au 31 décembre 1993 sur l'ensemble du territoire, soit environ un quart de l'ensemble des professions de l'action sociale et éducative. L'ensemble des professions éducatives représentait 70 % de cet effectif total. Les éducateurs spécialisés sont les plus nombreux (près d'un tiers des professionnels recensés). Cette enquête n'est pas exhaustive des emplois de l'intervention sociale, mais elle permet de positionner le département par rapport aux autres départements du programme et de présenter ses principales caractéristiques dans le champ médico-social.

Parmi les sept départements étudiés dans ce programme de recherche, le Val-de-Marne se situe dans une moitié inférieure en nombre de travailleurs sociaux travaillant dans des établissements et services accueillant des personnes handicapées. Son taux de féminisation de la profession correspond exactement au taux moyen en France métropolitaine.

Tableau n° 1
Répartition des travailleurs sociaux en ETP (*)
des établissements et services médico-sociaux par département en 1993

Départements	effectif total
TOTAL France métropolitaine	93709
Moyenne par département	976
Val de Marne	1382
Nord	5096
Indre et Loire	1091
Seine Maritime	3260
Meurthe et Moselle	1347
Seine et Marne	1746
Isère	1565

Source : ISMEA/SESI

MIRE/CRÉDOC, 1996

(*) ETP : Équivalent Temps Plein

Tableau n° 2
Répartition homme/femme des travailleurs sociaux des établissements et
services médico-sociaux par département en 1993

Départements	en pourcentage		effectif total
	H	F	
Val de Marne	36	64	1481
Nord	39	61	5470
Indre et Loire	40	60	1194
Seine Maritime	29	71	3421
Meurthe et Moselle	39	61	1451
Seine et Marne	36	64	1853
Isère	37	63	1752
TOTAL France métropolitaine	36	64	102 522

Source: ISMEA/SESI

MIRE/CRÉDOC, 1996

Tableau n° 3
Répartition des professions sociales par département
dans l'enquête ES de 1993

PROFESSIONS SOCIALES	DEPARTEMENTS						
	94	59	37	76	54	77	38
éducateur techn., moniteur d'atelier	196	772	199	307	216	218	230
éducateur spécialisé	611 (41%)	1938 (35%)	381 (32%)	921 (27%)	571 (39%)	686 (37%)	684 (39%)
moniteur-éducateur	202	908	229	430	172	193	379
EJE	45	125	28	81	26	31	18
AMP	121	651	172	391	107	354	145
AS	109	26	36	26	26	58	36
CESF, enseigt ménager	8	14	8	10	14	10	18
assistante maternelle	69	25	2	935	25	106	12
aide à domicile, travail. familiale	5	1	0	4	1	5	4
animateur social	15	84	23	39	13	19	22
autre pers. pédag. ou sociaux	7	76	11	11	69	13	10
pers d'encadrement (chef de serv.)	80	400	78	147	118	106	113
autre fonction	13	215	27	119	95	54	81
TOTAL	1481	5470	1194	3421	1451	1853	1752

Source : ISMEA/SESI

MIRE/CRÉDOC, 1996

Le champ pris en compte étant les emplois dans les établissements et services médico-sociaux, il n'est pas surprenant de constater une forte présence (environ 68%) des emplois de l'éducation spécialisée (éducateur technique, spécialisé ou moniteur-éducateur). L'Isère est le département dans lequel ces professions apparaissent le plus souvent (74%), au contraire de la Seine-et-Marne (59%) et la Seine-Maritime (49%) dont les emplois d'aide médico-psychologique pour le premier et d'assistante maternelle pour le second forment un contingent important. Le département du Val-de-Marne se caractérise par une plus forte proportion d'éducateurs spécialisés (41%).

Tableau n° 4 (1/2)
Répartition des travailleurs sociaux par catégorie d'établissements et
par département en 1993

Secteur d'intervention	TYPES D'ÉTABLISSEMENTS OU SERVICES	DEPARTEMENTS						
		94	59	37	76	54	77	38
protection de l'enfance	accueil mère/enfant	5	88	3	31	9	14	7
	pouponnière	0	5	0	5	0	0	3
	foyer de l'enfance	97	349	49	312	97	104	28
	village d'enfants	0	49	41	31	15	30	0
	maison d'enfants	204	959	162	305	271	461	245
	institut de rééducation	88	131	39	159	9	44	53
	centre de plac. familial socio-éduc.	0	70	0	931	37	15	0
	S/Total	394	1651	294	1774	438	668	336
enfants et adolescents inadaptés	IME	200	1058	326	329	144	362	343
	IMP	96	0	0	0	38	77	40
	IMPRO	82	0	0	0	67	0	38
	centre de placement familial spéc.	39	0	10	0	3	0	0
	S/Total	417	1058	336	329	252	439	421
enfants et adolescents handicapés	étabt déficients moteurs cérébraux	0	0	0	0	0	0	25
	étabt déficients moteurs	0	168	17	39	0	75	37
	institut pour enf. déficients visuels	20	108	0	24	46	0	0
	institut pour enf. déficients auditifs	0	127	0	19	138	0	0
	institut pour enf. sourds-aveugles	0	0	16	0	0	0	0
	étab pour enf. et ados polyhandic.	12	0	0	129	0	0	0
	cent. pré-orientation pour handicapés	2	0	0	0	4	0	0
	S/Total	34	403	33	211	188	75	62
adultes handicapés	foyer de vie adultes handicapés	19	336	72	307	0	161	150
	foyer héberg. enf. et ados handic.	4	0	0	0	0	0	13
	foyer adultes hand. lourds	3	36	26	51	20	28	7
	foyer d'héberg. adultes handicapés	161	349	109	170	97	98	363
	maison d'accueil spécialisée	54	198	34	16	38	77	48
	cent. rééd./réadapt. et formation prof	18	2	20	0	0	41	25
	centre d'aide par le travail	172	609	155	185	115	108	199
	centre de placement adultes handic.	0	0	0	0	0	0	3
	S/Total	431	1530	416	729	270	513	808
centre de soins et d'orientation	serv. éduc. sp. et de soins à dom.	14	43	1	4	25	20	3
	CMPP	23	34	17	8	1	4	4
	centre d'action médico-soc. précoce	3	18	11	12	4	2	4
	S/Total	40	95	29	24	30	26	11

Tableau n°4 (2/2)
Répartition des travailleurs sociaux par catégorie d'établissements et
par département en 1993

Secteur d'intervention	TYPES D'ÉTABLISSEMENTS OU SERVICES	DEPARTEMENTS						
		94	59	37	76	54	77	38
milieu ouvert	prévention spécialisée	23	189	6	67	83	33	17
	AEMO	56	223	22	69	67	48	19
	S/Total	79	412	28	136	150	81	36
acc./hérgt social	prépa, service de reclassement	0	34	0	2	0	0	7
	CHRS	86	40	51	215	89	42	71
	cent. accueil d'aide social	0	0	0	1	0	0	0
	centre d'adaptation par le travail	0	43	7	0	34	0	0
	S/Total	86	321	58	218	123	42	78
TOTAL		1481	5470	1194	3421	1451	1844	1752

Source : ISMEA/SESI

I-2 - L'ENQUETE " COLLECTIVITÉS TERRITORIALES 1993 " DE L'INSEE

Cette enquête fournit les effectifs de tous les agents selon leur statut par catégorie d'emploi. Son champ recouvre les organismes régionaux, départementaux et communaux. Les organismes privés, semi-publics en sont exclus. Les emplois recensés sont répartis en 6 classes :

- le secteur culturel,
- le secteur médico-social,
- les emplois de l'animation,
- le secteur sportif,
- le secteur social,
- les emplois non classables ailleurs.

Pour le Val-de-Marne, 8 303 emplois ont été ainsi recensés. Ils ont été classés en 32 types d'emplois différents. Ce recensement renvoie à la question fondamentale de la délimitation du champ de l'intervention sociale.

Ces 32 types d'emplois peuvent être décomposés en plusieurs groupes en fonction de la lisibilité de leur appartenance au champ de l'intervention sociale :

- les emplois théoriquement dans le champ,
- les emplois théoriquement dans le champ mais dont on ne connaît pas la nature exacte de l'activité,
- les emplois dont on ne connaît pas la nature exacte de l'activité,

- les emplois théoriquement hors champ, mais dont l'exclusion doit être confirmée par une analyse de l'activité réelle,
- les emplois théoriquement hors champ.

Les emplois de la première catégorie regroupent les métiers traditionnels de l'action sociale et éducative (éducateur et assistante sociale). Quel que soit le poste qu'ils occupent, ces professionnels, sauf exception, exercent leurs activités dans le champ de l'intervention sociale (ex : lorsqu'ils interviennent dans l'accompagnement social lié au logement, dans les centres sociaux...).

La seconde catégorie est composée d'emplois qui se trouvent à la périphérie des "métiers canoniques du travail social". Classés parfois parmi les travailleurs sociaux, certains emplois en sont éloignés par leur pratique. Le secteur de la petite enfance relève-t-il de l'action sociale et éducative qui caractérise le champ de l'intervention sociale ? L'ambiguïté de la place de ces professions provient des professionnels eux-mêmes qui tantôt s'affirment travailleurs sociaux, et tantôt marquent leur identité spécifique (EJE, Puéricultrice). A l'intérieur de ces emplois les personnes non diplômées (auxiliaire, assistante maternelle) se vivent encore moins comme "travailleur social".

Les animateurs ont été positionnés dans cette seconde catégorie à cause du flou et du manque de précision introduit par la dénomination généraliste d'animateur. Les animateurs socioculturels constituent le troisième métier traditionnel du travail social et donc devraient figurer dans la première catégorie. En revanche, une distinction doit être opérée entre les activités sociales et éducatives et les activités essentiellement culturelles que peuvent exercer les animateurs socioculturels. Cette distinction ne peut être effectuée en définitive qu'en connaissant les lieux d'exercice de l'emploi et en observant les activités effectivement réalisées. Par exemple, comment décider d'intégrer dans notre échantillon des animateurs qui travaillent dans un Centre d'Action Culturelle. Celui-ci a une vocation culturelle nettement affichée dans ses orientations. Cependant, un des animateurs a ouvert un des ateliers de musique à des jeunes de milieu populaire, d'un quartier dit "défavorisé". Sans entrer dans les emplois de l'intervention sociale, la pratique professionnelle de cette personne entre en partie dans le champ de l'action sociale et éducative et pas seulement culturelle.

La troisième catégorie d'emplois comprend des emplois dont il est impossible de définir la nature par la seule dénomination. On peut juste supposer qu'ils font partie de l'un des secteurs retenus dans l'enquête (culturel, médico-social, animation, sportif, social, inclassables). Pour déterminer exactement leur champ d'intervention, il sera donc nécessaire de connaître leur lieu d'exercice et leurs activités.

Tableau n° 5
Catégories d'emplois et effectifs
des agents des organismes régionaux, départementaux et communaux

INCLUSION/EXCLUSION dans le CHAMP de l'intervention sociale	TYPES D'EMPLOIS	NB D'EMPLOIS	
les emplois théoriquement dans le champ	- éducateur, - assistant socio-éducatif, - moniteur- éducateur,	272 24 6	302
les emplois théoriquement dans le champ mais dont on ne connaît pas la nature exacte de l'activité	- éducateur de jeunes enfants, - coordinatrice des crèches, - puéricultrice, - auxiliaire de puériculture, - assistante maternelle à domicile, - animateur, - aide-animateur, moniteur	91 00 21 470 839 1806 405	3632
les emplois dont on ne connaît pas la nature exacte de l'activité	- conseiller, - opérateur, - chargé de mission - emplois autres ou inconnus	09 51 48 747	855
les emplois théoriquement hors champ, mais dont l'exclusion doit être confirmée par une analyse de l'activité réelle	- bibliothécaire, - professeur d'enseignement artistique, - assistant d'enseignement artistique, - agent spécialisé des écoles maternelles, - agent social qualifié, - agent social, - médecin, - psychologue, - infirmier, - rééducateur et divers paramédical, - auxiliaire de soins, - enseignant cat. A - enseignant cat. B,	00 643 112 1062 36 560 376 24 18 470 66 155 138	3323
les emplois théoriquement hors champ	- agent qualifié du patrimoine, - agent du patrimoine, - conservateur de bibliothèque - directeur d'établ de l'enseignement artistique, - assistant de conservation,	69 06 00 00 116	191
TOTAL		8303	8303

Source : INSEE, 1993

La quatrième catégorie est constituée de “ professions ” hors champ de l'intervention sociale. L'utilisation du terme profession a pour but d'introduire une distinction à l'intérieur de la désignation générique à laquelle renvoie le terme “ d'emploi ”. Dans cette catégorie, il sera nécessaire de préciser le contenu de l'activité exercée par telle ou telle personne. En effet, la dénomination de la profession (psychologue, par exemple) ne permet pas de savoir dans quelle mesure, l'activité réelle dans l'emploi occupé relève de notre champ d'observation. Le cas du “ professeur d'enseignement artistique ” rejoint la question évoquée ci-dessus à propos de l'animateur socioculturel. On peut convenir que cette activité ne renvoie pas au champ de l'action sociale, sauf cas particulier d'une action volontairement engagée dans ce sens auprès d'un public ciblé et “ défavorisé ”.

Les emplois de la dernière catégorie ne semblent pas, a priori, dans le champ de l'intervention sociale. Le fait qu'ils figurent dans cette enquête doit nous amener cependant à en tester le contenu, notamment en examinant le lieu d'exercice.

Parmi les 8 303 emplois répertoriés les emplois concernant la première catégorie sont proportionnellement peu nombreux (302). Cela signifie qu'un important travail d'analyse des emplois doit être réalisé pour effectuer un second classement visant à distinguer les emplois de l'intervention sociale, des emplois relevant d'un autre champ.

Les deux enquêtes précédentes, l'enquête "ES" et l'enquête "collectivités territoriales" fournissent des indications limitées soit par un domaine d'activité -le secteur médico-social dans le cadre de l'enquête “ ES ”- soit par un espace institutionnel -les collectivités territoriales-. D'autres secteurs échappent à des recensements précis car ils sont à la marge de l'action sociale et éducative, entendue dans son sens canonique, et les emplois ne correspondent pas à une nomenclature bien définie : l'insertion par l'activité économique, les centres de formation, etc. Le secteur des personnes âgées, par exemple, dont la majorité du personnel se trouve hors de ce champ emploie des personnels dont les métiers appartiennent au champ de l'intervention sociale.

Tableau n° 6
Les professions sociales et éducatives dans les établissements pour personnes âgées
en Ile-de-France, en 1994 (*)

Professions	Volume horaire			
	temps plein	temps partiel	Total	ETP
moniteur-éducateur	10	25	35	17,6
conseiller en économie sociale et familiale	1	5	6	1,8
assistante de service social	8	33	41	22,6
animateur social	52	85	137	86,2
aide médico-psychologique	108	36	144	129,8
travailleuse familiale	13	0	13	13
Aide à domicile ou aides ménagères	32	4	36	34,1
TOTAL	224	188	412	305,1

(*) Source SESI

MIRE/CRÉDOC, 1996

I-3 - LES DONNÉES DÉPARTEMENTALES

Les difficultés de recensement des emplois rencontrées dans les secteurs à la marge du "noyau dur" de l'intervention sociale ne sont guère étonnantes. Cependant, il n'est pas rare de trouver ces difficultés dans des organismes importants du secteur social qui gèrent beaucoup de services et établissements. Ainsi le Conseil Général n'a-t-il pu fournir une liste exhaustive des emplois susceptibles d'entrer dans la rubrique "intervention sociale".

Les difficultés rencontrées dans la collecte des données pour les emplois dans le cadre du Conseil Général du Val-de-Marne relèvent essentiellement de deux problèmes : le nombre de directions et de services à même de couvrir le champ de l'action sociale et la difficulté de recouper les données obtenues. Dans le Val-de-Marne, il y avait quatre directions en 1995 ; depuis, le département s'est engagé dans un travail de redéfinition de ses orientations en matière d'action sociale et de lutte contre l'exclusion :

- Direction des actions et aides sociales (aujourd'hui Direction aux prestations sociales) .
- Direction des Interventions sanitaires et sociale (devenue Direction des interventions de Santé public) .
- Direction du service social (devenue Directions des interventions sociales) .
- Direction de la petite enfance, de l'enfance et de la famille.

D'autres Directions et services ont été créés -un Service de l'action sociale jeune, par exemple-. Un nouvel organigramme est actuellement en cours de réalisation. Cette situation n'a guère facilité nos recherches.

La Direction des Ressources Humaines devrait nous fournir les données générales dont elle dispose. Nous disposons cependant des données de quelques directions, mais parfois des problèmes d'agrégation se posent. Certains services ne comptabilisent pas les temps partiels séparément. Par exemple, le tableau ci-dessous pourrait laisser penser qu'il n'y a aucun éducateur spécialisé à temps partiel dans le Val-de-Marne. En fait le chiffre fourni correspond au nombre de postes : un poste à temps partiel de l'ordre de 80 ou 90% est comptabilisé pour un poste, deux mi-temps sont comptabilisés pour un poste.

Une autre difficulté apparaît pour recenser les métiers dans les collectivités territoriales. Le tableau ci-dessous, construit à partir de la nomenclature du SESI, propose une catégorie "éducateurs spécialisés". Mais en fait, le Conseil Général du Val-de-Marne nous a précisé que cette catégorie ne comptabilisait pas uniquement des éducateurs spécialisés. Parmi les 137 "éducateurs spécialisés" de cette ligne, une trentaine d'assistantes sociales sont aussi comptées. Le décalage entre le contenant et le contenu provient du fait qu'aujourd'hui l'intitulé des emplois dans les conseils généraux est : " assistant socio-éducatif territorial " ou ASET. Pour coller à la nomenclature SESI les assistantes sociales et les éducateurs ont été comptabilisés dans une même rubrique. En revanche dans la catégorie assistante sociale, ce sont bien des assistantes sociales, parce que figurent uniquement dans cette catégorie les assistantes sociales attachées à la polyvalence de secteur.

Tableau n° 7 (1/2)
Les professions sociales et éducatives
dans le département du Val-de-Marne en 1994 (*)

(données provisoires)

professions	secteur d'activité	volume horaire			
		temps plein	temps partiel	Total	ETP
ÉDUCATEURS SPÉCIALISÉS	établ. sociaux	563	73	636	601,9
	hôpitaux publics	61	2	63	62,4
	hôpitaux privés	49	4	53	51,7
	Conseil Général	111	0	111	137
	TOTAL	784	79	863	853
MONITEURS- ÉDUCATEURS	établ. sociaux	162	20	182	170,5
	hôpitaux publics	4	1	5	4,8
	hôpitaux privés	3	0	3	3
	TOTAL	169	21	190	178,3
ÉDUCATEURS TECHNIQUES	établ. sociaux	176	20	196	189,3
	hôpitaux privés	13	2	15	14,7
	TOTAL	189	22	211	204
EDUCATEURS DE JEUNES ENFANTS	établ. sociaux	40	5	45	42,2
	hôpitaux publics	31	3	34	33,4
	hôpitaux privés	3	1	4	3,4
	TOTAL	74	9	83	79
CONSEILLERS ÉCONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE	établ. sociaux	5	1	6	5,3
	TOTAL	5	1	6	5,3
ASSISTANTS DE SERVICE SOCIAL	établ. sociaux	64	45	109	87,4
	hôpitaux publics	100	18	118	112,5
	hôpitaux privés	10	9	19	15,2
	DDASS-État	3	3	6	4,2
	Conseil Général	298	0	298	298
	TOTAL	475	75	626	517,3
ASSISTANTES MATERNELLES	établ. sociaux	69	0	69	69
	Conseil général	413	0	413	413
	TOTAL	482	0	482	482
ANIMATEURS SOCIAUX	établ. sociaux	14	1	15	14,5
	hôpitaux privés	0	0	0	0
	TOTAL	14	1	15	14,5

Tableau n°7 (2/2)
Les professions sociales et éducatives
dans le département du Val-de-Marne en 1994 (*)

professions	secteur d'activité	volume horaire			
		temps plein	temps partiel	Total	ETP
AIDES MÉDICO - PSYCHOLOGIQUES	établ. sociaux	93	13	106	100,6
	hôpitaux publics	7	1	8	7,8
	hôpitaux privés	1	0	1	1
	<i>TOTAL</i>	101	14	115	109,4
AIDES À DOMICILE OU AIDES MÉNAGÈRES	établ. sociaux	1	0	1	1
	serv. trav. famil.	9	3	12	7
	<i>TOTAL</i>	10	3	13	8
TOTAL GÉNÉRAL		2298	225	2604	2450,8

MIRE/CRÉDOC, 1996

(*) Données SESI complétées par celles du Conseil Général du 94

Cette première phase d'ordre quantitatif visait, à partir de sources statistiques existantes, à dresser un tableau des emplois qui pourraient se rattacher à la notion d'intervention sociale dans le département du Val-de-Marne. Cette phase constitue une première approche qui permet de fournir quelques données de cadrage par rapport aux autres départements du programme. Elle permet aussi d'avoir un aperçu des nomenclatures utilisées dans les différents documents statistiques existants. Pour tenter de construire un fichier des employeurs et des emplois le plus exhaustif possible, il est bien entendu qu'il est nécessaire de se référer à des sources plus fines.

II - LA CONSTITUTION DU FICHIER EMPLOYEURS DU VAL-DE-MARNE

En fait, l'objectif de cette phase est d'effectuer un « repérage », un « inventaire » raisonné des employeurs et des emplois de l'intervention sociale, « *visant à faire moins un recensement exhaustif, qu'un comptage territorialisé, posant les questions méthodologiques d'une classification* » (Note de liaison n°2, octobre 1995).

Toutes les équipes avaient comme outil de base le fichier FINESS¹¹. A partir de ce fichier mis au point par le SESI¹², chacune des équipes est chargée de le compléter dans le cadre d'investigation décidé précédemment pour chacune d'elles. Le CREDOC avait donc pour mission de compléter ce fichier dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes.

II-1. - LE FICHIER DE BASE

II-1-1. L'organisation et le contenu du fichier FINESS

Afin de constituer un fichier des employeurs du Val-de-Marne, plusieurs sources ont été combinées. Cependant, le fichier FINESS géré par le service statistique du Ministère de la Santé a constitué la base du fichier des employeurs élaboré par le CREDOC. Un certain nombre de caractéristiques sont collectées pour chaque organisme employeur et pour chacun des services recensés :

- des informations administratives : catégorie, statut juridique, les règles régissant l'emploi...,
- le type d'activité : sanitaires, médico-social,
- le type de public : personnes âgées, personnes handicapées, personnes en difficulté...,

Nous avons repris cette nomenclature dans le traitement de l'enquête auprès des organismes et des services (cf. à partir de la page 46).

¹¹ Fichier Informatique National des Établissements Sanitaires et Sociaux géré par le service statistique du Ministère du Travail et des Affaires sociales.

¹² « *Les Professions sociales et éducatives en 1994* », Service des statistiques, des Études et des Systèmes d'Information du Ministère du travail et des Affaires sociales, dans « Documents statistiques », n°263.

Ce fichier constitue une bonne base. Il contient des informations nombreuses pour un organisme donné. Le tableau ci-dessus synthétise les données fournies à travers un exemple-type. Outre les coordonnées de l'organisme et de ses services et structures, figure la catégorie de l'établissement, la discipline, le type d'activité, et le nombre de personnes accueillies.

Tableau n° 8
Les informations contenues dans le fichier FINESS

NOM DE LA DONNÉE	LIBELLÉ	EXEMPLE
NUMET	n° d'établissement (ET)	940000052
NUMEJ	n° de l'entité juridique (EJ)	940721384
RSAEJ	raison sociale de l'EJ	A.F.A.S.E.R. de Champigny
RSAET	raison sociale de l'ET	Foyer d'hébergement adultes handicapés
ADRESS1	adresse de l'EJ	<i>pas d'information</i>
ADRESS2	adresse de l'ET	19 Villa Corse
CODPOST	code postal	94430
COMMUNE	commune	Chennevières-sur-Marne
TELEPHONE	téléphone	45-94-23-22
STATUT	statut juridique	60 (association)
CAT	catégorie d'établissement	252 (foyer d'hébergement pour adultes handicapés)
DIS	disciplines	920 (social : hébergement ouvert en établissement ouvert pour adultes et familles)
SANIT	lits sanitaires	<i>pas d'information</i>
TASA	type d'activité	<i>pas d'information</i>
SOC	lits sociaux	0 (obligatoires)
TASO	type d'activité	12 (hébergement de nuit en structure groupée)
ENSEIG	lits enseignement	<i>pas d'information</i>
TAE	type d'activité	<i>pas d'information</i>

MIRE/CRÉDOC, 1996

II-1-2. Les problèmes rencontrés dans le fichier

Deux types de problèmes sont apparus principalement dans le fichier FINESS : un premier type plutôt technique -des informations sont absentes-, un second type qui rejoint les problèmes de convention de lecture de l'intervention sociale.

Des informations absentes ou ne correspondant pas à des codes

Pour une structure donnée, il manque l'information discriminante : la discipline

ex : pour certains Foyer-logement, cette information est absente : pas de n° de codification. On peut alors supposer qu'ils entrent dans l'une des disciplines sociales 4160 "hébergement pour personnes âgées".

Certains codes "catégorie d'établissement" ne correspondent à aucun libellé :

260 : associations

409 : CCAS

699 : SARL médicale

Des problèmes de délimitation du champ : la concordance entre un secteur d'activité et les emplois

Certaines structures figurent dans les "disciplines sanitaires", mais sont susceptibles d'embaucher du personnel intervenant dans le secteur social ou possédant des diplômes de travailleur social (éducateur spécialisé, assistante sociale) ou paramédicaux (psychomotricien, infirmier psychiatrique)

ex : le centre hospitalier (psychiatrie) de Villejuif, la Fondation Vallée à l'intérieur du centre hospitalier la nature du service peut-être plus ou moins orientée vers le médical, les soins psychologiques (CMP, appartement thérapeutique...)

Des structures périphériques à l'intervention sociale,

comme les maisons de retraite, peuvent aussi avoir des emplois ayant trait au social : animateur, assistante sociale, personnel d'accueil...

Des secteurs enregistrés partiellement ou entièrement absents

Par exemple, le tiers des Centres Communaux d'Action Sociale n'était pas comptabilisé, d'autres sont enregistrés dans de faibles proportions comme les structures d'insertion par l'activité économique (2 sur 9) ou les missions locales. Enfin, le fichier ne contient pas d'informations sur les organismes de formation dans le cadre de l'insertion sociale et professionnelle ou des structures ou des services qui ont été mis en place plus récemment, notamment à l'occasion du développement de la politique de la Ville.

II-1-3. Le tri dans le fichier

Les organismes employeurs du secteur sanitaire ont fait l'objet d'une attention particulière. Une première sélection a été opérée : les cliniques privées, les services hospitaliers dont l'activité, au vu de la dénomination, étaient nettement axés sur la chirurgie ou l'orthopédie et autres soins physiques, ont été retirés du fichier (ex: service hospitalier de pneumologie). Malgré tout, nous avons pris deux précautions. En guise de test, nous avons téléphoné au responsable du personnel de quelques-uns de ces organismes pour valider notre hypothèse d'absence d'intervenant social parmi les salariés. Deuxième précaution, lorsqu'il y avait un doute sur la présence possible d'une assistante sociale, nous téléphonions également au responsable du personnel.

Dans une deuxième phase nous avons orienté nos démarches en direction des maisons de retraite et des services de soins à domicile. Le secteur de l'accueil et des services aux personnes âgées était inégalement équipé en travailleurs sociaux. Si les A.M.P. sont les emplois les plus fréquents, des animateurs sont parfois embauchés (cf. tableau n°6, p.28). Nous avons téléphoné, dans cette phase test, à une quinzaine de maisons de retraite et trois services de soins à domicile. Nous avons conservé trois maisons de retraite et deux services de soins à domicile dans lesquels les responsables du personnel nous ont dit employer un travailleur social ou quelqu'un qui avait une action sociale auprès des pensionnaires ou des personnes accueillies ou visitées.

Le fichier initial fourni par le SESI contenait 315 organismes employeurs et 1194 établissements ou services. Après ce premier tri, le fichier est constitué de 217 organismes employeurs différents et 726 établissements ou services.

II-2 - LES SOURCES COMPLEMENTAIRES

II-2-1. Les sources déjà existantes et constituées

Pour compléter le fichier ainsi constitué, il était donc nécessaire de le compléter en recueillant l'information à partir de différentes sources. La notion d'intervention sociale telle qu'elle a été définie dans ce programme de recherche nous a conduit à envisager un champ d'investigation suffisamment large, au-delà des métiers classiques du travail social.

Les sources d'information sont nombreuses mais souvent elles fournissent des informations partielles portant sur un secteur particulier. Pour obtenir des données couvrant l'ensemble du champ, il faut trouver des sources à différents niveaux territoriaux, départemental, régional ou national :

- listes de structures ou services obtenues auprès de divers administrations et organismes financeurs locaux :
 - * DDTFP (liste des structures d'insertion par l'économie, des centres de formation),
 - * DDJS (liste des structures, des postes ou des associations subventionnées)
 - * CAF (liste des structures, des postes ou des associations subventionnées)
 - * Le Conseil Général du Val-de-Marne a fourni une liste de 13 organismes privés accueillant des enfants de l'ASE, 12 établissements gérés directement par le département et 10 circonscriptions d'actions sociales.

- listes d'administrations ou d'organismes soit comme financeurs ou promoteurs d'actions ou de dispositifs :
 - * les actions ou les postes financés dans le cadre des dispositifs territoriaux (DSU, Contrats de Ville, CCPD...)
- des listes d'organismes nationaux à vocation de gestionnaire financière (URSSAF) ou d'animation de réseaux ou d'instances nationales (URIOPSS, CNEI...),
- différents annuaires nationaux recensent des établissements à vocation sociale :
 - * l'annuaire de la FEHAP (Fédération des Etablissements Hospitaliers et de l'Assistance Privée) ;
 - * l'Union HLM qui publie chaque année un annuaire national établissant la liste des organismes HLM, par département.
 - * l'annuaire du CREAM Île-de-France (Centre Régional pour l'Enfance et l'Adolescence Inadaptée) ;
 - * l'annuaire de la FNARS (Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réadaptation Sociale) recense 17 établissements dans le Val-de-Marne.
 - * Des organismes tels que l'Observatoire Régional de la Santé de l'Île-de-France ou le CEDIAS publient également des annuaires qui recensent, département par département, l'ensemble des organismes sociaux et sanitaires. Le CEDIAS dispose de 14 annuaires thématiques portant sur des domaines tels que la santé mentale des enfants et adultes, les établissements d'accueil pour enfants et adolescents ou les maisons de retraite.

II-2-2. Les sources ayant nécessité une recomposition de l'information

Pour recueillir l'information souhaitée, quatre dénominations ont été testées. Les deux premières, généralistes, visaient à découvrir l'ensemble des structures et services regroupés sous une appellation caractérisant la structure juridique -par le terme "association"- ou sous une dénomination d'un type de structure : "foyer". Les deux autres proposaient une entrée plus fine, plus ciblée par la dénomination du service : mission locale, CCAS.

Tableau n° 9
Le nombre de structures et services
selon le type de structure ou service

DENOMINATION	nb de services ou structures
Association	180
Foyer	24
CCAS	11
mission locale	7

MIRE/CRÉDOC, 1996

Le Minitel permet d'obtenir deux types d'informations : la dénomination de la structure ou du service et ses coordonnées -l'adresse et le numéro de téléphone-. Le contenu de cette source est donc limité. L'information ne nous renseigne pas sur les personnes qui travaillent dans des structures ou des services -mission locale, CCAS- le statut de ces personnes, même si a priori la structure fait partie du champ de l'action sociale. D'autre part, la dénomination renvoie à un terme générique "foyer", "association" ; plus la dispersion est grande et plus la structure ou le service peut être hors du champ de l'action sociale.

Pour ces deux raisons, la vérification de l'information est indispensable. A titre d'exemple nous avons réalisé un test sur les 24 foyers répertoriés. Nous avons contacté les responsables de ces foyers en leur demandant quelles étaient leurs activités et si de leur point de vue leur foyer pouvait être considéré comme faisant partie du champ de l'intervention sociale. 13 foyers sont dans le champ de l'étude.

Cependant, certains foyers utilisent des travailleurs sociaux ponctuellement, de manière informelle. Pour les responsables, ils ont le sentiment d'être de plain-pied "dans le social" même s'ils n'ont pas de salariés. D'autres foyers n'utilisent que des bénévoles pour accueillir des populations particulières (sortants de prison). Nous ne pouvons donc écarter ces structures de l'étude et nous les avons maintenues dans le fichier.

II-2-3. L'information recueillie à partir des budgets prévisionnels des communes

Pour constituer la liste des structures et services employant des personnels de l'action sociale, nous avons étudié les subventions accordées par les municipalités aux associations, sociétés et autres comités locaux, et l'état du personnel. Pour retrouver cette information, nous avons testé le contenu des budgets communaux.

Ces documents peuvent être consultés au Service Financier de la Préfecture. Dans le Val-de-Marne ce service est réparti sur trois zones géographiques. Vingt-trois budgets prévisionnels sur les 47 communes du département ont pu être consultés en Préfecture (Créteil). Les autres sont disponibles dans les services détachés de la préfecture (au nombre de deux dans le Val-de-Marne : Champigny et l'Hay-les-Roses).

Deux types de documents ont été consultés :

- les budgets primitifs pour l'exercice 1995,
- des extraits du registre des délibérations du conseil municipal,
- l'état des effectifs ou état du personnel.

a- L'extrait du registre des délibérations du conseil municipal

En l'absence de rapport financier, ces extraits constituent les traces administratives conservées en Préfecture. Une réunion du conseil municipal est consacrée aux attributions de subventions. L'extrait en fait le compte-rendu et fournit la liste des services et sociétés subventionnés ainsi que les montants accordés à chacun.

b- Les budgets primitifs et l'état prévisionnel des subventions

L'état prévisionnel des subventions accordées par une commune au titre de l'exercice d'une année *n* figure dans les annexes du document "Budget primitif". Il se présente sous la forme d'une liste des associations et autres comités et les subventions financières accordées. Parfois une deuxième liste présente les associations bénéficiant de prestations en nature (mise à disposition d'un local, de personnels, prise en charge d'une dépense particulière...).

Comment se présentent les "BUDGETS PRIMITIFS"?

LES CHAPITRES OU SECTIONS :

- Section d'investissements (bâtiments),
- Section de fonctionnement (rémunérations, cotisations patronales, frais de cérémonies, acquisitions, primes...etc.),
- Balances budgétaires.

LES ANNEXES :

- État des emprunts garantis,
- État de la dette,
- État des crédits de trésorerie,
- État du personnel,
- État des biens mobiliers et immobiliers,
- État des subventions.

et parfois,

- Données synthétiques sur la situation financière de la commune,
- État de répartition des recettes indirectes.

De ces budgets, il est donc possible de recueillir, outre, la dénomination de la structure ou du service, un recueil des structures ou des services locaux dans des domaines comme l'insertion professionnelle (Mission Locale), l'insertion par l'activité économique (régie de quartier, l'animation (centres socioculturels), l'action éducative et sociale (prévention spécialisée), la solidarité, l'hébergement. Cependant, la liste comporte des associations qui n'entrent pas dans le champ de l'étude ; l'information ne nous renseigne ni sur la mission de la structure, ni sur les personnes qui y travaillent. Ces informations restent à recueillir.

c- L'état du personnel

Les tableaux précisent les grades. Parmi ceux-ci on peut distinguer quatre catégories selon leur degré de proximité avec les métiers référents de l'action sociale :

- les métiers classiques ;
- les métiers de l'animation :
 - * éducateur ou opérateur des activités physiques et sportives ;
 - * directeur ou animateur de centre de loisirs.

- les "nouveaux" métiers ;
 - * agent de développement (DSQ).
- les métiers dont l'appartenance au secteur social doit être déterminée par l'analyse des tâches effectuées :
 - * puéricultrice ;
 - * surveillant de garderie.

II-2-4. Les petites annonces dans des revues spécialisées

Nous avons sélectionné les offres d'emplois de la revue "Actualités sociales hebdomadaires". Dans cette revue les annonces sont suffisamment nombreuses pour qu'à chaque numéro quelques annonces concernent un service ou une structure d'un département comme le Val-de-Marne. Le contenu de ces annonces présente plusieurs intérêts. Tout d'abord, l'intitulé du poste recherché figure au centre du texte et permet, par exemple, de repérer qu'une structure d'insertion par l'économique recherche un travailleur social. Cela nous permet de déterminer si ce service peut figurer dans notre fichier ou pas. Ces annonces nous fournissent les coordonnées du service ou de la structure, parfois celles de l'organisme gestionnaire, le nom du responsable. Enfin, souvent le texte renseigne sur les diplômes recherchés, les compétences nécessaires, l'expérience requise pour occuper l'emploi. Autant d'informations intéressantes pour la constitution du fichier, notamment lorsqu'il y a un doute sur la nature des emplois dans des structures aux bornes du travail social "traditionnel".

Exemples d'annonces issues des A.S.H. et concernant des services ou structures du Val-de-Marne.

C.H.R.S. recherche C.D.I. :
Un éducateur spécialisé
ou un animateur socio-éducatif niveau II. C.C. du 31.10.51. pour compléter équipe éducative.
Envoyer C.V. à ...

Centre de soins à...
pour handicapés auditifs de 3 à 20 ans, recrute :
Un assistant social (H/F)
1/2 temps du 04.11.96 au 11.04.97; C.D.D.; C.C. 66.

Association P.S.T.I. à...
un assistant socio-éducatif (H/F)
pour travail d'accompagnement social et d'insertion par le logement de personnes isolées dans le cadre des logements d'urgence-plan Périssol. Poste à pourvoir à mi-temps, du 1er novembre 1996 au 31 mai 1997 puis à plein temps à compter de cette date.

II- 3. L'ÉTAT ACTUEL DU FICHER CRÉDOC

La liste, dans son état actuel, c'est-à-dire à la suite des investigations décrites précédemment comprend 351 organismes employeurs et 1197 structures ou services.

Tableau n° 10 (1/2)
Fichier des employeurs d'intervenants sociaux
dans le département du Val-de-Marne au 31/10/96

n°	Commune	nb d'organismes employeurs (*)	nb de structures ou services
1	Ablon sur seine	4	7
2	Alfortville	13	29
3	Arcueil	9	18
4	Boissy saint Léger	10	22
5	Bonneuil sur Marne	13	19
6	Bry sur Marne	13	22
7	Cachan	19	34
8	Champigny sur Marne	21	46
9	Charenton le Pont	8	22
10	Chennevières-S-M	8	17
11	Chevilly la Rue	14	22
12	Choisy le Roi	20	49
13	Créteil	54	121
14	Fontenay sous Bois	23	47
15	Fresnes	19	41
16	Gentilly	8	20
17	Ivry sur Seine	13	40
18	Joinville le Pont	9	16
19	l' Hay les Roses	11	34
20	La Queue en Brie	4	10
21	La Varennes-St-Hilaire	4	5
22	Le Kremlin-Bicêtre	13	23
23	Le Perreux sur Marne	19	31
24	Le Plessis Trévisé	7	21
25	Limeil Brévannes	5	11
26	Maisons Alfort	17	37
27	Mandres les Roses	3	5
28	Marolles en Brie	7	12
29	Nogent sur Marne	18	34
30	Noiseau	3	6

Tableau n°10 (2/2)
Fichier des employeurs d'intervenants sociaux
dans le département du Val-de-Marne au 31/10/96

n°	Commune	nb d'organismes employeurs (*)	nb de structures ou services
31	Orly	13	29
32	Ormesson sur Marne	2	6
33	Périgny	1	1
34	Rungis	4	13
35	Saint Mandé	10	20
36	Saint Maur des Fossés	23	60
37	Saint Maurice	8	16
38	Santeny	3	4
39	Sucy en Brie	8	20
40	Thiais	13	24
41	Valenton	6	10
42	Villejuif	22	48
43	Villeneuve le Roi	8	14
44	Villeneuve saint Georges	11	25
45	Villiers sur Marne	15	25
46	Vincennes	9	24
47	Vitry sur Seine	21	62
	TOTAL	566 (*)	1197

MIRE/CREDOC, 1996

(*) Ce nombre est différent de celui proposé au-dessus, parce que ce total compte plusieurs fois le même employeur ayant un service dans plusieurs communes.

Tableau n° 11
Types d'employeurs figurants dans le fichier des employeurs du Val-de-Marne

Types d'organismes	Organismes ou dispositifs employeurs
Collectivités territoriales	Département DRASS, DASS Communes
Administration	PJJ Administration Pénitentiaire Education nationale (services sociaux) secteur hospitalier (DRASS)
Organismes sociaux	CAF (centre sociaux, MdQ...) CPAM et CRAM Mutuelles
Dispositifs locaux	Missions Locales/PAIO Plans locaux d'insertion Contrats de Ville
Dispositifs nationaux	RMI PALD
Organisme de logement social	bailleurs sociaux HLM CIL/PACT FJT
Economie sociale	Entreprise d'insertion Associations intermédiaires Régies de quartier Chantiers d'insertion
Associations gestionnaires d'actions socio-éducatives	Prévention spécialisées,
Associations gestionnaires d'actions médico-sociales	IMP, EMP,
Organismes de formation	Ecole de puériculture
Structure gestionnaires d'action de solidarité	maisons de retraite aide à domicile
Organismes financeurs	FAS
Les entreprises	services sociaux

MIRE/CREDOC, 1996

En définitive, sur la base du fichier FINESS, le CRÉDOC a constitué, pour le département du Val-de-Marne, un fichier de 1 197 établissements et structures entrant dans le champ de l'intervention sociale telle qu'elle a été définie. Ces établissements, structures ou services sont gérés par 351 organismes gestionnaires (différents) : collectivités locales, administrations d'État, organismes sociaux, associations, dispositifs liés à des politiques publiques, bailleurs, maisons de retraite, etc.¹³. Pour atteindre ce résultat, les procédures ont été multiples et longues. Il a fallu expurger le fichier FINESS d'un certain nombre d'établissements sanitaires qui, après vérification téléphonique, n'employaient aucune personne correspondant à la définition fournie de l'intervenant social. Il a été nécessaire de rechercher d'autres sources déjà constituées : Caisse d'Allocations Familiales, enquête sur les professions sociales et éducatives du SESI¹⁴, enquêtes « collectivités territoriales » et « emploi » de l'INSEE et enfin les données fournies par les services du Conseil général. Enfin, il a été nécessaire de compléter le fichier par des sources nécessitant une recomposition de l'information (subventions et budgets communaux, petites annonces de médias spécialisés et fichiers d'instances nationales représentatives). Ce travail, malgré toute sa lourdeur, a mis en évidence les manques dans la nomenclature du fichier FINESS et les pistes pour les combler.

¹³ Voir tableau n°11 page précédente.

¹⁴ « Les Professions sociales et éducatives en 1994 », Service des statistiques, des Études et des Systèmes d'Information du Ministère du travail et des Affaires sociales, dans « Documents statistiques », n°263.

III- L'ENQUÊTE AUPRÈS DES EMPLOYEURS

Après avoir identifié les employeurs, l'objectif de la phase suivante était de dénombrer et de caractériser les emplois d'intervenants sociaux dans le Val-de-Marne. Il était évidemment impossible dans le cadre de ce programme d'enquêter les 1197 établissements et services. Pour contourner cette difficulté le CRÉDOC a fait le choix de construire un échantillon raisonné à partir du territoire en opérant une sélection parmi les quarante-sept communes du département et ensuite en envoyant un questionnaire aux établissements et services, situés dans les communes retenues, et identifiés comme appartenant au champ de l'intervention sociale.

III-1- UN REGARD SUR LES EMPLOYEURS ET LES INTERVENANTS SOCIAUX DU VAL-DE-MARNE

III-1-1. La méthodologie d'enquête

Parmi l'ensemble des organismes recensés dans le département du Val-de-Marne, un certain nombre ont été contactés par téléphone. Les entretiens ont été réalisés par l'atelier d'enquête du CRÉDOC en juin et juillet 1996.

La possibilité de réaliser une enquête par téléphone a permis de joindre un nombre élevé d'employeurs dans un délai assez court, et de s'assurer de la présence dans l'échantillon interrogé d'une grande diversité d'employeurs.

Notre objectif n'était pas d'interroger l'ensemble des employeurs du fichier. Le Val-de-Marne possède quarante-sept communes. Nous avons fait une sélection de celles-ci en fonction de la taille de manière à avoir une bonne photographie du département. A l'intérieur de cet échantillon de 23 communes nous avons cherché à interroger tous les employeurs (159 organismes employeurs). L'enquête a été réalisée par téléphone entre le 24 juin et le 6 juillet. Le questionnaire avait été envoyé à tous les employeurs présents dans notre fichier une quinzaine de jours avant cette période afin que les responsables puissent préparer les réponses et les données à recueillir. Ils étaient informés de la procédure d'entretien par téléphone ultérieure à l'envoi du questionnaire.

L'interrogation a suivi une logique de questionnement emboîté. Trois types de fiches ont été conçus :

- * La fiche n°1 “ organisme ” concernait directement les organismes gestionnaires. Elle recueillait quelques éléments administratifs. Elle précisait le statut juridique de l'organisme, le nombre de personnes salariées (au total et en équivalent temps plein) ainsi que le nombre d'intervenants sociaux. La personne interrogée indiquait ensuite le nombre de services ou de structures rattachés à l'organisme gestionnaire qui employait des intervenants sociaux.
- * Les deux autres types de fiches concernaient les services ou structures. La fiche n°2 “ service ” décrivait les caractéristiques du service ou de la structure employant des intervenants sociaux : domaine d'activité, particularités du public accueilli, nombre de personnes salariées et d'intervenants sociaux, et catégories d'emplois d'intervenants sociaux.
- * Autant de fiches n°3 “ intervenants sociaux ” que de catégories d'emplois d'intervenants sociaux déclarés par la structure ont été remplies. Elles détaillaient les caractéristiques des intervenants sociaux présents dans les structures ou services.

Au total, 118 organismes gestionnaires et 201 services ou structures ont été interrogés. Pour un même organisme gestionnaire, tous les services ou structures rattachés n'ont pas été interrogés systématiquement.

Pour pouvoir comparer les informations d'un employeur à l'autre, il fallait avoir une base de calcul commune. C'est pourquoi, la définition de l'intervenant social rappelée dans le préambule était donnée dans le courrier, et rappelée au moment de l'interrogation par téléphone. C'est par rapport à cette définition que les personnes interrogées devaient indiquer le nombre d'intervenants sociaux employés et leurs caractéristiques.

Cette définition pose le problème des bornes du champs de l'intervention sociale. En fin de questionnaire, il était demandé aux personnes interrogées de se positionner par rapport à cette définition, et éventuellement de donner leur propre définition. Les éléments recueillis sont détaillés à la fin de cette partie.

III-1-2. Les caractéristiques des organismes interrogés*Le statut juridique de l'organisme employeur*

Les deux tiers des organismes interrogés sont des établissements privés.

Tableau n° 12
Statut juridique des organismes interrogés

Statut juridique de l'organisme	Effectif	- % -
Établissement public	29	25%
Établissement privé	79	67%
autre	10	8%
TOTAL	118	100%

MIRE/CRÉDOC, 1996

Parmi les organismes publics, 20 dépendent de collectivités territoriales, 6 de l'État et 3 correspondent à un établissement public à caractère administratif. Neuf organismes privés sont des organismes à caractère commercial. Ce sont des organismes qui gèrent des maisons de retraite.

Les deux tiers des organismes sont régis par une convention collective.

Tableau n° 13
Règles régissant l'emploi

Règles régissant l'emploi	Effectif	- % -
Conventions collectives	75	64%
fonction publique	33	28%
accords particuliers	10	8%
TOTAL	118	100%

MIRE/CRÉDOC, 1996

Parmi les organismes régis par une convention collective, la moitié le sont par celle de 1966. Un peu moins d'un tiers le sont par des conventions particulières (Croix rouge, FEHAP, Sécurité Sociale, etc.). Les 14 organismes restant sont règlementés par la CC 51.

Parmi les 33 organismes de la fonction publique, 20 sont régis par la fonction publique territoriale, 8 par la fonction hospitalière et 5 par la fonction publique d'État.

L'item " accords particuliers " recouvre essentiellement les organismes dans lesquels il n'y a pas d'accord cadre et dans lequel le droit commun du travail constitue la référence. Ces organismes ont alors un règlement intérieur (exemple : maisons de retraite privées).

- La population prise en charge par les services ou structures interrogés

a- les caractéristiques des difficultés de la population prise en charge

Une majorité (62%) des services et structures interrogés ciblent une population présentant des caractéristiques particulières.

Tableau n° 14
Type de populations prises en charge par les structures
ciblant une population particulière

Type de populations	nb	%
personnes handicapées	31	25%
personnes âgées	29	23%
enfants et ados de l'ASE ou justice	19	15%
personnes et familles en difficulté sociale	32	26%
personnes atteintes de troubles psychopathologiques	19	15%
autre	25	20%
Ensemble des structures ciblant une population particulière	124	124% ⁽¹⁾

MIRE/CRÉDOC, 1996

⁽¹⁾ le total est supérieur à 100%, les personnes interrogées ayant pu donner plusieurs réponses.

Les trois quarts des structures prenant en charge une population particulière ont choisi un seul item de la liste précédente. Les autres en ont choisi le plus souvent deux, parfois trois. Parmi ces 29 structures, les combinaisons les plus fréquentes de populations prises en charge sont :

- personnes handicapées mentales ou physiques et personnes âgées (9),
- personnes handicapées mentales ou physiques et personnes atteintes de troubles psychopathologiques (5),
- personnes en difficultés sociales et personnes atteintes de troubles psychopathologiques (4),
- enfants et adolescents de l'ASE ou de la justice et personnes en difficulté sociale (4),
- enfants et adolescents de l'ASE ou de la justice et personnes atteintes de troubles psychopathologiques (2).

b- L'âge du public pris en charge

La grande majorité (75%) des services et structures interrogés ciblent une population appartenant à des tranches d'âge particulières. Un quart accueille ou prend en charge toute personne sans distinction d'âge.

Tableau n° 15
Age de la population prise en charge par les structures
ciblant une population particulière

Ages de la population	nb	%
Enfants (moins de 13 ans)	46	30
adolescents (13 à 17 ans)	39	26
jeunes adultes (18 à 25 ans)	58	38
adultes (plus de 25 ans jusqu'à 59 ans)	58	38
personnes âgées (60 ans et plus)	46	30
Ensemble des structures ciblant une population particulière	151	162% ⁽¹⁾

MIRE/CRÉDOC, 1996

⁽¹⁾ le total est supérieur à 100%, les personnes interrogées ayant pu donner plusieurs réponses.

La moitié des structures travaillant sur une population d'âge spécifique ne prennent en charge qu'une tranche d'âge. Ce sont alors essentiellement soit des enfants, soit des personnes âgées : ces deux tranches d'âge couvrent 63% de ces structures. Pour les 77 structures qui couvrent plusieurs tranches d'âge, les combinaisons les plus fréquentes sont :

- jeunes adultes + adultes (17),
- enfants + adolescents (15),
- adultes + personnes âgées (13),
- adolescents + jeunes adultes (12),
- jeunes adultes + adultes + personnes âgées (9).

- Domaines d'activité et secteur d'intervention des structures et des services interrogés

La liste des domaines d'activité a été proposée aux responsables des structures et services interrogés. Elle correspond aux domaines d'activité de la nomenclature FINESS. L'enquête pouvait indiquer plusieurs items correspondant aux activités de son service. En toute logique avec le champ de la recherche les organismes interrogés sont plus nombreux à intervenir dans les domaines de l'action sociale et éducative.

Tableau n° 16
Domaines d'activité des structures ou services interrogés

Secteur d'intervention selon FINESS	Domaines d'activité (*)	Nbre de structures
SANITAIRE	pédiatrie	14
	cures médicales pour enfants	4
	post-cure	2
	psychiatrie	16
	prévention, prophylaxie, conseil	30
	lutte contre les toxicomanies	8
SOCIAL ET ÉDUCATIF	soins médico-sociaux	40
	éducation spéciale	21
	réinsertion sociale et professionnelle	46
	garde de jour de petits enfants	13
	héberge enfants, ados, jeunes majeurs	23
	hébergement pour adultes et familles	21
	hébergement pour personnes âgées	21
	observation/orientation pour mineurs Justice	6
	soutien personnalisé	41
	vie sociale	33
	services sociaux et médico-sociaux à domicile	22
	formation des personnels sociaux	2
	autres	16

MIRE/CRÉDOC, 1996.

(*) Plusieurs réponses étaient possibles

La moitié des services ou structures interrogés a déclaré intervenir dans un seul domaine d'activité, 20% travaillent sur deux, et les autres interviennent dans trois domaines.

Tableau n° 17
Le nombre de domaines d'activité par service ou structure

Secteur d'intervention	Domaines d'activité	Détail par service ou structure		
		une seule activité	deux activités	trois activités
SANITAIRE	pédiatrie	2	3	9
	cures médicales pour enfants		2	2
	post-cure		1	1
	psychiatrie	3	2	11
	prévention, prophylaxie, conseil	6	8	16
	lutte contre les toxicomanies		1	7
SOCIAL ET ÉDUCATIF	soins médico-sociaux	17	4	19
	éducation spéciale	4	5	12
	réinsertion sociale et professionnelle	14	12	20
	garde de jour de petits enfants	6	4	3
	héberge enfants, ados, jeunes majeurs	2	5	16
	hébergement pour adultes et familles	4	3	14
	hébergement pour personnes âgées	14	2	5
	observation/orientation pour mineurs Justice		1	5
	soutien personnalisé	5	13	23
	vie sociale	7	7	19
	services sociaux et médico-sociaux à domicile	14	2	6
	formation des personnels sociaux		1	1
	autres	7	7	

MIRE/CRÉDOC, 1996,

Le tableau suivant détaille les différentes combinaisons d'activité annoncées par les responsables des structures. Elles sont nombreuses et croisent aussi bien des activités sanitaires et sociales.

Tableau n° 18 (1/3)
Les secteurs d'intervention et les domaines d'activités des organismes interrogés

Activités sanitaires						Activités sociales														
pédiatrie	cures médica- les pour enfts	postcure	psychia- trie	préven- tion, prophy- laxie, conseil	lutte contre toxico- manies	soins médico- sociaux	éduca- tion spécia- lisée	réinser- tion soc. et prof.	garde de jour de pts enfts	hébergt pr enfts, ado. et jeunes majeurs	hébergt pr adultes et familles	hébergt pour person- nes âgées	observa- tion/ orienta- tion pr mineurs Justice	soutien personna- lisé	vie sociale	services soc. et médico- soc. à domicile	forma- tion des person- nels sociaux	autre	Nbre de services ou structu- res	
														X		X		X	1	
														X	X				1	
														X	X			X	1	
										X	X			X	X	X			2	
										X				X		X			1	
										X				X					1	
										X				X				X	1	
										X			X		X				1	
										X			X		X				1	
										X	X			X					1	
										X	X		X						1	
									X								X		1	
								X							X				1	
														X					5	
								X						X				X	1	
								X					X	X	X				4	
								X			X								1	
								X			X			X					3	
								X		X	X				X				3	
								X		X	X				X				1	
								X	X		X								3	
							X		X		X		X	X					1	
													X						1	

MIRE/CRÉDOC, 1996

Tableau n° 18 (2/3)
Les secteurs d'intervention et les domaines d'activités des organismes interrogés (suite)

Activités sanitaires						Activités sociales													Nbre de services ou structures
pédiatrie	cures médicales pour enfnts	postcure	psychiatrie	prévention, prophylaxie, conseil	lutte contre toxicomanies	soins médico-sociaux	éducation spécialisée	réinsertion soc. et prof.	garde de jour de pts enfnts	héberge pr enfnts, ado. et jeunes majeurs	héberge pr adultes et familles	héberge pour personnes âgées	observation/ orientation pr mineurs Justice	soutien personnalisé	vie sociale	services soc. et médico-soc. à domicile	formation des personnels sociaux	autre	
							X			X									2
							X	X							X				1
							X	X						X					1
							X	X		X									1
						X										X			1
						X								X	X				1
						X						X							1
						X						X				X			2
						X						X			X				1
						X					X			X					1
						X				X	X								1
						X		X								X			1
						X		X						X					1
						X	X						X						1
						X	X			X									2
					X										X			X	2
					X										X				1
					X										X	X			1
				X											X				1
				X											X				2
				X										X					1
				X										X				X	1
				X										X			X		1
				X										X	X				1

MIRE/CRÉDOC, 1996

Tableau n° 18 (3/3)
Les secteurs d'intervention et les domaines d'activités des organismes interrogés

Activités sanitaires						Activités sociales													Nbre de services ou structures
pédiatrie	cures médicales pour enfis	postcure	psychiatrie	prévention, prophylaxie, conseil	lutte contre toxicomanies	soins médico-sociaux	éducation spécialisée	réinsertion soc. et prof.	garde de jour de pts enfis	héberge pr enfis, ado. et jeunes majeurs	héberge pr adultes et familles	héberge pour personnes âgées	observation/ orientation pr mineurs Justice	soutien personnalisé	vie sociale	services soc. et médico-soc. à domicile	formation des personnels sociaux	autre	
				X					X										2
				X				X											1
				X			X								X				2
				X			X							X					1
				X		X						X							1
				X		X					X								1
				X	X			X											1
			X			X		X			X				X				1
			X			X	X												1
			X		X	X													1
			X	X	X														1
		X																	2
		X	X		X							X							1
	X						X												1
	X		X	X															1
X									X										1
X						X				X									1
X				X										X					2
X				X					X										2
X			X															X	1
X			X							X									1
X			X				X												1
X			X	X															1
X	X																		1
X	X					X													1

MIRE/CRÉDOC, 1996

III-1-3. Les intervenants sociaux des organismes interrogés

- **Le personnel salarié : aspect quantitatif**

Sur les 118 directeurs ou responsables du personnel des organismes gestionnaires contactés, un seul n'a pu nous donner le nombre total de ses salariés. Les 117 organismes qui ont fourni cette information emploient au total 35 364 personnes. L'Assistance publique représente le plus gros contingent de personnels (9 884).

Tableau n° 19
Nombre de salariés employés par les organismes gestionnaires interrogés

Nb de salariés (nb de personnes)	nb d'organismes personnes salariées		nb de salariés	
aucun	4	3%	0	0%
10 ou moins	22	19%	150	0%
de 11 à 20	26	22%	393	1%
de 21 à 50	28	24%	945	3%
de 51 à 500	22	19%	3 439	10%
+ de 500	15	13%	30 437 *	86%
NR ou NSP	1	0%	0	0%
TOTAL	118	100%	35 364	100%

MIRE/CRÉDOC, 1996 SAS

* L'APHP n'a pas su donner le nombre de salariés, mais seulement le nombre de salariés ETP (Equivalent Temps plein) C'est ce nombre (8920 parmi les 30437) qui a été pris en compte dans ce tableau.

Tableau n° 20
Nombre de salariés employés par les organismes gestionnaires interrogés
(en équivalent temps plein)

Nb de salariés (en ETP)	nb d'organismes		nb de salariés en ETP	
moins de 1	6	5%	3	0%
10 ou moins	32	27%	200	0%
de 11 à 20	22	19%	338	1%
de 21 à 50	21	18%	667	2%
de 51 à 500	23	20%	3 732 *	12%
+ de 500	13	11%	27 572	85%
NR ou NSP	1	0%	0	0%
TOTAL	118	100%	32 512	100%

MIRE/CRÉDOC, 1996, SAS

* Deux organismes, qui ont donné le nombre de salariés, n'ont pu fournir ce nombre en ETP. Pour ces deux cas, c'est le nombre de salariés total qui a été pris en compte dans ce tableau.

Au total, les organismes interrogés comptent parmi leurs salariés 5 432 intervenants sociaux, soit 15% de l'ensemble des salariés. Ils représentent 4 596 équivalents temps plein.

Tableau n° 21
Nombre d'intervenants sociaux employés
par les organismes gestionnaires interrogés

Nb d'intervenants sociaux (IS) (nb de personnes)	nb d'organismes toutes personnes IS		nb d'IS	
aucun	18	15%	0	0%
10 ou moins	36	31%	190	3%
de 11 à 20	19	16%	279	5%
de 21 à 50	26	22%	794	15%
de 51 à 500	13	10%	1561	29%
+ de 500	3	3%	2608	48%
NR ou NSP	3	3%	0	0%
TOTAL	118	100%	5 432	100%

MIRE/CRÉDOC, 1996

Tableau n° 22
Nombre d'intervenants sociaux employés (ETP)
par les organismes gestionnaires interrogés

Nb de salariés (en ETP)	nb d'organismes		nb de salariés en ETP	
moins de 1 poste ETP	5	5%	0	0%
10 ou moins	39	39%	196	4%
de 11 à 20	22	22%	329	7%
de 21 à 50	15	15%	480	10%
de 51 à 500	14	14%	1 892	42%
+ de 500	2	2%	1 699	37%
NR ou NSP	3	3%	0	0%
TOTAL	100	100%	4 596	100%

MIRE/CRÉDOC, 1996

Chaque service interrogé annonce en moyenne 16 intervenants sociaux. Ce chiffre varie de 1 à 228, la médiane est à 7, soit nettement inférieure à la moyenne, ce qui confirme que la plupart des structures ont un nombre moyen d'intervenants sociaux faible. En fait, peu de structures ont de faibles effectifs.

- *Les emplois dans les organismes interrogés*

Tous les intitulés employés par les personnes interrogées sont repris dans le tableau qui suit, en précisant le nombre de services différents qui les ont nommés, et le nombre de professionnels que cela représente.

Tableau n° 23 (1/3)
Catégories d'emplois d'intervenants sociaux

catégorie des emplois exercés	intitulé des emplois exercés	nbre de services	nbre d' IS
MÉDICO-ÉDUCATIF	éducateur spécialisé	28	150
	éducateur	21	143
	moniteur-éducateur	11	57
	éducateur technique	2	4
	moniteur d'atelier	1	16
	éducateur-chef	3	3
	éducateur de nuit	1	2
	assistante médico-psychologique	5	88
	éducateur scolaire	1	8
PETITE ENFANCE	éducatrice jeunes enfants	13	25
	auxiliaire de puériculture	5	8
	assistante maternelle	7	167
	animateur coordinateur assistante maternernelle	1	1
	aide maternelle	2	4
	responsable gouvernante	1	1
	puériculture	10	19
	sage-femme	1	1
SOCIAL	assistante sociale	50	185
	assistant socio-éducatif	3	58
	agent social	8	81
	conseillère en économie sociale et familiale	6	36
	travailleuse familiale	3	84
	monitrice en éducation familiale	1	1
	visiteuse sociale	1	1
	travailleur social polyvalent	3	17
	délégué à la tutelle	1	1
	conseiller social	1	1

MIRE/CRÉDOC, 1996

Tableau n° 23 (2/3):
Catégories d'emplois d'intervenants sociaux

catégorie des emplois exercés	intitulé des emplois exercés	nbre de services	nbre d' IS
ANIMATION	animateur socio-culturel	2	6
	animateur	14	33
	chargé animation/accueil	3	4
	intervenante alphabétisation	2	5
	moniteur auto-école	1	1
	animateur cafétéria	1	1
	animateur/coordonnateur promotion sociale	1	1
INSERTION	conseiller formation	4	14
	conseiller d'orientation	3	6
	conseiller technique logement	1	1
	conseiller en reclassement	1	4
	chargé de mission accompagnement social	1	4
	instructeur/parrainage des jeunes	1	1
	instructeur RMI	1	2
	chargé de mission emploi/RMI	1	1
	chargé des relations avec les entreprises	1	1
	chargé d'insertion	2	5
	chargé de mission insertion par l'économie	1	1
ENSEIGNEMENT/ FORMATION	enseignant	7	46
	formateur	5	21
	animateur d'atelier	2	13
POLITIQUE DE LA VILLE	agent de développement	1	1
	chargé de mission	1	1
	coordonnateur social	1	1
EMPLOIS DE PROXIMITÉ	aide à domicile	3	21
	aide soignante	23	355
	infirmière	31	288
	aide ménagère	13	257
	garde malade	1	1
	garde à domicile	1	66
CADRE	directeur d'établissement	1	1
	directeur	28	27
	responsable de structure ou de service	6	17
	cadre de direction	6	11
	directeur-adjoint	3	3
	chef de service	8	10
	responsable de secteur	3	4
	directeur structure IE	1	1

MIRE/CRÉDOC, 1996

Tableau n° 23 (3/3)
Catégories d'emplois d'intervenants sociaux

catégorie des emplois exercés	intitulé des emplois exercés	nbre de services	nbre d' IS
TECHNICIENS MÉDICO-SOCIAUX	psychologue	29	95
	orthophoniste	3	3
	psychomotricien	7	16
	personnel para-médical	2	5
	kinésithérapeute	1	1
	médecin	15	80
	psychiatre	11	16
	ergonome	1	1
	ergothérapeute	1	1
	pédiatre	6	6
INTERVENANTS EXTÉRIEURS	chargé d'études	1	3
	intervenants	1	1
	sociologue	1	1
PERSONNEL DE SERVICE ET ADMINISTRATIF	agent de service	6	13
	homme d'entretien	4	4
	veilleur de nuit	7	11
	femme de ménage	1	1
	surveillant	1	1
	personnel d'accueil	7	11
	auxiliaire de vie	3	15
	agent spécialis des écoles maternelles	1	1
	lingère	2	3
	cadre administratif, attaché territorial	4	13
	assistant de gestion	1	3
	agent administratif	6	39
	agent d'enquête	1	1
	secrétaire	9	10
	secrétaire médico-sociale	3	2
	secrétaire d'intendance	1	1
	adjoint d'économat	3	3
	cuisinier	4	4
	diététicien	1	1
	comptable	3	2
	imprimeur	1	1
	ouvrier de maintenance	1	1
	ouvrier polyvalent	3	2
	rédacteur	2	2
AUTRE		27	113

MIRE/CRÉDOC, 1996

Au total, nous avons obtenu 529 descriptions d'emplois.

Tableau n° 24 (1/7)
Caractéristiques des emplois recensés au cours de l'enquête

Catégorie emploi	Emploi	Sexe			Age					Contrat				
		Ensemble	femme	homme	Ensemble	18-30 ans	30-40 ans	40-50 ans	50 ans et +	Ensemble	CDI	CDD	contrat précaire	stage
Médico-éducatif	éducateur spécialisé	158	95	63	144	22	75	30	17	158	155	3	0	0
	éducateur	141	82	59	140	59	40	33	8	95	92	0	2	1
	moniteur-éducateur	57	34	23	60	28	13	12	7	56	48	8	0	0
	éducateur technique	4	2	2	4	0	2	2	0	4	4	0	0	0
	moniteur d'atelier	17	8	9	17	0	4	8	5	16	16	0	0	0
	éducateur-chef	3	3	0	3	0	0	3	0	3	3	0	0	0
	éducateur de nuit	2	1	1	2	2	0	0	0	2	2	0	0	0
	maîtresse de maison	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	assistante médico psychologique	88	81	7	83	35	32	13	3	88	87	1	0	0
	éducateur scolaire	8	4	4	8	3	5	0	0	8	5	3	0	0
	total	478	310	168	461	149	171	101	40	430	412	15	2	1
	%	100	65	35	100	32	37	22	9	100	96	3	0	0
Petite enfance	éducatrice jeunes enfants	25	23	2	17	5	10	2	0	11	8	3	0	0
	auxiliaire de puériculture	8	8	0	8	3	3	1	1	5	5	0	0	0
	assistante maternelle	167	167	0	91	4	21	46	20	119	119	0	0	0
	animateur coordinateur	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0
	assistante maternelle													
	aide maternelle	4	4	0	4	0	3	1	0	4	4	0	0	0
	responsable gouvernante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	puériculture	19	19	0	16	1	10	4	1	5	5	0	0	0
	sage-femme	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	total	224	221	3	137	13	47	55	22	145	142	3	0	0
	%	100	99	1	100	9	34	40	16	100	98	2		

MIRE/CRÉDOC, 1996

Tableau n° 24 (2/7)
Caractéristiques des emplois recensés au cours de l'enquête

Catégorie emploi	Emploi	Sexe			Age					Contrat				
		Ensemble	femme	homme	Ensemble	18-30 ans	30-40 ans	40-50 ans	50 ans et +	Ensemble	CDI	CDD	contrat précaire	stage
Social	assistante sociale	140	131	9	132	17	61	36	18	85	84	1	0	0
	assistant socio-éducatif	5	5	0	5	4	1	0	0	0	0	0	0	0
	coordinateur de secteur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	agent social	81	81	0	61	3	27	24	7	57	49	8	0	0
	conseillère en économie sociale et familiale	9	8	1	9	4	3	2	0	6	5	0	0	1
	travailleuse familiale	53	53	0	52	10	21	15	6	53	53	0	0	0
	monitrice en éducation familiale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	visiteuse sociale	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0
	travailleur social polyvalent	17	10	7	17	5	10	2	0	17	17	0	0	0
	délégué à la tutelle	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0
	conseiller social	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0
	total	308	291	17	279	43	124	81	31	221	211	9	0	1
	%	100	94	6	100	15	44	29	11	95	95	4		
Animation	animateur socio-éducatif	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	animateur socio-culturel	7	2	5	6	4	2	0	0	6	6	0	0	0
	animateur	31	18	13	31	7	15	8	1	29	27	2	0	0
	chargé animation/accueil	2	2	0	2	0	0	2	0	2	2	0	0	0
	intervenant alphabétisation	5	4	1	5	1	0	3	1	5	5	0	0	0
	moniteur auto-école	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0
	animateur cafétéria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	animateur/coordonateur	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0
	promotion sociale													
	total	47	28	19	46	12	17	15	2	44	42	2	0	0
	%	100	60	40	100	26	37	33	4	100	95	5		

MIRE/CREDOC, 1996

Tableau n°24 (3/7)
Caractéristiques des emplois recensés au cours de l'enquête

Catégorie emploi	Emploi	Sexe			Age					Contrat				
		Ensem- ble	femme	homme	Ensem- ble	18-30 ans	30-40 ans	40-50 ans	50 ans et +	Ensem- ble	CDI	CDD	contrat précaire	stage
Insertion	conseiller pour l'emploi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	conseiller formation	14	5	9	14	4	9	1	0	14	10	4	0	0
	conseiller accueil/documentation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	conseiller d'orientation	6	6	0	6	0	5	1	0	4	3	1	0	0
	conseiller technique logement	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1
	conseiller en reclassement	4	3	1	4	0	3	1	0	4	4	0	0	0
	chargé de mission	4	3	1	4	0	3	1	0	4	4	0	0	0
	accompagnement social													
	instructeur/parrainage des jeunes	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1
	instructeur RMI	2	2	0	2	1	1	0	0	2	2	0	0	0
	chargé de mission emploi/RMI	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0
	chargé des relations avec les entreprises	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	chargé d'insertion	5	3	2	5	1	2	1	1	5	5	0	0	0
	chargé de mission insertion par l'économie	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0
	accueillant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	vacataire santé	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	total	39	25	14	39	7	24	7	1	37	29	6	0	2
	%	100	64	36	100	18	62	18	3	100	78	16		5

MIRE/CRÉDOC, 1996

Tableau n° 24 (4/7)
Caractéristiques des emplois recensés au cours de l'enquête

Catégorie emploi	Emploi	Sexe			Age					Contrat				
		Ensemble	femme	homme	Ensemble	18-30 ans	30-40 ans	40-50 ans	50 ans et +	Ensemble	CDI	CDD	contrat précaire	stage
Enseignement/ Formation	enseignant	46	23	23	43	6	14	12	11	46	46	0	0	0
	instructeur/parrainage des jeunes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	formateur	21	14	7	21	3	15	2	1	21	14	7	0	0
	animateur d'atelier	13	2	11	13	0	6	4	3	13	13	0	0	0
	total	80	39	41	77	9	35	18	15	80	73	7	0	0
	%	100	49	51	100	12	45	23	19	100	91	9		
Politique de la ville	agent de développement	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0
	chargé de mission	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0
	coordinateur social	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0
	total	3	2	1	3	1	1	1	0	3	2	1	0	0
	%	100	66	33	100	33	33	33		100	66	33		
Emplois de proximité	aide à domicile	21	21	0	21	4	4	7	6	17	16	1	0	0
	aide soignante	261	242	19	249	76	72	75	26	95	95	0	0	0
	infirmière	182	161	21	157	31	74	37	15	127	127	0	0	0
	aide ménagère	168	167	1	165	14	46	67	38	127	124	3	0	0
	conseiller social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	garde malade	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	garde à domicile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	total	632	591	41	592	125	196	186	85	366	362	4	0	0
	%	100	94	6	100	21	33	31	14	100	99	1		

MIRE/CREDOC, 1996

Tableau n°24 (5/7) :
Caractéristiques des emplois recensés au cours de l'enquête

Catégorie emploi	Emploi	Sexe			Age					Contrat				
		Ensemble	femme	homme	Ensemble	18-30 ans	30-40 ans	40-50 ans	50 ans et +	Ensemble	CDI	CDD	contrat précaire	stage
Cadre	directeur d'établissement	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	directeur	26	12	14	26	0	5	14	7	23	23	0	0	0
	responsable de structure ou de service	17	14	3	17	1	10	4	2	15	13	1	1	0
	cadre de direction	6	3	3	11	0	2	5	4	6	6	0	0	0
	directeur-adjoint	2	1	1	2	0	1	1	0	2	1	1	0	0
	chef de service	10	6	4	10	0	7	2	1	11	11	0	0	0
	responsable de secteur	4	3	1	4	1	3	0	0	4	4	0	0	0
	directeur structure IE	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0
	total	66	39	27	71	2	28	26	15	62	59	2	1	0
	%	100	59	41		3	39	37	21		95	3	2	
Techniciens médicaux sociaux	psychologue	34	27	7	32	4	6	17	5	28	25	3	0	0
	orthophoniste	2	2	0	1	0	1	0	0	2	2	0	0	0
	psychomotricien	6	5	1	4	2	0	0	2	5	4	1	0	0
	personnel para-médical	5	4	1	5	0	2	1	2	5	5	0	0	0
	kinésithérapeute	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	médecin	62	33	29	46	1	15	18	12	28	28	0	0	0
	psychiatre	16	8	8	16	0	0	8	8	10	10	0	0	0
	médecin-psychiatre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ergonome	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0
	ergothérapeute	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	pédiatre	6	4	2	5	0	1	3	1	2	2	0	0	0
	total	132	84	48	110	7	26	47	30	81	77	4	0	0
	%	100	64	36	100	6	24	43	27	100	95	5		
Intervenants extérieurs	chargé d'études	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	intervenants	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	sociologue	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0
	total	2	1	1	2	0	0	2	0	1	1	0	0	0
	%	100	50	50	100			100		100	100			

Tableau n°24 (6/7) :
Caractéristiques des emplois recensés au cours de l'enquête

Catégorie emploi	Emploi	Sexe			Age					Contrat				
		Ensemble	femme	homme	Ensemble	18-30 ans	30-40 ans	40-50 ans	50 ans et +	Ensemble	CDI	CDD	contrat précaire	stage
Personnel de service et administratif	agent de service	13	10	3	13	9	2	1	1	4	4	0	0	0
	homme d'entretien	4	1	3	4	1	2	0	1	4	3	0	1	0
	veilleur de nuit	8	5	3	8	1	2	3	2	6	6	0	0	0
	agent de service	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	aide ménagère en institution	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	femme de ménage	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	surveillant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	personnel d'accueil	29	9	20	11	5	2	4	0	10	8	1	0	1
	auxiliaire de vie	15	15	0	15	6	4	5	0	15	13	2	0	0
	agent spécialisé des écoles maternelles	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	lingère	3	3	0	3	0	2	0	1	0	0	0	0	0
	cadre adm, attaché territorial	11	10	1	12	0	9	0	3	0	0	0	0	0
	assistant de gestion	3	0	3	3	1	1	0	1	3	3	0	0	0
	agent administratif	31	28	3	38	5	24	7	2	33	29	0	4	0
	agent d'enquête	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	secrétaire	11	11	0	11	4	3	3	1	8	8	0	0	0
	secrétaire médico-sociale	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0
	secrétaire d'intendance	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	adjoint d'économat	3	3	0	3	0	2	1	0	3	3	0	0	0
	cuisinier	4	4	0	4	0	2	1	1	4	4	0	0	0
	diététicien	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	comptable	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0
	imprimeur	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0
	ouvrier de maintenance	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ouvrier polyvalent	2	0	2	2	0	0	1	1	2	2	0	0	0
	rédacteur	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	total	145	105	40	135	32	56	29	18	95	86	3	5	1
	%	100	72	28	100	24	41	21	13	100	91	3	5	1

MIRE/CRÉDOC, 1996

Tableau n°24 (7/7): Caractéristiques des emplois recensés au cours de l'enquête

Catégorie emploi	Emploi	Sexe			Age					Contrat				
		Ensemble	femme	homme	Ensemble	18-30 ans	30-40 ans	40-50 ans	50 ans et +	Ensemble	CDI	CDD	contrat précaire	stage
Autres	total	73	47	26	101	37	21	37	6	56	56	0	0	0
	%	100	64	36	100	37	21	37	6	100	100			
	TOTAL	2229	1783	446	2053	437	746	605	265	1621	1552	56	8	5
	%	100	80	20	100	21	36	29	13	100	96	3		

MIRE/CRÉDOC, 1996

- Les intervenants sociaux bénévoles

La définition proposée de l'intervention sociale excluait du champ de l'étude les bénévoles. Cependant, lors des entretiens, plusieurs interlocuteurs ont étendu cette notion aux bénévoles et trouvent la définition trop restrictive. Il nous est apparu intéressant de recueillir malgré tout cette information parce que la présence des bénévoles sur le terrain de l'intervention sociale interroge notre propre définition.

Près des trois quarts des organismes interrogés n'ont pas de bénévoles qui travaillent avec eux. Trois organismes affirment avoir plus de 50 bénévoles. A eux seuls, ils représentent plus des trois quarts des bénévoles déclarés dans l'enquête. Au total, cela représente 1819 bénévoles, soit 5% de l'ensemble des salariés employés. Il est difficile de convertir ce nombre de personnes en équivalent temps plein, car ce sont en particulier les organismes qui déclarent utiliser le plus de bénévoles qui n'ont pu en donner un nombre en équivalent temps plein.

Tableau n° 25
Nombre de bénévoles employés
par les organismes gestionnaires interrogés

Nb de bénévoles (nb de personnes)	nb d'organismes		nb de bénévoles	
aucun	83	70%	0	0%
10 ou moins	14	12%	80	4%
de 11 à 20	6	5%	113	6%
de 21 à 50	7	6%	226	13%
+ de 50	3	3%	1400	77%
NR ou NSP	5	4%		0%
TOTAL	118	100%	1819	100%

MIRE/CRÉDOC, 1996 SAS

III-2 - LA NOTION D'INTERVENANT SOCIAL SELON LES RESPONSABLES DES ORGANISMES INTERROGÉS

III-2-1. Les réactions à la définition fournie

Lors des entretiens nous avons testé la validité et la perception de la définition de l'intervenant social défini par le programme. Pour cela, nous avons demandé à la fin de l'entretien téléphonique, aux personnes interrogées, de se prononcer sur cette définition.

En fait cette définition fait consensus : parmi les 201 personnes interrogées, peu sont en désaccord avec la définition. 4 ne se sont pas prononcées, l'enquêteur ayant coché "ne sait pas". (responsables de PMI, d'association d'aide-ménagère, de soins à domicile). Cinq sont restées sur la réserve quant à cette définition, mais ne sont pas parvenues à donner plus de précision (réponse du type : " je ne peux pas définir ", " c'est difficile à dire ").

Seulement 38 enquêtés ont souhaité apporter un commentaire à cette définition. Le contenu de ces commentaires peut être regroupé autour de quelques thèmes, mais surtout il montre des enjeux de reconnaissance et de distinction entre professionnels et bénévoles.

Un premier groupe de réponses indique que la définition n'est pas assez explicite, elle est trop floue. Dans ce groupe il faut distinguer ceux qui lui reprochent un manque de définition des notions qu'elle recouvre :

" Cette définition est très large au niveau juridique et pas assez précise : qu'est-ce que le social dans cette définition ? (puéricultrice, PMI)

" C'est une définition fourre tout" (directeur, IME)

" Oui, mais il faudrait définir ce qui est social" (adjointe au responsable, CCAS).

Cependant, la majorité regrette les conséquences de ce flou : il remet en cause la professionnalisation. Pour les enquêtés de ce groupe les intervenants sociaux doivent être des professionnels diplômés et expérimentés :

" Cette définition est beaucoup trop vague. Pour définir l'intervenant social il faut préciser les grades et les diplômes " (responsable du personnel, centre hospitalier).

" Les intervenants sociaux visent à répondre à des situations de fragilisation des individus, des familles ou des groupes comme la perte du lien social et des repères sociaux. Plus largement, les intervenants sociaux visent à agir sur le maintien ou la redynamisation du lien social par différents types d'actions : insertion, animation, prévention. L'intervention sociale est un champ complexe qui exige une formation et demande de l'expérience." (Responsable de secteur, Service social).

" Pour moi, être intervenant social réclame une technicité qui demande une formation spécifique" (directrice, crèche).

" Le bénévole est un acteur social, dans ce sens, il peut être considéré comme un intervenant social. Mais, pour moi, l'intervenant social, comme le précise la définition est un professionnel avec un contrat de travail" (animateur, centre socio-culturel).

On voit comment une partie des enquêtés trouvent périlleuse une définition trop lâche, car outre la professionnalisation, elle ne prend pas en compte la technicité que réclame leur travail :

" Je suis OK avec la définition, parce que la notion d'intervention est vaste, malgré tout je la trouve trop globalisante, et laisse trop dans le flou le travail particulier d'accompagnement des personnes fragiles, handicapées, délinquantes." (directeur, externat, internat, placement familial)

" Je suis d'accord avec votre définition, mais notre intervention s'inscrit dans un cadre défini et réglementaire. Nous nous substituons à la famille momentanément." (directeur, foyer d'action éducative).

" C'est une définition qui correspond davantage aux assistantes sociales qu'aux éducateurs. Elle est très large. Nous, notre action éducative s'inscrit dans un cadre plus précis, avec des techniques particulières et un rapport quasi-permanent avec les jeunes." (directeur, foyer d'action éducative).

A l'opposé de ces discours qui mettent en avant le professionnalisme, d'autres enquêtés veulent au contraire l'étendre aux bénévoles. Il faut dire que la plupart d'entre eux sont à des postes de gestion ou même administrateurs mais aussi des professionnels dans les nouveaux secteurs d'intervention :

" Pourquoi ne pas l'étendre aux bénévoles ? Il n'y a pas besoin d'être un " professionnel " pour faire du social. Beaucoup de bénévoles qui interviennent dans notre service font ça beaucoup mieux " (Directeur, service de soins à domicile).

" Je suis surpris qu'on enlève les bénévoles parce que pour moi les bénévoles peuvent être des intervenants sociaux " (responsable du personnel, régie de quartier,)

" S'il n'y avait les bénévoles ici, l'intervention sociale n'existerait pratiquement pas. Ici, il y a une majorité de bénévoles qui font tourner l'affaire " (bénévole, association maintien à domicile)

" Je trouve dommage que la définition ne comprenne pas les bénévoles (éducateur, service insertion par le logement).

" Je pense que la notion d'intervenant social va au-delà de votre définition. Aujourd'hui les bénévoles sont de plus en plus nombreux parce qu'on a besoin de gens qui interviennent dans le domaine du social. Pour moi, le bénévole fait parti de ces intervenants sociaux" (directeur, CCAS).

" Pour moi, dans une maison de retraite, les bénévoles qui aident le personnel sont des intervenants sociaux." (directrice, maison de retraite).

Entre ces deux tendances fortes, certains enquêtés sont davantage nuancés. Pour eux, même dans l'intervention professionnelle, il y a une part de bénévolat. Le professionnel déborde de son temps de travail ou bien a lui-même des activités bénévoles :

" Nous sommes bien obligés d'intervenir comme profession du social et pourtant on déborde tout le temps. Parfois on est plus sur notre temps de travail, on fait les choses pratiquement comme bénévole " (assistante sociale, association d'insertion)

" Un bénévole peut être considéré comme un intervenant social, mais un professionnel peut à certains moments agir et être bénévole " (conseiller d'insertion, association insertion jeunes).

Une autre catégorie de professionnels du social considère que les bénévoles intervenants sociaux ont leur place...en complément des professionnels :

" Je suis tout à fait d'accord avec la définition, mais je pense que les bénévoles, lorsqu'ils sont formés peuvent faire partie des intervenants sociaux (responsable de CHRS).

" Les intervenants sociaux sont, pour moi, d'abord des professionnels. Les bénévoles du milieu associatif viennent compléter leur action " (encadrant, association d'insertion).

En dehors de cette confrontation entre professionnels et bénévoles, l'autre grande tendance des réponses est une reconnaissance de l'extension à la fois des acteurs de l'intervention sociale et des modes d'interventions ou des domaines d'actions.

Ainsi, un premier groupe de réponses montre que les intervenants sociaux sont multiples et occupent diverses fonctions :

" Le travail en équipe pluridisciplinaire se développant sans cesse dans les institutions de petite ou moyenne taille, la frontière entre travailleurs sociaux classiques et les personnes de l'administration ou des services généraux devient plus floue au niveau de l'action éducative " (chef de service administratif, centre éducatif).

" Pour moi, à la limite, les cuisiniers ou les femmes de ménages font partie des intervenants sociaux, ils ont une place importante dans notre travail " (responsable du personnel, IMPro).

" Pour moi, toutes les personnes s'occupant de personnes en difficulté à quelque niveau que ce soit, je les considère comme intervenant social " (responsable, association d'insertion).

" Pour définir les limites de la définition de l'intervenant social, il faut aussi prendre en compte la notion de contact ; la nature du contact que la personne établit avec l'utilisateur " (directeur, centre d'action éducative).

" Je suis d'accord avec la définition proposée, cependant il y a dans notre service des personnes qui n'ont pas le titre ou un diplôme du social et qui font du social " (attachée, CCAS).

" Dans une maison de retraite, tous les employés sont amenés à faire du social, ou plus exactement devraient avoir un rôle social. Mais comme nous sommes établissement de la fonction publique, les salariés ont tendance à se limiter à leur stricte fonction " (responsable du personnel, maison de retraite).

" Ca dépend du type de structure, mais dans une institution, chacun a un rôle défini, mais toute personne qui y travaille participe au travail social et éducatif par rapport aux personnes aidées."
(directrice, EMP)

" L'intervention sociale, ce n'est pas un corps de métier, c'est l'ensemble du personnel de la structure : c'est l'équipe éducative, mais ce sont aussi les agents de service, le personnel administratif, c'est toutes les personnes qui participent à l'action de l'institution auprès des personnes prises en charge." (secrétaire de direction, CAT).

Pour un autre groupe de réponses, le thème est centré sur l'extension des champs d'action :

« Je suis d'accord avec la définition, mais j'y ajouterai, l'action sociale en direction de groupes de personnes et le travail de médiation de nos éducateurs entre nos jeunes et le monde de l'entreprise" (directrice, IMPRO).

" Je suis d'accord avec la définition si elle prend en compte la notion d'intégration à la société, intégration dans tous les domaines de la vie sociale. On oppose trop souvent le social à l'économique, et les intervenants sociaux sont cantonnés à l'aide sociale ou au soutien à l'insertion professionnelle" (directeur, mission locale).

III-2-2. Les emplois de l'intervention sociale selon l'opinion des interviewés

Une liste d'une trentaine d'intitulés de métiers a été constituée à partir des annonces d'emplois parues dans la revue ASH (Actualité Sociale Hebdomadaire).

Une sélection aléatoire de quinze items dans cette liste a été proposée à chacune des personnes interrogées, qui ont dû les situer dans le champ ou hors du champ de l'intervention sociale telle qu'il est défini dans cette enquête.

Le tableau suivant présente cette liste par ordre décroissant de pourcentage de personnes l'ayant considéré dans le champ de l'intervention sociale.

Tableau n° 26
Opinion des personnes interrogées sur l'appartenance
d'intitulés de métiers au champ de l'intervention sociale

Dénomination de l'emploi	OUI	NON	NSP	connait pas	TOTAL répondant
assistante sociale	73 (96%)		3		76
éducateur spécialisé	74 (96%)		3		77
éducatrice de jeunes enfants	70 (95%)	2	2		74
animateurs d'insertion sociale	66 (93%)	1	4		71
moniteur-éducateur	73 (92%)	3	3		79
animateur socio-éducatif	74 (91%)	2	5		81
assistant socio-éducatif	73 (91%)		5	2	80
conseiller en insertion	68 (90%)	3	2	3	76
accompagnateur d'insert. profile	82 (90%)	2	5	2	91
coordinateur de projet de quartier	67 (88%)	5	4		76
aide médico-psychologique	76 (87%)	5	6		87
conseillère en éco. soc. familiale	63 (86%)	4	6		73
formateur en insertion profile	77 (86%)	8	3	2	90
coordinateur d'actions de prévent.	67 (85%)	5	4	3	79
coordinateur social	112 (79%)	5	10	14	141
conseiller d'emplois	63 (78%)	9	5	4	81
formateur en IRTS	57 (76%)	16	2		75
délégué à la tutelle	49 (68%)	14	4	5	72
monieurs d'atelier	52 (66%)	17	4	4	77
éducateur technique	43 (64%)	12	5	7	67
agent de développement social	47 (64%)	3	6	18	74
chargé de gestion des logt sociaux	46 (58%)	22	8	3	79
agent de médiation	45 (56%)	9	9	17	80
chef de projet	33 (41%)	29	13	5	80
chargé de mission	25 (34%)	26	18	4	73
conseiller technique	29 (33%)	37	19	3	88
conseiller social logement	20 (25%)	36	11	12	79

MIRE/CREDOC, 1996

CONCLUSION

UN PARI MÉTHODIQUE : LE REPÉRAGE INDUCTIF DES EMPLOYEURS ET DES EMPLOIS D'INTERVENANTS SOCIAUX

La première phase d'ordre quantitatif visait, à partir de sources diverses (sources statistiques existantes, budgets communaux, listes d'établissements et services... etc.) à dresser un tableau des emplois qui se rattachent à la notion d'intervention sociale. Pour atteindre cet objectif une entrée par les employeurs a été choisie. Lors du premier séminaire, la question de la pertinence et du risque de cette méthode a été posée : ne valait-il pas mieux commencer par une phase qualitative d'observation du champ de l'intervention sociale, avant de procéder à un recensement ? Mais, l'idée des concepteurs du programme était que la confrontation, même difficile, avec une première mesure objective du champ permettrait de mieux faire émerger les enjeux et problèmes.

Cette phase constituait dès lors une sorte de pari méthodique puisqu'il s'agissait de dénombrer des employeurs et des intervenants sociaux à partir d'une définition relativement large et ouverte. La notion de « recensement » se trouvait ainsi interrogée, notamment parce que recenser implique de savoir ce que l'on va compter.

En fait, l'objectif de cette phase a évolué vers « un balayage extensif du champ ». Il s'agissait dès lors davantage d'un « repérage », d'un « inventaire » raisonné des employeurs et des emplois de l'intervention sociale, *« visant à faire moins un recensement exhaustif, qu'un comptage territorialisé, posant les questions méthodologiques d'une classification »* (Note de liaison n°2, octobre 1995).

L'INSERTION DES JEUNES : UN FAIBLE PART DES EMPLOIS DE L'INTERVENTION SOCIALE

Le CRÉDOC a constitué, pour le département du Val-de-Marne, un fichier de 1197 établissements et structures entrant dans le champ de l'intervention sociale telle qu'elle a été définie. Ces établissements et structures sont gérés par 351 organismes gestionnaires différents. Ce fichier a été construit sur la base du fichier FINESS¹⁵. Celui-ci a été expurgé des établissements sanitaires qui ne correspondaient pas à la définition fournie. Pour

¹⁵ Fichier Informatique National des Établissements Sanitaires et Sociaux géré par le service statistique du Ministère du Travail et des Affaires sociales.

compléter cette première étape, le CRÉDOC a recherché d'autres sources déjà constituées : (CAF, SESI, INSEE) et des données du Conseil général. Enfin, il a été nécessaire de compléter le fichier par des sources nécessitant une recombinaison de l'information.

Puis, pour dénombrer et caractériser les emplois d'intervenants sociaux dans le Val-de-Marne le CRÉDOC a fait le choix de construire un échantillon raisonné à partir du territoire. Le Val-de-Marne compte quarante-sept communes. Parmi elles, une sélection a été effectuée sur la base de trois critères principaux -la taille, les caractéristiques de la population, le type d'établissements présents sur le territoire- de manière à avoir une « bonne photographie » du département. Nous avons testé, auprès des services du Conseil général, l'échantillon sélectionné pour vérifier sa validité dans le cadre de cette recherche. Un questionnaire a été envoyé aux employeurs susceptibles d'avoir une mission dans le champ de l'intervention sociale. Puis, après un délai de quinze jours -pour qu'ils puissent rechercher les informations demandées-, nous les avons interrogés par téléphone. L'interrogation suivait une logique de questionnement emboîté. Trois types de fiches avaient été conçues : « organisme gestionnaire », « services et structures » et « intervenants sociaux » afin d'obtenir des informations qualitatives et quantitatives sur ces trois registres. Au total, dans les 23 communes sélectionnées nous avons interrogé 118 organismes gestionnaires et 201 structures ou services qui se trouvaient sur le territoire de ces communes. Ces organismes interrogés employaient 5 432 intervenants sociaux soit, en équivalent temps plein, 4 596 postes. Nous avons obtenu 529 descriptions succinctes d'emplois qui :

- ◇ couvrent 8 domaines différents d'intervention : médico-éducatif, petite enfance, social, animation, insertion, enseignement/formation, politique de la ville, emplois de proximité,
- ◇ présentent des postes divers : emplois de l'intervention sociale, cadres, techniciens para-médicaux, intervenants extérieurs, personnels de service et administratif

Le champ professionnel attribué au CRÉDOC était l'insertion professionnelle et sociale des jeunes. Pour appréhender ce domaine d'intervention, un premier bornage a été opéré à partir des intitulés d'activités de la nomenclature FINESS susceptibles de regrouper des établissements et services ayant une activité d'insertion : « l'éducation spécialisée », « la réinsertion sociale et professionnelle » et enfin la « vie sociale ». L'analyse a permis de repérer 87 structures ou services dont les pratiques étaient susceptibles de se situer dans le domaine de l'insertion (soit 43% des structures de l'échantillon). Cependant, en introduisant le critère de la classe d'âge -les jeunes de 16 à 25 ans- correspondant aux bornes généralement adoptées par les politiques publiques de l'insertion des jeunes, ce sont seulement 45 d'entre elles (22%) qui ont pour mission totalement (12 structures) ou en partie

(33 structures) de favoriser l'insertion sociale et professionnelle des jeunes. Ces 45 structures possèdent au total 208 emplois et 53 types d'emplois différents. Les emplois de l'insertion recouvrent environ 3,8% des emplois de l'intervention sociale dans l'échantillon.

Même si ces éléments chiffrés sont à prendre avec précaution dans la mesure où nous n'avons pas été exhaustif, ce constat chiffré semble trouver des échos dans d'autres travaux. L'enquête sur l'emploi menée par PROMOFAF¹⁶ auprès de ses adhérents montre que seulement 6% des salariés travaillent dans des établissements hors des secteurs traditionnels - sanitaire, médico-social, social- dont environ un tiers dans le secteur intitulé « emploi-insertion ». Ces éléments relativisent les discours sur le bouleversement des professions du social. « L'engloutissement » des métiers canoniques du travail social ne semble pas encore d'actualité. Ainsi, comme le précise Michel AUTÈS¹⁷ dans la revue ESPRIT : « *Il n'y a pas, loin s'en faut, invasion de professionnels nouveaux dans le champ social* ».

Les politiques de l'emploi et de lutte contre l'exclusion conduites depuis une vingtaine d'années, ont donné un statut privilégié à l'insertion sociale et professionnelle et certainement focalisé l'attention des observateurs sur l'évolution des emplois dans ce domaine d'intervention. L'insertion avec son statut de « nouveauté » a peut-être eu un pouvoir d'attraction qui dépasse ce qu'elle représente effectivement d'un point de vue quantitatif.

Ce pouvoir d'attraction, cette impression de nouveauté, mais aussi d'invasion du secteur social pourrait s'expliquer aussi par le nombre d'appellations différentes de ces emplois de l'insertion. Dans l'échantillon du CRÉDOC, on compte pas moins de 12 intitulés différents -8 dans le médico-social et 10 dans le social-. Deuxièmement, contrairement à ces deux derniers secteurs, dans lesquels on retrouve les emplois canoniques, dans celui de l'insertion, les intitulés d'emplois sont marqués par le sceau de la nouveauté linguistique qui introduit un renouvellement des appellations :

conseiller formation, conseiller d'orientation, conseiller technique logement, conseiller en reclassement, chargé de mission accompagnement social, instructeur/parrainage des jeunes, instructeur RMI, chargé de mission emploi/RMI, chargé des relations avec les entreprises, chargé d'insertion, chargé de mission insertion par l'économie, etc.

¹⁶ PROMOFAF : *Synthèse de l'enquête nationale sur l'emploi*, Enquête réalisée auprès de 8000 adhérents en 1995. Observatoire emploi-formation. Novembre 1997

¹⁷ Dans le département du Nord, l'équipe de Michel AUTÈS a dénombré moins de 200 intervenants n'ayant pas de diplômes traditionnels du secteur social sur environ 18 000 intervenants dénombrés.

La deuxième phase de la recherche a conduit les équipes à interroger directement un échantillon de professionnels constitués sur la base des observations de cette première phase, sans qu'il s'agisse obligatoirement d'un échantillon raisonné. Les entretiens auprès des professionnels visent à une analyse détaillée des contenus d'activité, de l'environnement institutionnel et organisationnel du poste et des compétences des agents. Sur la base de ces éléments, chaque équipe était invitée à proposer une typologie des emplois du secteur exploré. Les observations effectuées devaient se répondre, se contredire, et s'enrichir mutuellement. L'étendue du champ de l'intervention sociale a conduit les responsables du programme et les équipes de recherche à le décomposer en sous-secteurs. Le Crédoc a eu en charge l'étude des emplois, dans le Val de-Marne, qui ont d'une façon ou d'une autre un lien avec l'insertion sociale des jeunes.

DEUXIÈME PARTIE :

LES ACTEURS DE L'INTERVENTION SOCIALE

DANS LE DOMAINE DE L'INSERTION DES JEUNES

INTRODUCTION

La deuxième phase de la recherche a conduit les équipes à interroger directement un échantillon de professionnels, constitué sur la base des observations de la première phase. Les entretiens auprès de ces professionnels visaient à obtenir principalement une analyse des contenus d'activité. Cependant ils devaient aussi donner des indications sur les contextes institutionnel et organisationnel des postes étudiés, les trajectoires professionnels et les compétences des intervenants sociaux qui les occupaient. Enfin, sur la base des éléments recueillis, chaque équipe était invitée à proposer une typologie des emplois du secteur exploré.

Conformément aux propositions faites par notre Département Evaluation des Politiques Sociales et avec l'accord du Comité de pilotage, le CREDOC a centré son observation sur les intervenants sociaux qui déclarent avoir une pratique dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes (16 à 30 ans). Ces intervenants sociaux ont été sélectionnés à partir du fichier des établissements du Val-de-Marne construit lors de la première phase.

Comme nous l'indiquons dans la conclusion de la première partie, partant des trois domaines d'activités de la nomenclature FINESS nous avons sélectionné, dans un premier temps, quatre-vingt-sept services et structures dont les pratiques étaient susceptibles de se situer dans le champ de l'insertion sociale et professionnelle ; puis nous avons confronté ce premier tri à la population prise en charge. Au terme de cette procédure raisonnée, quarante cinq structures et services constituaient finalement la base de notre échantillon final.

Un courrier a été adressé aux structures et services sélectionnés. Dans l'ensemble, l'enquête a été plutôt bien accueillie. Les refus ont été peu nombreux. Quelques structures n'ont pas été interrogées pour d'autres motifs : certaines ont affirmé ne plus intervenir dans le domaine de l'insertion, d'autres parce qu'elles n'étaient plus concernées par la classe d'âge.

Au final, 33 structures et services ont eu notre visite représentant trente et une entités juridiques. 54 entretiens de salariés ont été réalisés¹⁸. Un ou deux entretiens ont été réalisés par structure. Nous en avons mené deux lorsque les emplois étaient de natures différentes. Ces entretiens se sont déroulés sur le lieu de travail. Ils étaient semi-directifs et d'une durée d'une heure à une heure et demie.

¹⁸ Le détail est présenté en annexe 2.

Ils ont été réalisés auprès des professionnels rencontrés selon deux axes majeurs :

- **un axe organisationnel**, selon deux orientations. La première vise à identifier les missions et les activités de la structure ou du service. La seconde s'intéresse aux activités, rôles et compétences des salariés dans l'exercice de l'emploi. Ce premier axe est essentiellement descriptif.
- **un axe symbolique**, celui qui rend compte des perceptions et représentations des intervenants sociaux, à propos du champ de l'intervention professionnelle, du contenu des activités réalisées, des compétences nécessaires. Enfin, le travail a porté sur les projections : l'évolution de carrière du professionnel et du secteur d'intervention.

Pour cela, les grands thèmes de l'entretien étaient :

- la mission et l'activité de la structure et du service,
- l'activité et les tâches du professionnel,
- son parcours professionnel, ses compétences,
- les représentations et analyses sur l'intervention sociale.

Le premier chapitre propose une analyse compréhensive des missions des structures et services interrogés. Cette démarche a pour objectif de construire une typologie des structures élaborée à partir des critères de mission et de finalité. Ces critères principaux seront recoupés avec d'autres, tels que l'origine ou l'histoire, le statut actuel et les modes d'articulation avec les partenaires du territoire d'intervention. La pertinence de la typologie construite sera dans un second temps confrontée aux activités et aux tâches des intervenants sociaux interrogés. La prise en considération de la complexité des réalités et de la variété des situations professionnelles s'inscrit dans une démarche qui privilégie la prise en compte de ces réalités aux intitulés des emplois et aux certifications par les diplômes professionnels. Cette logique de classification se veut être un outil d'analyse de la dynamique des emplois dans un champ - celui des intervenants sociaux- en cours de définition dans cette recherche.

Les analyses de l'évolution des emplois portaient, avant les années quatre-vingt, principalement sur l'impact des nouvelles technologies. Depuis, les études sur ce thème ont mis en évidence l'impact d'autres facteurs comme l'intervention de l'individu lui-même. La notion de compétence s'est ainsi imposée. Le second chapitre sera consacré à la mise à jour de ces compétences, à partir des propos recueillis, selon les types de services et de structures définis précédemment. L'objectif de cette approche est d'essayer de repérer les catégories de compétences mises en oeuvre et d'en analyser le contenu en fonction de la typologie des

structures, de manière à mettre en évidence les différentes catégories de compétences mises en oeuvre dans chacun des groupes. L'hypothèse de cette démarche est de vérifier si ces différences confirment les « bouleversements » à l'oeuvre dans l'organisation des emplois du secteur professionnel.

Le troisième chapitre propose une analyse des représentations du champ de l'intervention sociale par les personnels interrogés. Puisque le champ de l'intervention sociale est lui-même un enjeu, tout à la fois, de connaissance, de reconnaissance et de construction, on cherchera à vérifier, à titre d'hypothèse, que les catégories canoniques du travail social n'organisent plus de la même manière ce champ. Dans cette perspective, ce dernier chapitre s'attache à analyser les sentiments, avis et opinions des enquêtés.

I-DES STRUCTURES AUX ACTIVITÉS DES INTERVENANTS SOCIAUX

I-1. LA QUESTION DU CHAMP DE L'INSERTION

I-1-1. Naissance et développement d'un réseau d'intervention

René LENOIR¹⁹ utilisa, il y a presque vingt cinq ans, le terme d'exclusion. A cette époque, il désignait plutôt le risque de marginalisation de quelques groupes de population, à l'écart d'une société en pleine croissance et auxquels les caractéristiques sociales et démographiques ne permettaient pas d'accéder à l'un ou l'autre des éléments de la panoplie des mesures sociales. Panoplie, dont on imaginait alors, qu'au prix de quelques ajouts, elle suffirait à répondre à l'ensemble des demandes de ces exclus.

Aujourd'hui, l'exclusion n'apparaît plus comme un risque pour quelques groupes d'individus, mais comme un danger qui met en jeu la cohésion de la société française un risque majeur pour des fractions de la population de plus en plus larges. Face à ce risque d'exclusion, dès la fin des années soixante-dix, mais surtout au début des années quatre-vingt à la suite du Rapport au Premier Ministre de Bertrand SCHWARTZ²⁰, les politiques publiques ont développé des dispositifs d'insertion sociale et professionnelle.

Les professionnels du social ont donc été confrontés à ces évolutions structurelles, mais aussi, à des changements au plan institutionnel. Le premier est d'ordre organisationnel et aboutit, par la décentralisation, à ce que les élus locaux soient les maîtres d'oeuvre de l'action sociale. Le second changement réside dans la territorialisation des politiques sociales. Dans les multiples instances, services et autres dispositifs mis en place, les travailleurs sociaux ont été conduits à coopérer avec d'autres dans un partenariat sans cesse renouvelé.

Selon Michel LEGROS²¹, l'examen des politiques traditionnelles d'insertion fait apparaître l'existence de trois réseaux qui se sont constitués progressivement pour répondre à des demandes sociales différenciées :

¹⁹ René LENOIR : *Les Exclus : Un français sur dix*. Ed du Seuil, 1974.

²⁰ Bertrand SCHWARTZ : *L'insertion professionnelle et sociale des jeunes*, La Documentation française, 1981

²¹ Michel LEGROS : *Vers l'emploi : la formation des accompagnateurs d'insertion*, Les Cahiers de PROMOFAP, n°6, Décembre 1993.

- ◇ Sur les soubassements d'une action caritative, un premier réseau s'est constitué dès le siècle dernier pour accueillir des enfants et des adolescents qui ne pouvaient être socialisés dans un contexte familial. Constitué par des établissements et des services, ce réseau est structuré en fonction des types de déficiences ou de carences.
- ◇ Construit sur une base associative, mais moins formalisé, un second réseau intervient traditionnellement auprès des enfants, adolescents et jeunes adultes en situation de marginalisation ou tout au moins de risque d'exclusion sociale. Les cas des Clubs et équipes de Prévention, des centres sociaux, illustrent bien ce second réseau. Ces équipements assurent une présence auprès des jeunes en difficulté, dans les quartiers.

Ces deux premiers réseaux se sont formalisés et surtout professionnalisés entre 1940 et 1975.

- ◇ A côté de ces deux réseaux, figure, non pas véritablement un réseau, mais un dispositif dont la vocation est d'assurer la transition de l'école à la vie professionnelle. Ce dispositif qui date du début des années quatre-vingt, combine, ou parfois simplement juxtapose, des activités de formation, des activités professionnelles.

On peut admettre l'hypothèse selon laquelle, jusqu'à une période relativement récente, chacun de ces réseaux fonctionnait globalement avec sa logique propre. Cependant, dès la fin des années soixante-dix le brouillage est perceptible. Certains clubs et équipes de Prévention s'impliquent dans une pratique d'insertion à travers la réalisation de chantiers avec des jeunes en réaction aux difficultés de plus en plus grandes d'accès à l'emploi de leur population. Par ailleurs, dès le début des années quatre-vingt, les P.A.I.O. et les missions locales ont pris en compte, conformément à l'esprit de Bertrand SCHWARTZ, d'autres segments que la formation ou l'emploi, pour favoriser l'insertion sociale et professionnelle des jeunes les moins qualifiés. Donc dès cette période, le brouillage et la superposition des pratiques et des compétences ont existé entre le deuxième réseau « socio-éducatif » et le troisième de « l'insertion sociale et professionnelle ».

I-1- 2- La délimitation du champ de l'insertion professionnelle et sociale

La première difficulté est de définir ce que recouvre exactement le troisième réseau évoqué par Michel LEGROS. Jacques ION²² fait débiter les dispositifs d'insertion, en 1973, avec la création du groupe permanent interministériel « Habitat et vie sociale », dans le cadre du VIème Plan. Les étapes importantes sont marquées par la création au début des années quatre-vingt de la Délégation interministérielle à l'insertion professionnelle et sociale des jeunes en difficulté, instituant les missions locales et les P.A.I.O., et la mise en oeuvre de « la politique de la ville et du développement social urbain » qui élargit les missions des D.S.Q. (développement social des quartiers) et C.C.P.D. (Conseil communal de prévention de la délinquance). A ce premier ensemble de dispositifs sont venus s'ajouter des dispositifs liés à des domaines spécifiques : les structures d'insertion par l'activité économique (les entreprises d'insertion, les associations intermédiaires, etc.), les politiques d'accès au logement (P.D.A.L.D. : Plan départemental d'accès au logement pour les plus démunis, CLLAJ : Comité local pour le logement et l'accompagnement des jeunes), et surtout, en 1988, la création du R.M.I. (Revenu minimum d'insertion) qui consacre définitivement la problématique de l'insertion.

La multiplication de ces politiques et des dispositifs a favorisé l'émergence d'une multitude de nouveaux emplois à côté des métiers traditionnels du travail social classique. Ainsi, sous le terme générique « d'accompagnateur d'insertion », on trouve les conseillers techniques des missions locales ou des P.A.I.O., les formateurs des stages d'insertion, les encadrants des structures d'insertion par l'activité économique, etc. Parallèlement à ce strict champ de l'insertion professionnelle, se sont développés des dispositifs d'aide dans une logique d'insertion sociale. Dès lors, un autre type d'emplois nouveaux est apparu, plus spécialisé dans tel ou tel type de problème, qui peuvent être regroupés sous le terme d'« accompagnateurs sociaux ». Mais le ciblage est parfois impossible notamment dans le cadre des politiques de la ville où des fonctions de gestion et de coordination des dispositifs sont apparues. Enfin, des formes d'intervention ont renouvelé les pratiques en systématisant certains aspects comme la médiation sociale.

La demande d'encadrement des populations dites « en difficulté » a donc provoqué une série de créations d'emplois dans un champ d'action toujours plus large que nous avons nommé dans ce programme l'intervention sociale. Le domaine de l'insertion professionnelle et sociale est certainement le modèle paroxystique de cette évolution : il est le

²² Jacques ION : *Le travail social à l'épreuve du territoire*, Coll. *Pratiques sociales*, Ed. Privat, Toulouse, 1991.

lieu d'expérimentation de ces nouveaux emplois. Il constitue le champ fertile d'emplois à inventer.

L'échantillon des emplois étudiés par le CRÉDOC, illustre cette diversité nouvelle. Les 54 personnes rencontrées évoluaient dans six domaines (cf. tableau page suivante) :

- la prévention,
- l'insertion économique,
- l'insertion par le logement,
- la réinsertion,
- le développement social,
- le social.

**RÉCAPITULATIF DES ÉTABLISSEMENTS ET DES POSTES
PAR DOMAINE D'INTERVENTION**

Domaines	Etablissements (33)	Postes (54)
1. Prévention	• Club de prévention (4) • Assoc. Prév. de la toxicomanie • Assoc. Prév. de l'alcoolisme	1 chef de service éducatif 1 psychologue 3 éducateurs-trices 1 visiteuse sociale 2 resp. de structure 1 adjoint
2. Insertion par l'économique	• Missions locales (2) • Entreprises d'insertion (2) • Régie de quartier	1 responsable de structure 1 coordinateur 1 conseillère insertion 1 conseillère emploi-formation 3 éducateurs-trices 1 AS 1 secrétaire-comptable, adjoint
3. Insertion par le logement	• CLLAJ (2) • Association insertion par le logement	2 accompagnateurs-trices 1 CESF 1 conseiller social
4. Réinsertion	• CHRS (4) • SAOH • CPAL • Association SAJIR • Foyer d'hébergement jeunes délinquants • PJJ	1 psychologue 3 éducateurs-trices 5 animateurs-trices 1 moniteur-éducateur 2 agents de probation 2 CESF 1 auxiliaire de puériculture 1 juriste 1 responsable de chantier 1 surveillant formation
5. Développement social	• Centres sociaux, socio-cult., MJC (5) • Mission/antenne/contrat-ville (3)	3 animateurs-trices 1 coordinateur secteur jeunes 1 agent d'accueil 1 chargé de mission 1 agent de développement 1 chargé de coordination 1 chef de projet 1 coordinateur social 1 secrétaire-comptable, adjoint 1 vacataire
6. Social	• Action sociale CAF • CCAS	2 AS 1 agent de développement social

I-2. LES STRUCTURES ET SERVICES DE L'INSERTION DES JEUNES

Le contexte de mutation économique et sociale, de changements institutionnels a favorisé le développement du « secteur de l'insertion » qui pourrait-on dire est devenu le phare de l'innovation, de l'adaptabilité. A ce titre, l'observation du contenu des activités et des tâches des professionnels de ce « secteur », devait contribuer à éclairer avantageusement nos interrogations sur les « bouleversements » des pratiques introduits par les emplois nouveaux.

Ce sont l'urgence et l'ampleur des problèmes qui légitiment l'action des dispositifs et des structures d'insertion. Aborder ce champ de l'insertion à partir de la "mission" que se fixe chacune de ces structures, l'objectif particulier qu'elle se propose d'atteindre ou, pour reprendre une terminologie weberienne, le "sens" qu'elle vise apparaissait dès lors pertinent. Il apparaît en effet que chaque institution ou structure relevant du champ considéré "oriente significativement" son activité en relation non seulement avec l'objectif général autour duquel s'est constitué le champ, mais en fonction de la place relative qu'elle y occupe.

Cette démarche compréhensive conduit à dessiner les contours d'une typologie construite en premier lieu à partir du critère de ce que l'on pourrait appeler la "mission" de la structure. Il s'agit de regrouper entre elles, d'une part, les structures qui mènent une action envers la personne dans son intégrité et prennent en charge, d'une certaine manière, l'ensemble des problèmes auxquels elle se trouve confrontée à un moment donné de sa vie ; et de rapprocher entre elles, d'autre part, les structures qui ont une approche plus spécifique et se proposent d'assister les jeunes dans des démarches qu'ils ont à faire dans un domaine bien mieux circonscrit : l'emploi ou le logement, notamment. Un troisième groupe de structures, enfin, se place d'emblée un peu en dehors de cette logique dans la mesure où leur action ne s'adresse qu'indirectement aux jeunes : leur mission, en d'autres termes, consiste davantage à apporter un soutien et une assistance aux structures en contact avec le public, à coordonner leur action sur un territoire donné et à promouvoir des actions ou des projets dans le cadre des politiques locales.

Cette première distinction établie à partir de la finalité que vise l'intervention recoupe en outre deux autres caractéristiques des structures dans lesquelles nous avons interrogé un ou plusieurs intervenants sociaux. La première de ces caractéristiques tient à leur nature, c'est à dire leur origine et leur histoire tout autant que leur statut actuel ; et la seconde, à leur mode

d'articulation avec les "partenaires", c'est à dire les autres structures agissant en amont, en aval ou bien parallèlement à leur propre intervention.

Nous avons regroupé les finalités visées dans trois grands types de missions : d'une part, l'accueil, le diagnostic et l'orientation regroupés dans une classe que nous avons appelée celle de "la médiation" ; d'autre part, "l'intervention spécialisée" qui se propose d'apporter une réponse technique dans un domaine précis des attentes du public (le logement ou l'emploi, particulièrement) ; enfin "la coordination".

Chaque structure identifiée dans le champ de l'insertion des jeunes peut être, de manière "idéale typique", associée à l'une de ces trois grandes missions et détermine l'orientation générale de son activité. Mais en outre, ce principe de la division sociale de l'intervention sociale dans ce champ précis, détermine l'organisation interne de ces structures en ce sens que ces trois missions s'y retrouvent à des degrés divers en se démultipliant en un nombre fini d'activités significativement orientées par elles : des activités qui supposent elles-mêmes des tâches plus précises impliquant des savoirs ou des savoir-faire techniques.

Cette approche se proposait de donner les moyens d'une "compréhension" des activités des structures et des intervenants non seulement d'un point de vue analytique, qui consiste à les décrire, mais aussi en les ramenant à leur principe.

TYPOLOGIE DES ÉTABLISSEMENTS		
<u>Type 1 :</u> structures de la "médiation"	<u>Type 2 :</u> structures de "l'intervention spécialisée"	<u>Type 3 :</u> structures de "coordination" (ou "méta-structures")
• clubs de prévention • centres d'hébergement • centres d'accueil et d'orientation • centres sociaux • services d'action judiciaire • points Ecoute • prévention des toxicomanies • CPAL • foyer de la PJJ	• Mission locale • Entreprise d'insertion • Régie de quartier • CLLAJ • Assoc. pour le logement • association intermédiaire	• Mission-ville • Antenne-ville • Contrat de ville • CAF

I-2-1. Les structures de la « médiation »

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------|
| • clubs de prévention | • points écoute |
| • centres d'hébergement | • service action judiciaire |
| • service accueil et d'orientation | • prévention des toxicomanies |
| • centres sociaux | • Foyer PJJ |
| • comité de probation | |

La notion de médiation est certes assez équivoque compte tenu des différentes acceptions du terme. Dans le registre de ce qu'il est convenu d'appeler la "médiation socioculturelle", par exemple, les "femmes-relais", devenues "femmes médiatrices", ont essentiellement pour fonction, selon C. DELCROIX, d'être une interface, un intermédiaire, entre les populations immigrées et les représentants des services publics²³. Pour M. BAGUR, en revanche, elles ont un rôle plus actif puisqu'elles doivent amener des personnes "en rupture" de communication, à entrer en contact²⁴. Dans le contexte de la "médiation sociale", pour P. COSTE, la médiation suppose non seulement "de repérer les dysfonctionnements sociaux et d'élaborer des parades", mais aussi d'effectuer un travail de "traduction" qui consiste à donner une forme compréhensible par les institutions aux différents problèmes rencontrés par des personnes en difficulté. Il s'agit autrement dit de composer avec l'ordre établi, d'assouplir les raideurs des institutions face aux formes de la marginalisation²⁵. On pourrait encore exploiter le domaine de l'urbanisme, dans lequel la médiation apparaît comme un mode de concertation entre différentes compétences en vue du traitement d'un espace donné, de la médiation citoyenne, pénale, familiale, etc. Mais se font déjà jour les deux caractéristiques de la médiation telle qu'on l'entendra ici :

- L'établissement d'un contact avec les populations en difficulté,
- Diagnostic des besoins et définition d'un projet d'insertion cohérent,
- L'orientation des publics vers les services ou institutions les plus à même de "traiter" les besoins identifiés et formulés.

La manière dont les intervenants définissent la mission de leur structure relevant de ce type évoque bien cette idée de "pont", rappelant ainsi l'étymologie du terme de médiation : être au milieu. La notion d'inter-médiaire est également importante, bien qu'elle puisse

²³ DELCROIX Catherine : *Rôle et perspectives des femmes-relais en France*, recherche financée par la direction de la population et des migrations et le FAS, et gérée par l'ADRI

²⁴ BAGUR Mireille : *Rapport de synthèse sur la médiation socio-culturelle*, FIA-ISM, 1995.

²⁵ COSTE Philippe : *Assistantes sociales. Quel mépris ?* ASH n° 1769, janvier 1992.

renvoyer à deux contextes différents : l'activité de médiation consiste en effet ou bien à reconstituer des liens défaits, ou bien à créer des liens qui n'existaient pas jusqu'alors.

Au travers de ces définitions de la mission de leur structure, il se dégage une conception plurielle de l'instauration ou de la restauration du lien, ou de ce que l'on appellerait l'intégration. Cette appréhension globale de la personne que soulignent les intervenants interrogés, renvoie en premier lieu à une dimension psychologique, c'est à dire à un véritable travail d'intégration du sujet à lui-même : *"on travaille sur un projet, pour que la personne se reconstruise"* (agent de probation, CPAL). Il s'agit en outre du lien entre le sujet et la collectivité conçue ou bien comme une communauté (la famille, le groupe de pairs ou bien la "société" dans son ensemble avec ses règles informelles : *"il faut faire en sorte qu'ils vivent en collectivité..."*), ou bien d'un point de vue institutionnel : *"les amener à utiliser les institutions..."*.

Finalement, cette catégorie de la médiation renvoie à une conception assez classique du travail social qui suppose comme prérequis à cette activité une certaine "compétence relationnelle", conçue comme la spécificité du champ. On peut d'ailleurs lier à cette observation, le fait que ce sont dans les structures de ce type que l'on retrouve le plus de travailleurs sociaux "canoniques" dans notre échantillon : les éducateurs, les moniteurs-éducateurs et les animateurs, surtout, qu'ils soient ou non "certifiés".

Définition de la mission de leur structure par les intervenants de la médiation :

Prévention spécialisée :

- Les amener à utiliser les institutions à améliorer leur rapport aux institutions.
- Permettre aux jeunes exclus de se **ré-intégrer**.
- On sert de "**pansement social**", c'est un peu tous les accidentés de la société dont on doit s'occuper.
- Le projet, c'est l'éternel projet : **remettre à l'école** les jeunes qui sont **déscolarisés**, leur **retrouver des patrons**, leur trouver des chantiers...

Centre social :

- C'est un projet de **réhabilitation**. Nos actions sont tournées vers les immigrés : une collègue les aide pour leurs papiers, leurs démarches... une autre s'occupe des primaires et des adolescents, pour leurs problèmes scolaires...
- Notre projet, c'est de faire en sorte qu'ils (les jeunes) vivent en collectivité parce que, c'est atroce, ils ont beaucoup de mal à **rester ensemble**.
- La mission c'est de **maintenir la paix sociale**.

CHRS/ SAOH :

- Le but est de réinsérer des personnes SDF ou des hommes sortant de prison. Les réinsérer, c'est à dire dans la vie active par le biais du travail et du logement et de la santé.
- Prendre tout le monde, on accueille tout le monde, mais ce qui est nouveau, c'est qu'on **évalue** et, si ça ne fait pas partie de nos compétences, on **oriente**.
- Prendre en charge, en internat ou en externat, et à partir de là on apporte une aide aux personnes.
- Prendre en charge les jeunes accueillies et les rendre autonomes pour qu'elles puissent, à terme, trouver un travail, occuper seules un logement et s'occuper de leur enfant.

Service/Foyer PJJ :

- Prise en charge des jeunes. Ils restent entre 15 jours et plusieurs mois pour effectuer un **travail d'observation et d'insertion en profondeur**

Service d'action judiciaire (SAJ) :

- Les objectifs, c'est la **prise en charge globale**. On y inclue donc les problèmes sociaux aussi bien de santé, que de travail, que de relations familiales, que de délinquance...
- Il y a de l'aide aux victimes, de la **médiation**, du contrôle judiciaire et des enquêtes de personnalité pour les mineurs fumeurs de "H", les chantiers pour les détenus...

Comité de probation (CPAL) :

- C'est renouer des liens sociaux, c'est l'insertion. On cherche des associations qui aident les jeunes.
- On a énormément de gens qui sont sans travail, avec un logement précaire, donc en matière d'aide à l'insertion, c'est le gros de notre activité, d'**orienter** les gens.

- Des structures "en pointe" de l'intervention sociale

Certaines des structures que nous avons rencontrées inscrivent leur action, selon les termes des intervenants que nous y avons interrogés, dans la perspective d'une action globale auprès de la personne ou d'un groupe de personnes. Leur intervention précède logiquement celles des structures plus spécialisées en ce sens que leur mission suppose, typiquement, trois moments qui peuvent en réalité être définis comme trois "fonctions" principales :

a) *La fonction d'accueil*

Le premier moment est celui de l'établissement du contact. Il y a bien quelque chose de "fondateur" dans le rôle de ces structures dans la mesure où leur première tâche consiste précisément à instaurer (ou restaurer) une relation entre le jeune et l'institution. Cette mission est très explicite dans le domaine de la prévention : *"notre mission est d'entrer en relation avec un public en difficulté et de pouvoir mettre en place des relations de confiance"* (éducateur, club de prévention). La démarche de ces structures est réellement initiatrice en ce sens qu'il s'agit le plus souvent de poser les bases préalables à tout "travail" d'insertion. Si l'on considère d'autres structures qui relèvent de ce type, il peut s'agir d'un re-commencement comme dans le cas des centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), encore que bien souvent ils puissent aussi, au même titre que les acteurs de la prévention, avoir une démarche initiale-initiatrice : *"on reçoit des gens qui ont été très abîmés par la vie, quelque soit leur âge [...]. Ce sont très souvent des gens qui n'ont jamais été insérés dans la vie"* (psychologue, CHRS-centre maternel).

Bien souvent cette démarche commence d'ailleurs tout un travail qui consiste à reconstruire une "identité" à la personne accueillie, ne serait-ce qu'au travers des "papiers" qu'il faut mettre à jour. Finalement, ce sont peut-être les structures intervenant pour la réinsertion des délinquants condamnés qui représentent le mieux cette approche qui consiste à re-commencer un travail d'insertion. Un agent de probation²⁶ définit la mission de son service de la façon suivante : *"suivre les condamnés à des peines avec sursis et mise à l'épreuve [...]. Après, on a le contrôle judiciaire. Et puis, en dehors de ces mesures, il y a tout le travail de commissions. Ici, on s'est réuni en commissions qui étudient tous les problèmes d'hébergement, de travail, de santé..."*. Outre la partie de leur activité qui se trouve extrêmement cadrée par l'action judiciaire, les comités de probation se doivent donc non

²⁶ Nous utiliserons cette appellation pour des raisons de commodité de langage. Auparavant ces emplois s'intitulaient « délégué à la probation » et étaient occupés par des assistantes sociales diplômées d'État et par des éducateurs formés en interne par l'administration pénitentiaire. Cette dernière formation a été réformée pour aboutir à une formation de « conseiller d'insertion et de probation ».

seulement de répondre aux besoins les plus immédiats de leur public, mais aussi d'entreprendre le premier travail qui va permettre une démarche vers une (ré-)insertion plus durable.

Incidentement, deux conceptions différentes de ce que l'on pourrait entendre par "accueil" apparaissent ici manifestement : ou bien il s'agit d'une démarche active qui consiste à "aller vers" les publics, comme c'est le cas des équipes de prévention spécialisées, ou bien il s'agit de "recevoir" dans un lieu fermé. Cette distinction, toute formelle *a priori*, renvoie en réalité à des activités assez différentes qui font appel à des compétences elles-mêmes sensiblement différenciées, notamment en ce qui concerne la mise en œuvre de cette "compétence relationnelle". En effet, le « praticien de la relation » n'exerce pas son « art de la relation »²⁷ de la même manière lorsqu'il travaille en milieu ouvert, en internat ou dans un service judiciaire.

b) La fonction de diagnostic

Le second moment est celui de l'appréhension des besoins de la personne qui bénéficie de l'aide et de son orientation vers les autres structures, notamment celles qui proposent une intervention spécialisée. Tous les intervenants de ces structures de médiation soulignent en effet volontiers qu'ils ont à prendre en charge l'ensemble des problèmes que rencontre un jeune au moment de la prise de contact, et que le premier "geste" qu'ils ont à accomplir est de hiérarchiser ces difficultés : *"on travaille sur beaucoup de choses, à peu près toute la personne, mais c'est vrai qu'il y a des urgences"* (animatrice, CHRS).

Les éducateurs de la prévention spécialisée n'ont pas, de ce point de vue, une perception très différente de leur mission qui consiste à affronter en même temps toutes les difficultés que traversent des populations marginalisées, mais leur situation est complexifiée par le fait qu'il ont aussi affaire à une population plus hétérogène que les CHRS qui, malgré tout, "ciblent" davantage leur public : *"c'est un peu tous les accidentés de la société dont on doit s'occuper. S'occuper de tous les gens qui sont déviants dans le quartier : ça va de la délinquance aux enfants déscolarisés, des problèmes de drogues aux maladies mentales... tout ce qui traîne, tout ce qui est hors dispositif"* (éducateur, club de prévention).

Une autre animatrice d'un CHRS (centre maternel) précise que si la mission générale du centre est de favoriser l'insertion des jeunes mères en difficulté, elle suppose des actions assez diversifiées. L'intervention est orientée en fonction d'un projet qui doit être défini par la jeune

²⁷ LEMAY Michel : *Un art de la relation*, article dans « Les éducateurs aujourd'hui », Coll. Pratiques sociales, Privat/Lien social, Toulouse 1993.

femme hébergée avec l'aide et le soutien des "animatrices". La définition de ce projet consiste, d'une part, à identifier les problèmes qu'elle rencontre et, d'autre part, à définir la stratégie qui permettrait de commencer, à tout le moins, de les résoudre : le travail, la formation, la santé, le budget, l'environnement affectif et relationnel (la famille, le "conjoint" quand il y en a un, l'enfant...). Cette animatrice met par ailleurs l'accent sur le fait que la population accueillie dans son centre est en général dans une situation dramatique : *"on reçoit des gens qui ont été piétinés, vraiment piétinés, qui n'avaient pas de place dans leur famille, et le fait d'être reconnus ici, et d'avoir une place ici, ça change beaucoup"*.

On peut identifier trois principales dimensions complémentaires au sein de cette même fonction, qui se déploient ensuite en plusieurs activités et savoir-faire :

- Celle de l'écoute que soulignent volontiers les intervenants : *"tout se joue sur l'écoute et sur la confiance"* (animateur, centre social) ; *"le premier mode d'intervention, c'est l'entretien"* (agent de probation, CPAL)
- Celle de l'analyse des besoins : *"on regarde comment la personne réagit dans les lieux, si elle n'est pas trop déstructurée, si elle a des problèmes de toxicomanie"* (CHRS).
- Celle de la définition d'un projet qui suppose la hiérarchisation des besoins, l'identification des priorités, et de la formulation de ces besoins en termes intelligibles par l'institution : *"avancer avec eux dans un parcours : projet professionnel, scolaire, vers un mieux être"* (éducateur spécialisé, club de prévention) ; *"élaboration de projets individuels"* (agent de probation).

c) La fonction d'orientation

Dans ce contexte, la notion de projet renforce cette idée selon laquelle les structures de ce type ne sont que les lieux d'un passage relativement court pour les jeunes qui entament une démarche d'insertion, et qu'il fait partie de leur mission de les orienter vers d'autres institutions qui les aideront à approfondir leur démarche dans un ou plusieurs domaines : le projet, en ce sens, coïncide avec la signification première du terme, c'est à dire "jeter en avant", "au dehors de". C'est en cette fonction, finalement, que se résout la mission de médiation.

Cette orientation s'inscrit donc en premier lieu dans la continuité de l'activité de diagnostic en ce sens qu'il s'agit d'accompagner le jeune vers la structure qui pourra le mieux répondre à ses besoins : *"c'est le gros de notre activité d'orienter les gens. Pas sur les emplois parce qu'on n'a pas d'accès direct à l'emploi, mais vers les structures susceptibles de prendre en charge ces questions-là"* (agent de probation, CPAL).

Mais dans une seconde acception du terme, il s'agit aussi de clarifier le fonctionnement des institutions aux jeunes : *"il y a une mission locale à Créteil mais ils n'y vont pas parce qu'avant de rencontrer des structures comme ça, ils ont besoin d'avoir quelqu'un de confiance qui puisse les orienter"* (coordinatrice secteur jeune, centre social).

Bien que répondant à cette définition très générale, les centres sociaux et/ou socioculturels occupent une position un peu particulière dans ce type de structure : s'il s'agit bien pour eux de créer un lien et de le maintenir, ils ne recherchent par nécessairement et explicitement à prolonger une action "sociale" spécifique et individualisée. Les intervenants des centres sociaux interrogés s'expriment le plus souvent en termes plus généraux : *"la mission est de maintenir la paix sociale"* (coordinatrice du secteur jeunes, centre social) ou bien *"notre projet, c'est de faire en sorte qu'ils (les jeunes) vivent en collectivité"* (animatrice, coordinatrice du secteur enfants, centre social).

Le glissement des centres sociaux d'un travail d'animation et d'éducation vers un travail social dans le cadre des politiques territoriale est pourtant une problématique très actuelle que rencontrent les centres sociaux et dont les enjeux impliquent très directement leur avenir à moyen terme. Certains acteurs interrogés situent cette évolution à la fin des années soixante-dix, début des années quatre-vingt par une modification importante de la composition sociale du quartier. Or cette problématique apparaît dans le discours des intervenants que nous avons rencontrés, notamment au travers de ce que déclare cette coordinatrice du secteur jeunes d'un centre social déjà citée plus haut : *"moi, j'ai un rôle d'interface entre les jeunes et les structures sur lesquelles je les renvoie"*. Les intervenants des centres sociaux sont donc amenés, au même titre que les acteurs de la prévention et de l'action sociale, à "utiliser" le travail de développement social local qu'ils réalisent, vers des finalités de plus en plus précises d'insertion des jeunes et des populations.

Cette digression autour de l'activité des centres sociaux doit permettre d'introduire une nuance sur le sens qu'il convient de donner à la médiation. Il s'agit là bien du sens qui oriente et détermine les activités de la structure, mais cela n'indique en rien qu'elle soit la seule. Une analyse détaillée des tâches des intervenants montrera d'ailleurs qu'elles sont assez diverses et recoupent en partie celle de structures des autres types. Ainsi ne faut-il pas concevoir que les institutions de la médiation ne répondent pas elles-mêmes directement et immédiatement à un certain nombre de besoins des personnes qu'elles accueillent : ainsi les CHRS, comme leur nom l'indique, offrent-ils aussi un hébergement ; certains clubs de prévention, de même, proposent un emploi et/ou une formation dans le cadre d'un chantier d'insertion ; etc. Mais ce "traitement" des besoins les plus immédiats des publics ne constitue pas en soi une fin, mais

un moyen d'entreprendre, d'initier une démarche d'insertion. Or c'est la finalité visée qui est le critère à partir duquel cette typologie est construite.

- Des structures marquées par le militantisme

La plupart des structures que nous avons regroupées dans ce même type, sont manifestement marquées par un passé militant et, tout particulièrement, par le mouvement associatif d'inspiration chrétienne.

Les quatre CHRS dans lesquels nous sommes intervenus ont été fondés par des religieux ou bien par des associations d'inspiration nettement catholique. Ainsi, même s'il a depuis été repris par une association laïque, c'est un aumônier qui a fondé le centre d'hébergement de Cachan. De même, avant qu'il ne soit également intégré à une autre grande association, un autre centre dans lequel nous avons interrogé un intervenant était un hôtel maternel dirigé par des "sœurs". Le centre maternel de Bry/Marne appartient aujourd'hui encore au réseau de l'association "Claire amitié", fondée juste après la seconde guerre mondiale dans la mouvance des Jeunesses Ouvrière Chrétienne de France, qui possèdent une vingtaine de CHRS en France et d'autres "missions" en Afrique, en Asie ou en Amérique Latine.

Toutes les animatrices des centres relevant de "Claire amitié" ont été formées par l'association-mère (outre la formation "académique" initiale qu'elles ont reçue), association qui se présente ouvertement comme chrétienne, bien qu'elle n'inscrive pas parmi ses missions celle d'évangéliser les populations accueillies dans les centres. Les animatrices du centre de Bry, en outre, ont prononcé le "vœu" de vivre 24h/24 avec les jeunes femmes hébergées, se privant ainsi de la possibilité d'avoir une vie familiale. La perspective d'avoir à prononcer de tels vœux ne laisse d'ailleurs pas d'interroger une jeune stagiaire que nous avons rencontrée, bien qu'elle ait été recrutée dans un foyer de jeunes retraitants à Lourdes, au cours d'une année sabbatique qu'elle y a passé. Enfin autre exemple, l'association Espoir qui, comme le rappelle un éducateur interrogé, a "80 ans d'histoire", est tout aussi clairement d'inspiration chrétienne -le couple fondateur était dans la mouvance de l'Abbé VIOLLET²⁸-. Cette

²⁸ En 1903, l'abbé VIOLLET (1875-1956) crée l'association ouvrière familiale du Moulin-Vert dans le 14^e arrondissement. Son but est de « créer entre les familles des liens de solidarité autres que confessionnels ou politiques ; de défendre l'intérêt des familles ; de faciliter leur existence matérielle et de préserver leur santé ». Il publie à partir de 1906, une revue intitulée « L'assistance éducative » qui durera sans interruption jusqu'en 1939. A la fin de 1908, il institue une « École libre d'assistance privée » destinée à former des « visiteurs qui ne soient plus des gens d'oeuvre à l'ancienne manière ».

Pour en savoir plus se reporter à :

association gère plusieurs structures et notamment, dans le Val de Marne, le Service d'Accueil, d'Orientation et d'Hébergement (SAOH) de Rungis mais aussi cinq équipes de prévention spécialisée.

Le mouvement social chrétien n'est certes pas le seul à être présent dans le département : un autre intervenant de la prévention spécialisée précise que l'association dans laquelle il exerce a été créée, il y a plus de 25 ans, par un couple de militants/habitants en étroite relation avec la municipalité. D'autre part, les centres sociaux relèvent également de ce mouvement militant, et sont tous ou peu s'en faut, regroupés au sein d'une ou plusieurs fédérations fortement marquées par ces militantismes.

Autrement dit, les structures du type "médiation" sont en général assez anciennes et précèdent en tout cas souvent la mise en place des dispositifs d'aide à l'insertion ou bien relevant de la politique de la ville qui dictent plus directement la création des structures des deux autres types (intervention spécialisée et coordination). D'autre part, elles sont fédérées, à l'instar de celles qui sont affiliées à "Claire amitié", à ce que l'on pourrait appeler un "réseau" plus ou moins formel, exerçant moins un contrôle direct sur la structure elle-même (budgétaire par exemple), que sur la formation (initiale et continue) des intervenants et leur mode d'exercice : il s'agit de vérifier, en quelque sorte, leur adhésion à une charte, une éthique ou bien seulement quelques principes. Car toutes ces structures n'échappent pourtant pas à l'emprise des dispositifs institutionnels qui les financent et qui, finalement, "commanditent" leur intervention : l'Etat, notamment par l'intermédiaire de la CAF, le Conseil général, les municipalités, etc. Il peut même s'agir, pour les intervenants de ces structures, de maintenir une sorte de "distance critique" à l'égard du financeur et/ou donneur d'ordre, de conserver une autonomie dans la manière de faire, et d'entretenir une dimension éthique dans leur activité qui dépasse la visée instrumentale à laquelle semblent parfois vouloir les réduire les collectivités locales.

Des structures pourtant font exception à cet univers militant et apparaissent comme des créations plus "institutionnelles" : c'est le cas des comités de probation, qui agissent dans un cadre strictement défini par l'administration pénitentiaire, mais aussi de deux associations qui agissent sur le terrain de la prévention. Celle qui intervient dans le domaine de la toxicomanie, par exemple, est en réalité une émanation du conseil communal de prévention de la délinquance de la ville de Champigny. Depuis sa création, cette association a en outre

- GUERRAND R-H, RUPP M-A : *Brève histoire du service social en France. 1896-1976*, Coll. Regard, Privat 1978.

et sur les relations de l'Abbé Viollet avec l'association ESPOIR-CFDJ :

- DUBÉCHOT Patrick : *Culture d'entreprise et identité de la Prévention spécialisée*, étude réalisée entre 1993 et 1994 à l'occasion du 80ème anniversaire de l'Association, juin 1995.

obtenu l'agrément du Conseil général du Val-de-Marne et de l'Etat. Elle est ainsi parfaitement intégrée au dispositif du contrat de ville grâce auquel elle est financée.

- Une démarche d'accompagnement vers les partenaires

Certes, toutes les structures relevant de tous les types ont parfaitement intégré le fait qu'elles doivent travailler en partenariat y compris celles, comme certains CHRS, qui tentent de recréer les conditions d'un monde protégé et, d'une certaine manière, clôt sur lui-même. Pourtant, la manière dont chacun des types de structures s'inscrit dans son environnement institutionnel semble, quant à elle, caractéristique de ces types.

Les structures de "médiation", parce qu'elles prennent en charge au moins pendant un temps la totalité des problèmes que peut rencontrer un jeune, se trouvent placées dans la nécessité, au moins théorique, d'avoir à orienter le jeune vers un grand nombre d'intervenants sociaux pour compléter et redoubler leur propre action. Mais c'est en réalité moins dans le nombre et cette diversité des partenariats possibles que réside la particularité des relations de ce type de structures avec les autres, que dans le mode de leur articulation. Or il apparaît qu'existe un principe de similitude entre l'action initiale menée par l'intervenant exerçant dans une structure de médiation et l'intervenant social exerçant dans une structure d'intervention plus spécialisée qui prendra son relais dans un domaine précis : le premier commence une démarche qui sera reprise et approfondie par le second. Ce mode d'articulation qui repose sur la similitude d'action ou bien la redondance, s'oppose, on le verra plus loin, à celui qui permet aux structures de l'intervention spécialisée de collaborer entre elles selon ce qu'on pourrait appeler, d'après Durkheim, un principe de "solidarité organique".

I-2-2. Les structures de "l'intervention spécialisée"

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Mission locale• Entreprise d'insertionAssociation intermédiaire• Régie de quartier• CLLAJ• Association pour le logement |
|--|

- Des structures spécialisées et sectorisées

Les structures et services regroupés au sein du second type, agissent principalement dans deux domaines d'intervention : l'emploi et la formation, d'une part, et le logement, d'autre part. Depuis une quinzaine d'années le domaine de la santé est de plus en plus présent dans les préoccupations des intervenants sociaux. Certains services sont très spécialisés sur des problèmes particuliers : les toxicomanies, la drogue, le sida... Dans ce groupe, nous n'avons pas fait figurer les services enquêtés qui traitent de ces problèmes -Association Point-Écoute, association de prévention de l'alcoolisme- car l'analyse de leur activité et des tâches des personnes interrogées -accueil, diagnostic, orientation- étaient plus proches de celles du premier type de structures et la dimension « traitement » si elle existe est apparue moins importante, dans les entretiens, à la fois en fréquence et en terme de fonction.

Les deux domaines de référence de ce deuxième groupe -emploi/formation et hébergement- recouvrent en réalité une pluralité d'actions dans différents "secteurs" : la spécialisation de ces structures, autrement dit, désigne non seulement leur mode d'intervention, réservé à quelques domaines, mais aussi leur fonctionnement interne. Une conseillère en insertion nous décrit ainsi sa structure (une mission locale) de la façon suivante : *"son organisation est particulière, elle est organisée en secteurs. Il y a des conseillers non polyvalents : trois conseillers-emploi, trois conseillers-formation dont un conseiller-formation en alternance, spécifiquement, et puis un secteur-insertion dont je m'occupe"*. Il semble pourtant que ce mode d'organisation interne n'ait rien de particulier. Le cas des CLLAJ, d'ailleurs, n'est pas très différent : parfois considérés comme de simples "services" au sein des missions locales, ils sont également "sectorisés". Celui de Créteil, par exemple, emploie trois personnes : une responsable, un agent d'accompagnement et un agent chargé de l'hébergement et du logement d'urgence (Plan Périssol). Ce principe de spécialisation interne se retrouve également dans le second CLLAJ dans lequel nous avons interrogé un intervenant. Typiquement, l'action de ces structures comporte deux dimensions capitales :

a) La fonction de traitement

L'action initiale consiste bien entendu à fournir un accès à un emploi, une formation ou bien un logement. C'est le premier objectif et la mission affichée par chacun des intervenants interrogés au sujet du rôle de sa structure.

La définition que les intervenants dans les missions locales donnent du rôle de l'institution dans laquelle ils exercent est à cet égard tout à fait éloquente.

Définition de la mission de leur structure par les intervenants :

Association La Clef :

- Ces personnes viennent des CHRS, principalement... souvent elles ont un logement et on demande l'intervention de l'association pour **un accompagnement social**.

CLLAJ :

- Aider les jeunes dans leur recherche de logement
- L'accueil des 18-30 ans pour le logement.
- Le projet global serait avant tout d'**aller vers un relogement** des jeunes.
- Il s'agit d'aider les jeunes âgés entre 18 et 30 ans à **accéder puis à conserver un logement**.

Association intermédiaire :

- C'est la **mise à l'emploi**, l'insertion sociale et professionnelle.
- La **recherche de l'emploi**, le suivi et l'insertion.

Mission locale :

- C'est l'insertion par l'économique : **les jeunes viennent ici pour trouver un travail**.
- On a énormément de gens qui sont sans travail, avec un logement précaire, donc en matière d'aide à l'insertion, c'est le gros de notre activité, d'orienter les gens.

Régie de quartier :

- L'objectif, c'est l'**insertion professionnelle**, en priorité. L'insertion professionnelle des jeunes et des chômeurs de longue durée pour leur permettre d'être mieux armés sur le marché du travail.

b) La fonction de suivi

Le suivi et l'accompagnement. Si le travail est considéré comme le premier pas vers l'insertion, l'acquisition d'un logement est ce qui peut permettre de la stabiliser. Or c'est dans le domaine du logement que le suivi et l'accompagnement du jeune apparaît le plus important, que ce soit dans le cadre du logement et de l'hébergement d'urgence, ou bien dans le cadre d'une démarche moins "pressante". Un agent d'accompagnement exerçant au sein d'un CLLAJ souligne ainsi la nécessaire complémentarité de la démarche de la mission locale et celle de sa structure : "sont accueillis tous les jeunes âgés entre 18 ans, parce qu'il faut être majeur pour assumer certaines responsabilités civiles, et 30 ans parce qu'on prolonge l'action de la mission locale (limitée à 25 ans), dans la mesure où ils ont un travail". C'est

d'ailleurs en ce qui concerne cette dimension de suivi et d'accompagnement que les CLLAJ pourraient très bien être rattachés au type des structures de médiation. Non seulement la méthode de prise en charge des problèmes du jeune est globalisante, comme on le ferait dans un CHRS, par exemple : *"l'accompagnement social consiste dans un premier temps à mettre à plat toutes les situations des jeunes et en fonction des entretiens et du partenariat qui est mis en place, nous soumettons le dossier en commission..."* (chargé de mission logement spécialisé dans le dispositif d'urgence, CLLAJ). De plus, le mode d'accompagnement suppose des interventions assez diverses. Un agent chargé du suivi des jeunes détaillant son action, précise qu'elle comporte de nombreuses "médiations", notamment avec les bailleurs et le voisinage dans lequel le jeune est intégré. Cependant si l'action d'un intervenant recouvre, au moins en partie, celle que pourrait avoir un travailleur social exerçant dans une structure d'un autre type, cette action reste déterminée par rapport aux objectifs assignés à la structure elle-même, qui restent très circonscrits à un domaine.

Des structures "institutionnelles"

Toutes ces structures ou services, ou peu s'en faut, ont des liens fonctionnels avec les collectivités locales ou des organismes publics. Certains parce qu'ils les ont mises en place (mission locale) ou ont participé à leur installation (CLLAJ, régie de quartier, association intermédiaire). Beaucoup de municipalités du Val-de-Marne se sont impliquées dans ce type de structures et services, Champigny, Créteil font partie de ces communes. Parmi les structures de ce type que nous avons rencontrées, une seule est une association « indépendante », du moins formellement, des collectivités locales ("La Clef" : association d'insertion par le logement). En réalité, elle fonctionne bien comme un CLLAJ à ceci près que son action s'étend sur le territoire de toutes les communes du département dans lesquelles, justement, n'existe pas un dispositif dédié à l'insertion par le logement.

Les missions locales dépendent manifestement très étroitement de la volonté des collectivités locales qui les ont créées. Les CLLAJ ont la même origine mais, en ce qui les concerne, c'est toute leur intervention qui est rendue possible et encadrée par des dispositifs légaux ou réglementaires : c'est particulièrement sensible pour tout ce qui relève de l'hébergement d'urgence (Loi Besson et le plan Périssol), mais aussi pour ce qui est du financement de l'accès au logement (FSL : Fond Solidarité Logement).

Il est clair que les structures de ce type apparaissent comme les instruments des politiques sociales développées par les collectivités locales dans le cadre de cette

“décentralisation paradoxale” dont parle Simon WUHL²⁹, plus directement en tout cas que les structures du premier type. Il est tout à fait significatif, à cet égard, que la genèse de ces structures ne remonte jamais au-delà des années 80 et la plupart ayant été créées entre 1985 et 1990.

Une solidarité organique entre les partenaires

On a déjà consacré quelques commentaires sur le mode d'articulation entre les structures de médiation et celles du type de l'intervention spécialisée, auquel on peut opposer les modalités du partenariat entre ces dernières. Chacune des institutions de l'intervention spécialisée agit en effet sur un terrain qui lui est propre et qui ne recoupe en principe pas celui d'une autre structure. Cette articulation rappelle l'interdépendance organique dont parle DURKHEIM³⁰ fondée sur la spécialisation et la complémentarité des interventions des acteurs dans un processus. Chacun des intervenants interrogés de ce secteur de l'intervention sociale a décrit une action spécialisée et circonscrite, et semble avoir une conscience très précise de sa place relative dans un dispositif global comprenant d'autres intervenants agissant en même temps que lui, éventuellement auprès de la même personne. C'est dans ce type de structure, manifestement, qu'est le plus poussée la logique de la “division sociale de l'intervention sociale”.

II-2- 3. Les structures de “coordination” (ou “méta-structures”)

- Mission-ville
- Antenne-ville
- Contrat de ville
- CAF

Le dernier type de structure aurait facilement pu être assimilé au type précédent. Les structures de coordination partagent en effet cette caractéristique avec celles qui relèvent de l'intervention spécialisée, qu'elles sont intimement liées aux politiques sociales locales. On pourrait même les reconnaître comme les instances de la régulation de l'intervention sociale spécialisée. D'une certaine manière, elles traduisent encore mieux que d'autres la prééminence des collectivités locales dans la mise en place des dispositifs d'aide à l'insertion parce qu'elles sont toutes des services municipaux. Elles ont toutefois un trait tout à fait spécifique qui les en distingue : celui qui tient dans le fait qu'elles ne s'adressent pas directement aux publics bénéficiaires des mesures d'aide à l'insertion.

²⁹ Simon WUHL : *Insertion : les politiques en crise*, Paris, PUF, 1996.

³⁰ Emile DURKHEIM : *De la division sociale du travail*, (1893) Paris, PUF, 1991.

Définition de la mission de leur structure par les intervenants :

Contrat de ville :

- *Ça consiste à faire que les habitants se mêlent de la vie du quartier ... Il y a deux styles de projets : les projets d'investissements, de transformation, et les projets d'accompagnement social. C'est une action sociale globale.*

- *C'est essayer de vaincre l'exclusion dans les quartiers, de rendre les habitants un peu plus acteurs de leur ville et aider au montage des projets d'accompagnement.*

Antenne-ville :

- *La fonction première de l'antenne, c'est d'aider les associations à monter des dossiers pour demander des subventions et obtenir des aides.*

Mission-ville :

- *Mettre en place la politique de la ville et suivre le contrat de ville.*

CAF :

- *On travaille sur la famille, l'insertion de la famille et une insertion sociale. Le service répond en matière d'action sociale par le biais des aides financières.*

En même temps, comme le souligne un intervenant dans ce type de structure, la coordination de l'intervention sociale, en adoptant une démarche transversale (qui transcende donc les clivages de la sectorisation) vise à améliorer la “prise en charge globale de l'individu”. Autrement dit, ce sont des structures qui font aussi, de la médiation au sens où les structures du premier type en font.

Les services qui relèvent de ce type, couvrent trois sortes de fonction :

- Une fonction de **coordination**, dans le domaine de l'insertion professionnelle par exemple, cela suppose d'exercer un certain pouvoir sur les autres structures mais aussi le pouvoir d'en susciter de nouvelles (structures mais aussi mesures, procédures) pour répondre à un besoin spécifique : “l'accueil des jeunes fonctionne plutôt bien (les missions locales). Mais on cherche à améliorer le système [...]. Renforcement et coordination des structures, créer un centre de documentation unique et un point relais-emploi. Jusque là le parcours d'insertion n'était pas coordonné, les gens passaient de structures en structures, on leur posait toujours les mêmes questions : on a donc décidé la création d'un carnet qui sera le fil rouge du parcours d'insertion” (chargé de mission coordination, mission-ville).

- Une fonction d'**ingénierie** : l'antenne-ville de Vitry/Seine emploie deux personnes qui sont chargées d'apporter un soutien méthodologique (définition, évaluation des projets) et financier aux associations implantées sur le territoire de la commune. Cela ne suppose un rôle de coordination qu'indirect : *“la fonction première de l'antenne est d'aider les associations à monter des dossiers pour obtenir des subventions et obtenir des aides [...] Ensuite, le rôle de la mission est d'évaluer les besoins des quartiers. Cela veut dire que si l'antenne n'a pas les moyens d'exercer le moindre pouvoir pour sélectionner les projets, elle peut inciter les associations à faire des demandes dans un champ qui n'est pas couvert et dire aux décideurs que cette demande est particulièrement intéressante”* (agent de développement). Ces structures de coordination représentent donc l'interface entre les structures d'intervention des deux types précédents et les institutions décisionnaires, qui sont les bailleurs de fonds : collectivités locales, services type CAF ou DDASS, ou bien encore dispositifs dédiés et multipartenaires comme le FSL.
- Une fonction d'**information** dans la mesure où, au moins autant que le financement (et en réalité cela va souvent de paire), la connaissance qu'on a sur ce que font les autres sur le même territoire est un moyen de promouvoir une harmonisation des pratiques : *“le but est de faire connaître dans le quartier les projets municipaux et de faire remonter leur avis sur les projets”* (coordinateur social, contrat-ville) ou bien *“informer les partenaires de la politique de la CAF sur ce qu'elle propose. Appui technique pour monter les projets dans deux domaines : les relations mères-enfants et l'insertion professionnelle et sociale des mères”*. (AS, service d'action sociale, CAF).

Un dernier aspect de la mission de ces structures, qui n'a été signalé qu'une seule fois, mérite cependant d'être signalé car il constitue un aboutissement de la logique de ces structures : c'est celui qui consiste à “planifier” l'action sociale en faveur de l'insertion. Cette mission se concrétise notamment par la mise en place d'un plan local d'insertion et, cela indique une évolution significative de ce type de structures, la recherche de nouveaux financements, en particulier au niveau européen.

En tout cas, en ce qui concerne le partenariat, ce type de services s'impose par nature comme le partenaire obligé de tous les autres types d'intervention. Il n'y a toutefois aucune complémentarité au sens des deux sortes de solidarité identifiées. C'est un autre mode d'articulation, tout à fait original, qui existe entre les structures et services de coordination et les autres : un mode de collaboration qui n'est pas exempt de tout contrôle, “soft” quand il ne

s'agit que d'informer voire de suggérer, un peu plus "pressant" quand il s'agit de décider de financements à plus ou moins longue échéance.

Il est une association dont il n'a pratiquement pas été question dans cette typologie pour la bonne raison qu'on pourrait la classer dans chacun des types identifiés : l'association qui gère le SAJIR (Service d'aide aux jeunes pour l'insertion et la réinsertion). Celle-ci représente dans un domaine très précis (celui du judiciaire), un cas tout à fait exemplaire de concentration "verticale". Cette association, créée pour mener une action auprès du tribunal de Créteil (c'est le Procureur de la République qui est en le président), se propose de mener une action de prévention de la délinquance et de la récidive envers les jeunes sur l'ensemble du département, offre un service d'aide judiciaire et une assistance envers les victimes, et agit enfin dans le domaine de la réinsertion sociale et professionnelle des jeunes délinquants. Elle joue autrement dit les rôles de médiation, d'intervention spécialisée et de coordination dans un domaine bien circonscrit.

Ce service d'action judiciaire a été créé pour répondre, -du point de vue des enquêtés- avec plus de souplesse que les services de la PJJ à l'objectif de réinsertion. L'origine de ses « fondateurs » en fait une structure très "institutionnelle" mais, en même temps, tout militantisme n'est pas absent de sa démarche globale. Cela apparaît notamment dans les partenariats qu'elle a passés de manière très formelle avec un certain nombre d'associations, notamment dans le domaine de l'hébergement et de la réinsertion professionnelle des jeunes délinquants (chantiers d'insertion), et surtout si l'on considère l'origine et la motivation de ses intervenants. Le SAJIR ne compte en effet aucun travailleur social classique (éducateur, animateur ou autres) et n'emploie, au titre de bénévole ou de salarié, que des intervenants judiciaires très motivés personnellement pour agir dans ce cadre de la prévention et de la réinsertion des délinquants : policiers, gendarmes, juristes. Les seuls intervenants classiques du secteur éducatif que l'on retrouve dans cette structure sont des psychologues.

Cette association, en d'autres termes, brouille les distinctions sur lesquelles reposent les principes de cette typologie des structures dans le champ de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes et préfigure peut-être une nouvelle modalité de l'intervention sociale : en réseau et en concentrant tous les modes d'intervention aux différentes étapes du "parcours" de l'insertion des jeunes marginaux ou bien de la réinsertion des jeunes délinquants.

I-3. LES ACTIVITÉS ET LES TÂCHES DES EMPLOIS DE L'INSERTION DES JEUNES

I-3-1. L'analyse des emplois : questions de méthodes

Des travaux récents proposent une approche renouvelée de la réalité des métiers. Ceux du Centre d'Études et de Recherches sur les Qualifications et notamment ceux de Nicole MANDON³¹, les travaux de l'ANPE sur la refonte du ROME -Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois- fournissent un éclairage méthodologique intéressant pour l'analyse et l'observation des métiers de l'intervention sociale.

- Le ROME : une approche ancrée sur l'activité individuelle

Issu, tout à la fois, de la prise en compte des recherches théoriques les plus récentes sur les transformations qui affectent les métiers et les emplois, le ROME permet de prendre en considération la complexité des réalités professionnelles, la variété des situations professionnelles. Cette démarche implique la prise en compte de plusieurs niveaux de description des réalités professionnelles, articulés entre eux selon un principe similaire à celui du verbe, du complément d'objet et de ses attributs.

Exemple : Un Conseiller ... c'est quelqu'un (acteur) qui conseille, oriente (action : fait quoi?) les jeunes (qui?) dans un établissement scolaire (où)...

Par ailleurs, des rubriques complémentaires dites "spécificités" font l'objet de codification : activités, lieu d'exercice de l'activité, conditions de travail particulières.

La catégorie "professionnels de l'intervention sociale, du développement local et de l'emploi", regroupe des emplois/métiers dont les contenus d'activité, les conditions d'accès et les conditions d'exercice sont très différentes. Mais ce regroupement offre plus de visibilité que la catégorie "professions intermédiaires" dans PCS, et prend en compte les courants de mobilité qui existent entre ces emplois et les éléments communs à ces différentes activités (contact avec le public, situation de conseil ou d'assistance aux personnes, diffusion d'informations, connaissance de la réglementation et des acteurs en matière de politique sociale...).

³¹ Nicole MANDON, *ibid* p.9.

Cette procédure laisse toute sa place aux réalités professionnelles et favorise la prise en compte d'espaces de mobilité.

PROFESSIONNELS DE L'INTERVENTION SOCIALE, DU DEVELOPPEMENT LOCAL ET DE L'EMPLOI	
<u>231 - Professionnels de l'intervention sociale et culturelle</u>	
Action sociale	
23 111 - Informateur social	
23 112 - Intervenant d'action sociale	
Action socio-juridique	
23 131 - Animateur généraliste de loisirs	
23 132 - Animateur spécialistes d'activités culturelles et techniques	
23 133 - Animateur spécialiste d'activités sportives	
Sport professionnel	
23 141 - Professionnel d'activités sportives	
Action socio-éducative	
23 151 - Educateur-intervenant éducatif	
<u>232 - Professionnels de l'intervention socio-économique</u>	
Développement local	
23 211 - Conseiller en développement local	
Conseil en emploi et insertion professionnelle	
23 221 - Conseiller en emploi et insertion professionnelle	

Source : ANPE

- La méthode ETED : un outil d'analyse de l'emploi dans sa dynamique

Le ROME s'inscrit dans une logique de classification, l'ETED (Emploi-Type Etudié dans sa Dynamique) se veut être un outil d'analyse de la dynamique de l'activité. Loin d'une conception normative considérant un noyau d'activité permanent autour duquel se grefferaient quelques variantes "épidermiques", l'ETED comprend l'activité comme essentiellement variable, déformable, évolutive, à la rencontre d'une part de l'entreprise, de son environnement, de ses choix de management et d'autre part du personnel, de ses savoirs, de ses attentes, de ses stratégies.

Considérée ainsi comme une entité socio-productive, “ *l’emploi se révèle être à la fois un espace d’adaptation à l’environnement et un espace de développement des compétences. L’emploi est dynamique et doit être appréhendé dans son mouvement* ”³².

Cette approche propose une construction renouvelée de l’Emploi/type, tel qu’il apparaissait dans le Répertoire français des Emplois, entrepris à partir de 1974. Ce dernier cherchait à connaître la réalité du contenu des emplois en partant de la description systématique des situations de travail à partir d’informations recueillies sur les lieux de travail -cette description répond de façon détaillée et logique à la question : *Il/elle fait quoi ? Comment ?*

La méthode élaborée par le CEREQ rejoint la logique du ROME dans son souci de prendre en compte l’environnement de l’emploi-type. Une situation de travail est à tout moment potentiellement évolutive ou changeante, soit par le fait de changements techniques ou organisationnels, soit par le jeu de la composition du collectif de travail, soit par l’extension progressive que la personne donne à son poste, Nicole MANDON parle de variabilité lorsqu’il s’agit de facteurs liés à l’environnement et d’élasticité lorsqu’il s’agit de l’effet lié à la personne tenant l’emploi. La méthode ETED permet ainsi de saisir les formes concrètes évolutives et diverses de l’emploi-type.

- *Des pistes d’analyse de l’emploi pour le secteur de l’intervention sociale*

Les bouleversements du champ de l’action sociale au cours des quinze dernières années s’inscrivent dans le contexte plus global de difficultés économiques et sociales et de mutation de la société française. Dans un tel contexte, l’activité professionnelle et les métiers sont soumis à des fluctuations, à des transformations. Quel que soit le secteur d’activité, des logiques de flexibilité, d’efficacité, de mobilité dessinent un nouveau paysage de l’emploi et incitent à chercher de nouvelles compétences.

Les cadres d’analyse, les concepts antérieurs apparaissent parfois peu opérationnels pour comprendre ces transformations, et peu adaptés à une analyse des nouveaux enjeux. Les travaux de l’ANPE et du CEREQ constituent des pistes d’analyse. Rapidement présentées, ces méthodes élaborées à des fins diverses et dans des cadres différents fournissent quelques pistes méthodologiques pour une analyse de l’emploi dans le champ de l’intervention sociale et éducative.

³² Nicole MANDON, *ibid* p. 9.

Evidemment les métiers du social présentent des particularités peu comparables avec des emplois à faible autonomie et dans lesquelles les qualités de la personne sont moins sollicitées. Ces métiers ne peuvent être analysés en terme d'emploi dans lesquelles il serait nécessaire d'analyser des tâches à effectuer. L'acte du professionnel ne peut se décliner simplement. Le travailleur social est confronté à ce que l'on peut appeler, une **situation professionnelle**. Dans cette situation, il a à prendre en compte une multitude de paramètres.

La notion de situation professionnelle permet de contourner les difficultés du "faire savoir", du "non-dit", du secret, dans lesquels les travailleurs sociaux enferment leur savoir-faire comme dans un espace réservé, difficile à partager avec les non-professionnels³³. Aider à dire leurs pratiques à travers des situations de travail concrètes est le point de départ de la méthode utilisée lors de nos travaux sur les compétences³⁴. Cette approche en terme de situation professionnelle peut être considérée comme centrale dans une méthode de recueil de données auprès de travailleurs sociaux. Elle constitue la base de l'analyse des emplois de ce secteur.

- Comment rendre compte de l'activité dans un champ d'action peu défini?

Les récits de situations faits par les travailleurs sociaux manquent souvent de précision. Le contenu relève plus de la description d'un discours généraliste sur les pratiques dans le secteur d'intervention, que d'une description précise de l'activité de l'interviewé. En fait, on obtient à chaque fois une assez bonne description théorique de ce qu'est le travail du service ou de la catégorie professionnelle considérée -éducateur, assistant social, animateur-, et on obtient plus difficilement ce que fait concrètement la personne.

Dans la logique des approches du CEREQ et du ROME, si les entretiens auprès des intervenants sociaux du Val-de-Marne débutaient par une présentation des missions du service ou de la structure, ils ont essayé d'approcher concrètement ce que font les enquêtés. Il leur était demandé de donner des situations réelles de travail et de décrire une journée-type.

I-3-2. Les activités des emplois de la médiation

Les activités des différents intervenants dans les structures de la médiation peuvent être regroupées dans trois rubriques différentes : celles qui relèvent des relations avec le public ; celles qui s'inscrivent dans le cadre de la coopération avec les partenaires ; et celles, enfin,

³³ SANCHOU P. : *Savoir-faire et faire savoir*, in « Les éducateurs aujourd'hui », s/d de J.L. Martinet, Coll. Pratiques sociales, Privat, Toulouse, 1993.

³⁴ DUBÉCHOT Patrick : *ibid* p.20.

qui concernent le fonctionnement, la logistique, de la structure : son administration ou sa gestion.

LES INTERVENANTS DE LA MÉDIATION :

- 7 animateurs-trices
- 6 éducateurs-trices spécialisés-es
- 3 responsables de structure
- 2 psychologues
- 2 CESF
- 2 agents de probation
- 1 agent d'accueil
- 1 auxiliaire de puériculture
- 1 coordinatrice du secteur jeunes
- 1 animatrice coordinatrice du secteur enfants
- 1 juriste
- 1 responsable de chantier
- 1 surveillant formation
- 1 visiteuse sociale
- 1 secrétaire-comptable

L'intitulé d'animateur recouvre deux réalités distinctes : il y a d'une part les animateurs des centres sociaux ou socioculturels qui correspondent à la définition *stricto sensu* de cette appellation et, d'autre part, les intervenants des CHRS qui travaillent en internat, surtout. Dans ce sens, ce terme a été adopté pour faciliter les relations avec les personnes hébergées même s'il recouvre des formations et des compétences très différentes. Le centre maternel de Bry/Marne, par exemple, compte une AS, deux monitrices-éducatrices et une CESF qui toutes s'intitulent "animatrices" bien que l'animation renvoie dans ce contexte à des activités très différentes de celles auxquelles on se livre dans un centre social.

Cette liste des acteurs fait apparaître qu'outre les intervenants sociaux dans le sens étroit du terme, notre enquête a considéré le cas d'un certain nombre de professionnels exerçant des activités complémentaires mais tout à fait spécifiques. C'est notamment le cas de l'auxiliaire de puériculture qui travaille dans un CHRS, centre maternel. On ne retiendra pas de tels cas dans l'analyse détaillée des activités qui suit dans la mesure où ils apparaissent comme tout à fait non spécifiques à notre champ.

- Les relations aux publics

Ces activités, ou tâches, sont manifestement les plus importantes non seulement parce que ce sont elles qui dérivent immédiatement de la mission principale de la structure mais aussi parce que ce sont elles qui occupent la plus grande partie de l'emploi du temps des intervenants.

- L'accueil

Cette notion d'accueil, comme annoncée dans le chapitre précédent, recouvre en réalité des activités et des pratiques assez sensiblement différentes selon le type d'intervenant, selon qu'il s'agit d'aller vers le public ou bien qu'il s'agit de le "recevoir". En tout cas elles illustrent cette dimension relationnelle qui est la composante majeure de l'activité de ces structures.

a) Les démarches vers le public

Typiquement, ce type de démarches est représenté par le "travail de rue" réalisé par les éducateurs dans les équipes de prévention. Leur première tâche, selon eux, et ce en quoi réside la spécificité de leur intervention, consiste en effet "*à entrer en contact avec le public*" ou bien "*à établir des relations de confiance*" là où il se trouve. Il s'agit par ailleurs de conserver et d'entretenir cette relation pour entreprendre le travail qui doit conduire à une démarche d'insertion.

En fait, d'autres intervenants de la médiation ont des activités comparables et relèvent, bien que d'une autre manière, de la prévention, ce sont : une visiteuse familiale, exerçant dans le Comité départemental de prévention de l'alcoolisme, et une psychologue, travaillant dans un "Point écoute", spécialisé dans la prévention de la toxicomanie. Ces deux personnes ont parmi leurs tâches principales d'entreprendre des démarches vers le public qui se concrétisent en premier lieu par des opérations de prévention et de sensibilisation des publics jeunes, notamment dans les écoles, aux problèmes liés à l'alcoolisme ou à la toxicomanie. De plus, en complément de leur activité d'accueil puisqu'elles assurent une permanence téléphonique, elles peuvent être amenées à "rendre visite" à un certain nombre de personnes ayant appelé mais ne voulant pas, ou bien ne pouvant pas, se déplacer pour avoir un entretien plus approfondi.

Deux autres intervenants nous ont encore signalé mener des démarches vers les publics mais en annexe de leurs activités principales. Un animateur d'un centre social déclare en effet aller chercher les jeunes à l'extérieur de sa structure : "*il y en a qui passent, mais les jeunes ont leurs lieux dans la ville, c'est à nous d'y aller*". Un éducateur, dans un service d'action judiciaire, est également amené à rencontrer, au greffe ou en prison, et à prendre contact avec des détenus qui vont pouvoir bénéficier du dispositif de réinsertion.

Ces démarches vers le public sont donc principalement orientées par une finalité de prévention mais pas seulement. D'autre part, même, lorsqu'elles ne représentent pas une thématique significativement importante dans l'ensemble de leurs activités, ces démarches peuvent en revanche occuper une place sensiblement plus grande dans l'organisation et la gestion du temps des intervenants.

• b) La réception des publics

Tous les intervenants exerçant dans une structure de la médiation participent de près ou de loin à l'accueil des publics, y compris les responsables, encore qu'en ce qui les concerne, ce ne soit pas une dimension très importante, tant qualitativement que quantitativement, de leurs activités. Cet accueil des publics peut se réaliser sur des modes assez différents :

- Ou bien c'est une activité en soi, formellement circonscrite dans l'emploi du temps des intervenants, comme c'est le cas des agents d'accueil : *"je suis à l'accueil, je reçois les gens, je prends les appels..."* ; mais aussi des acteurs de la prévention en matière d'alcoolisme ou de la toxicomanie qui tiennent des "permanences". C'est aussi le cas des agents de probation qui "convoquent" les jeunes, ou bien celui des animateurs des CHRS pour qui l'accueil d'un jeune dans la structure est un "rite" qui se traduit notamment par la présentation des personnels, le tour du propriétaire, etc.

- Ou bien c'est une activité qui se confond avec les autres, sans espace particulier, comme c'est le cas pour les éducateurs spécialisés dans les équipes de prévention qui doivent toujours, d'après leurs termes, se tenir prêts à *"recevoir les jeunes qui viennent avec un projet"*.

c) L'écoute

L'accueil, quelque soit sa forme, est le premier contact qui doit permettre d'initier une démarche particulière, le travail que va entreprendre l'intervenant avec le jeune. Or ce travail repose, au dire des personnes interrogées, que l'écoute entendue ici comme une activité bien précise, qui engage notamment une compétence et des savoir-faire spécifiques, qui peut toutefois prendre deux formes différentes.

c-1) • L'écoute comme fin en soi :

Sur un mode informel, pourrait-on dire, ou sur celui de la disponibilité, le plus grand nombre des intervenants interrogés dans les structures de la médiation nous ont déclaré "faire de l'écoute" au même titre que les autres activités, bien que cette tâche entre en concurrence avec les autres. L'agent d'accueil d'un centre social nous éclaire particulièrement sur ce point

parce qu'elle a aussi en charge le secrétariat et la comptabilité du centre. Il est remarquable, à ce titre, de constater qu'elle oppose cette écoute au "travail" qu'elle a à faire par ailleurs : *"ici il faut écouter les gens d'abord, le travail peut attendre"*.

Plus généralement, ce sont bien sûr les éducateurs spécialisés dans les clubs de prévention et les animateurs des centres sociaux ou bien des CHRS qui pratiquent cette écoute dont l'objet ne se situe pas en dehors du contact par lequel elle se réalise. Cette activité rappelle en d'autres termes cette fonction "phatique" du langage que R. Jacobson identifie, et qui ne poursuit pas d'autre objet que l'établissement et la vérification de la communication elle-même. Cette écoute est, au moins en partie, ce qui légitime et spécifie leur intervention auprès du public : *"il faut être à l'écoute des jeunes"*, dit un animateur dans un centre social, pour prendre en compte leurs *"besoins affectifs, le manque relationnel..."* car, comme le précise une autre, coordinatrice du secteur jeunes dans son centre, *"tout se joue sur l'écoute et la confiance"*.

Très différents, formellement, vont apparaître les entretiens qui sont orientés vers une finalité plus précise, comme celle qui consiste à définir un "projet" d'insertion avec le jeune.

c-2)• L'écoute pour le diagnostic

Certains intervenants ont en effet pour tâche de réaliser des entretiens individuels, ou collectifs, qui entrent directement dans le cadre de la mise en place et de la préparation du parcours d'insertion. Il s'agit donc là d'une version plus procédurale et instrumentalisée de l'écoute.

C'est ainsi que la visiteuse sociale du CDPA et la psychologue du Point écoute mettent en place ce qu'elles appellent des consultations auprès de leurs "malades", puisque c'est ainsi qu'elles appellent les jeunes qui ont un problème avec l'alcool ou bien la drogue, qui ont pour objet, d'après leurs propres termes, de "hiérarchiser avec eux leurs problèmes". Mais c'est un trait commun de l'activité des éducateurs spécialisés, des animateurs ou moniteurs-éducateurs en CHRS que de réaliser de tels entretiens afin d' *"évaluer les problèmes de la personne pour définir un projet professionnel, un projet scolaire ou un projet de vie"*. Cet entretien, ou cette série d'entretiens, le cas échéant, ont donc une explicite finalité diagnostique en ce sens qu'il s'agit d'établir un bilan préalable à la prescription qui va enclencher l'orientation et les démarches du jeune.

L'agent de probation réalise couramment, semble-t-il, une forme paroxystique de cet exercice lorsqu'il réalise des enquêtes de personnalité. Il s'agit alors non seulement de faire le bilan par un, ou plusieurs, entretien(s) avec non seulement le jeune mais aussi tout son

entourage. Cette pratique est très strictement encadrée d'un point de vue réglementaire dans la mesure où elle est requise par le juge, et donne ensuite lieu à un rapport détaillé qui est transmis au tribunal.

La plupart des intervenants pratiquent aussi bien de tels entretiens individuels, que des entretiens de groupe. La visiteuse sociale du CPDA et la psychologue du Point écoute affirment ainsi avoir régulièrement, ne serait-ce qu'à l'occasion des opérations de prévention dans les écoles, à animer des discussions avec les jeunes ou bien à former des petits groupes de paroles en classe ou bien en entreprise. Il s'agit alors, comme le souligne un animateur dans un centre social, de faire émerger et de formuler les attentes des jeunes : *"savoir quelles activités ils veulent, connaître leurs attentes"*, par exemple.

Les éducateurs de la prévention spécialisée, eux-mêmes, puisqu'ils exercent aussi bien auprès de groupes que d'individus, sont fréquemment amenés à maintenir une telle écoute orientée vers la satisfaction de besoins plus collectifs : *"il y a de tout, c'est à dire aussi bien de la relation individuelle (entretien, accompagnement individualisé...), des groupes de copains, ou bien des gens qui se regroupent..."* (éducateur spécialisé, équipe de prévention).

c-3)• L'écoute psychologique

De la même manière, que l'on a isolé plus haut une dimension purement relationnelle dans l'établissement du contact avec les populations, on peut ici faire apparaître le rôle de soutien psychologique de l'intervenant dans le suivi des jeunes.

La visiteuse sociale du CDPA insiste pour mettre en valeur son rôle thérapeutique : *"les déculpabiliser, être auprès du malade..."* ; de même que la psychologue du Point écoute inscrit, parmi ses activités, celle d'*"assurer un suivi psycho-social"*. Un éducateur du foyer de la PJJ affirme par ailleurs qu'existe une nette différence qualitative entre les entretiens formels réalisés dans le cadre du suivi, et les échanges informels qui peuvent se produire spontanément à l'occasion : *"quand un gars entre ici à 22 heures, ce n'est pas pour regarder la télévision. Le prétexte, c'est le match de foot. Puis on discute et il commence à parler [...]. Ce qu'on entend, ce n'est pas ce qu'il a raconté à côté, ou avant, ou après. En général, c'est parce qu'ils n'arrivent pas à dormir. Ils angoissent."*

d) Le traitement

Ce groupe contient toutes les activités qui tendent à apporter, concrètement, une réponse à tout ou une partie des besoins identifiés. Or cette réponse, dans les structures de la

médiation, tient principalement dans l'orientation des jeunes et un accompagnement dans leurs démarches.

d-1)• L'orientation :

Bien souvent en effet, comme certains nous l'on signalé, les intervenants qui agissent dans le cadre de ce que nous avons appelé la médiation, n'ont pas directement accès à la solution du ou des problèmes des jeunes. Il est clair pourtant que les CHRS apportent une réponse immédiate, ne serait-ce qu'en terme d'hébergement, mais on ne considérera pas cette réponse comme une fin mais le moyen d'initier une démarche vers l'insertion. Leur tâche précise consiste alors à les orienter vers une (des) structure(s) ou un (des) intervenant(s), qui vont pouvoir tenter d'apporter une réponse plus concrète à un ou plusieurs des problèmes identifiés et circonscrits.

Tous les intervenants de la médiation travaillent ainsi de conserve avec l'ANPE, la PAIO, la mission locale, la régie de quartier, voire un certain nombre d'entreprises d'insertion implantées localement, pour approfondir les démarches relatives à la recherche d'un emploi et/ou d'une formation ; mais aussi le CLLAJ ou une autre association d'insertion par le logement. Il peut aussi s'agir de la prise en charge en termes médicaux, comme le souligne particulièrement la visiteuse sociale du CPDA : *"orienter vers les médecins alcoologues ou des mouvements d'anciens buveurs. Leur proposer un éventail de solutions pour s'en sortir"* ; et la psychologue du Point écoute : *"chercher avec eux des solutions : formation, etc. ou bien des structures type hôpital-toxicomanie, des consultations..."*.

Certains soulignent volontiers la difficulté que représente parfois cette tâche d'orientation dans un univers institutionnel devenu parfois complexe et difficile à "lire" : *"avant, c'était plus simple de faire les choses directement parce qu'il y avait plus de solutions. Maintenant tout se superpose de plus en plus, en matière de formation, en matière d'emploi, il y a cinquante mille partenaires différents. C'est de plus en plus compliqué pour les gens [...]. On nous dit : ayez un bon carnet d'adresses, connaissez bien tout ce qui existe dans le secteur de façon à diriger tout de suite quelqu'un sur quelque chose"* (agent de probation - CPAL).

L'orientation suppose plusieurs choses qui concernent aussi bien l'activité à l'égard des jeunes, que celles qui impliquent les autres intervenants parmi lesquelles : la recherche des partenaires et l'entretien des contacts (maintenir à jour le "carnet d'adresses", comme le dit un éducateur) mais aussi la prise de contact. Ces points seront développés lorsque l'on abordera les relations avec les partenaires.

d-2)• L'accompagnement :

Il existe plusieurs façon « d'accompagner » les personnes. Pour les éducateurs de la prévention spécialisée, l'accompagnement des jeunes dans leurs démarches fait partie du travail quotidien. Dans un certain nombre de cas, les intervenants se doivent d'accomplir des démarches avec les jeunes, au moins à un premier stade du parcours d'insertion. C'est souvent le cas pour les éducateurs et les animateurs dans les CHRS qui prolongent le travail d'orientation par une implication concrète et directe.

Pour d'autres professionnels, cet accompagnement se traduira par l'accueil ou la prise de rendez-vous réguliers, dans le cadre d'un bureau, pour faire des démarches principalement par téléphone. Un agent de probation déclare ainsi avoir consacré son après-midi du jour précédent l'entretien à chercher une solution d'hébergement pour une personne qui lui était adressée : *“j'ai passé deux heures et demie avec un type qui sortait de prison, qui avait une mesure. J'ai passé trois heures à essayer de lui trouver un hébergement, j'ai pas réussi [...]. Il y a soi disant un numéro sur le département mais ils m'ont proposé un truc pourri sur Rungis... il était 16 heures 45, on n'avait toujours rien trouvé. A 16 heures, on n'a plus d'argent, donc il faut aller à la comptabilité. Je lui ai donné 200 f. Il avait 15 jours d'hébergement à la Balançoire, je lui ai fait un plan. Il s'est perdu. Il ne savait pas lire”*.

d-3)• Le suivi :

La plupart des intervenants qui jouent un rôle d'initiateur dans une démarche d'insertion approfondie exercent, pendant au moins le temps de la mise en place de cette démarche, un contrôle et un suivi du parcours, sauf si c'est une autre structure, comme une mission locale, qui prend en charge le suivi. Ce suivi peut prendre la forme d'entretiens individuels au moyen desquels l'intervenant évalue les progrès du parcours. Une animatrice d'un centre maternel consacre de cette manière chaque jour un moment pour faire le bilan des démarches entreprises par les jeunes femmes : *“je fais des entretiens individuels, le cas échéant, avec certaines jeunes pour connaître le résultat des démarches et faire un travail sur le projet individuel”*.

Mais le « suivi éducatif » s'inscrit aussi dans la « vie pratique quotidienne »³⁵ avec les jeunes dans les relations régulières qu'entretiennent les éducateurs avec les jeunes. Un éducateur de prévention, par exemple, définit son rôle comme étant celui d'accompagner les jeunes “au cours de leur vie” ce qui suppose, selon lui, de prolonger éventuellement son intervention jusqu'à aller leur rendre visite en prison, lorsqu'ils ont “chuté”. Les animateurs de centres sociaux, dont on a rappelé plus haut l'importance qu'ils attachaient à la confiance

³⁵ LADSOUX Jacques : *Le professionnel de l'acte éducatif*, dans « Les éducateurs aujourd'hui » Coll. Pratiques sociales, Privat/Lien social, Toulouse, 1993.

qu'ils peuvent instaurer avec les groupes de jeunes, apparaissent également très soucieux d'entretenir cette relation et de suivre les jeunes.

Ce suivi, peut prendre des aspects plus formels. Pour les agents de probation le suivi des probationnaires passe par des entretiens réguliers pour à la fois savoir comment se déroule la peine (dans le cas par exemple, d'un sursis avec mise à l'épreuve ou d'un travail d'intérêt général), mais aussi pour apprécier la façon dont se déroule la réinsertion de la personne. Ce formalisme se traduit par ailleurs, dans leur relation avec les magistrats par la rédaction de rapport de suivi transmis au tribunal.

d-4)• Les dossiers :

Il se peut enfin que ces activités de suivi, comme on l'a vu pour l'agent de probation, se traduisent par la constitution de "dossiers". Cette activité est parfois connotée négativement dans ce que les intervenants désignent parfois sous le terme de "paperasse". C'est le cas de la visiteuse sociale du CDPA et de la psychologue du Point Écoute qui, manifestement, consacre un temps non négligeable à la rédaction de ces rapports ou bilans individuels.

L'histoire et la culture des éducateurs de la prévention spécialisée porte les traces du refus de la constitution de dossiers sur les jeunes. Si les choses sont en train de changer par le biais de l'évaluation, les résistances sont encore fortes. Les animateurs des centres sociaux dont la vocation, dont la vocation n'étaient pas de suivre des individus n'ont pas une pratique du dossier de suivi. Aujourd'hui encore, si certains font de l'orientation dans une logique d'insertion, cette pratique s'effectue rarement dans le but d'initier une prise en charge d'insertion. Quand c'est pourtant le cas, son rôle consiste davantage à maintenir un lien et contient une dimension plus relationnel qu'instrumentale ou procédurale.

Beaucoup d'intervenants enquêtés ont souligné en revanche, l'augmentation « de la paperasse », « de la gestion administrative » liés à l'élaboration de projets : rédaction du projet, projet de financement d'une activité, évaluation/bilan, etc.

d-5)• L'animation et la vie quotidienne

La plupart des intervenants de la médiation assument des tâches d'animation : que ce soit en milieu ouvert, comme pour ce qui est des éducateurs de la prévention spécialisée (organiser des matchs de foot, ou autres activités sportives, préparer la fête du quartier...) ou bien dans le cadre d'une institution dédiée comme les animateurs des centres sociaux ou socioculturels.

Les animateurs et animatrices des CHRS ne sont pas non plus en reste de ce point de vue dans la mesure, où ils doivent en effet à la fois proposer des activités aux jeunes et participer à la vie collective du centre. C'est le cas pour les internats dans lesquels les intervenants vivent - certains, nous l'avons vu 24 heures/24- avec les jeunes hébergés. L'animation, en ce sens, prend l'allure d'une vie de famille qui comprend non seulement des activités extra-quotidiennes et leur préparation (dîner-discussion avec des intervenants extérieurs, sortie en groupe, etc.), mais aussi les actes de la vie quotidienne, ceux qui se donnent en partage chaque jour dans l'institution comme le montre l'emploi du temps d'une journée-type (simplifiée) de cette animatrice.

**JOURNÉE-TYPE D'UNE ANIMATRICE
Centre maternel de Bry/Marne**

- Réveil : 5 heures pour préparer le petit-déjeuner
- Aider les jeunes mères à se préparer et à préparer leur enfant
- Travail sur le projet individuel pour celles qui n'ont pas à sortir
- Travail à l'extérieur, rencontre avec des partenaires, participe à des commissions
- Réunion d'équipe
- Accueil des jeunes femmes à leur retour et goûter
- Préparation du dîner et aider les jeunes à s'occuper de leur enfant
- Dîner des enfants (19 heures précises)
- Coucher des enfants (20 heures précises)
- Dîner-discussion collective
- Entretiens individuels
- Préparation des activités de la semaine
- Prière
- Coucher

e) Les relations avec les partenaires

Bien que sensiblement moins variées que les précédentes, ces tâches n'en occupent pas moins les intervenants de la médiation. On peut regrouper ces activités dans trois groupes distincts : celles qui relèvent de la coordination entre intervenants dans le cadre du suivi individualisé, celles qui consistent à "monter des projets", et celles qui s'inscrivent de façon plus formelle dans le cadre de la coopération entre différentes structures.

e-1) La synthèse

La plupart des intervenants interrogés, y compris dans les autres types de structures, désignent souvent le travail de synthèse comme une évolution sensible de leur activité au cours des quinze à vingt dernières années, comme cette animatrice dans un CHRS : *"avant, on avait chacun son secteur et beaucoup hésitaient à partager. Je crois qu'on a appris à travailler ensemble aussi bien les psy, que les AS, que les éducateurs. Maintenant je crois*

qu'on peut dire qu'il y a une pluridiscipline et que chacun s'exprime avec ses compétences... mais on est capable de s'écouter. On ne se sent plus possesseur de son domaine, on fait des synthèses".

Il est clair que si cette activité n'est pas en soi tout à fait nouvelle, la place qu'elle a désormais pris dans l'emploi du temps des intervenants apparaît ici comme une conséquence directe de la complexification du dispositif global de lutte contre l'exclusion, de l'augmentation du nombre de dispositifs directement impliqués dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes et par conséquent du nombre d'intervenants dans ce secteur. Il semble que les intervenants rencontrés consacrent de plus en plus de temps à la recherche de partenaires et à travailler avec eux dans le cadre du suivi d'un ou de plusieurs cas précis.

C'est bien ce dernier aspect qui compte ici : il s'agit bien de la collaboration de deux ou plusieurs intervenants réglant de façon informelle ou *ad hoc* leur intervention à l'égard d'un ou plusieurs jeunes. La dimension interpersonnelle dans ces relations est une dimension importante dans la mesure où, comme le souligne un éducateur de la prévention, quand on peut adresser un jeune à quelqu'un qu'on connaît, "ça facilite les choses" : *"il y a, ajoute-t-il, une certaine rigidité puisque chacun a son domaine d'intervention mais dès qu'individuellement, on travaille avec des gens identifiés, et qu'on reconnaît leurs propres limites, ça pose beaucoup moins de problèmes, on arrive à travailler"*. Ces contacts sont donc souvent informels et à l'initiative de l'intervenant et on ne retiendra la notion de synthèse que pour les cas où il s'agit d'assurer le suivi d'un ou de quelques cas particuliers. On ne retiendra pas dans cette acception des relations partenariales les rapports avec les financeurs et les occasions plus formelles, comme les commissions et les représentations.

La liste de ces partenaires avec lesquels chacun travaille, recoupe en grande partie celle des structures dans lesquelles nous avons interrogé des intervenants, mais est élargie à d'autres institutions : l'ANPE, les PAIO, etc. et aussi les tribunaux et les prisons comme l'indique un éducateur spécialisé dans un service d'action judiciaire : *"j'ai eu une réunion de synthèse avec un éducateur (en milieu pénitentiaire) qui voulait nous proposer quelqu'un à prendre en charge"*. Il s'agissait alors pour lui de préparer la sortie de prison d'un jeune. Cela rejoint très exactement les propos de la visiteuse familiale du CDPA et ceux de la psychologue du Point écoute qui, de la même façon, rencontrent non seulement les médecins et les thérapeutes mais aussi les AS de circonscription, pour préparer la "sortie de cure" de jeunes ayant eu des problèmes plus ou moins graves avec l'alcool ou la drogue.

Il est en outre un autre aspect de la synthèse qui concerne les rapports des intervenants avec leurs collègues exerçant dans la même structure, et qui renvoie à une procédure non spécifique de notre champ, somme toute, qui est celle de la réunion d'équipe.

Le discours de certains intervenants laisse en effet parfois transparaître une certaine spécialisation de leur activité au sein même de leur structure... encore que la notion de spécialisation ici, ne soit pas tout à fait appropriée pour désigner le fait que chacun, dans une équipe restreinte, a un domaine d'action privilégié.

Une conseillère en économie sociale et familiale, par exemple, travaillant dans une association remplissant un rôle équivalent à celui d'un CHRS, déclare en effet : *"ma collègue s'occupera du logement, moi du RMI"*. C'est une répartition des tâches que l'on retrouve dans les autres CHRS, comme celui de Bry, où une animatrice est spécialisée dans les relations qui concernent l'emploi et la formation, tandis qu'un autre s'occupe des problèmes de santé, etc. Ou bien encore cet éducateur de la prévention spécialisée : *"on a chacun nos secteurs"* aussi convient-il plus ou moins régulièrement, *"de remettre tout ça en commun"*.

On aura l'occasion de revenir plus loin sur cette compétence du travail en équipe qui semble représenter un impératif particulier dans le champ de l'intervention sociale, du moins tel qu'il est mis en évidence par les intervenants eux-mêmes, comme une déclinaison interne de cette compétence relationnelle générale qui constitue le socle de la compétence de l'intervention sociale.

e-2) Le montage de projets

Parmi les contacts avec les partenaires, on peut isoler ceux qui ont pour objet de "monter des projets". Là encore, tous les intervenants de la médiation, où peut s'en faut, sont concernés. Les éducateurs spécialisés, par exemple, y consacrent un temps et une énergie considérables dans le cadre de l'animation de quartier : il s'agit de monter des projets de formation au permis de conduire, des chantiers, des camps... et cela peut aussi inclure la recherche de financements pour ces projets : *"je crée des chantiers mais jusqu'à quand je vais pouvoir le faire. Il va falloir que je devienne commercial-éducateur pour essayer de négocier des chantiers, trouver des arrangements financiers"*.

Les deux dimensions sous-jacentes dans cette activité des éducateurs de la prévention spécialisée se retrouvent chez deux autres types d'intervenants : en ce qui concerne la prévention, ceux qui tentent de prévenir de l'alcoolisme ou de la toxicomanie mettent aussi en place des actions de sensibilisation dans leur quartier ; et en ce qui concerne l'animation, on peut noter que les animateurs des centres sociaux pratiquent couramment cet exercice.

La recherche des financements, parfois, est cependant une activité réservée aux intervenants ayant un certain niveau de responsabilité, c'est le cas dans un club de prévention dont le rôle spécifique du responsable est de "*constituer des dossiers pour obtenir des subventions*" puis de "*négocier*" avec les financeurs. De même dans un centre social, il semble que ce soit la compétence exclusive de la coordinatrice du secteur jeunes que de travailler sur le "*montage financier de projets*".

e-3) La représentation

Le dernier volet des relations partenariales concerne tout ce qui relève des rencontres plus formelles entre institutions. Il s'agit moins, dans ce contexte, d'une affaire de personnes, que de structures et services qui sont représentés par un certain nombre d'intervenants. Ces rencontres renvoient très directement à une mission d'information/coordination du champ (les conseils communaux de prévention de la délinquance, CCPD), sur un travail concret à propos de certains dossiers individuels (les commissions du FSL, par exemple) ou sur certains projets (Opération-Prévention-Été, Ville-Vie-Vacances) ou à une mission d'information sur la politique menée par telle ou telle institution, de la mise en place de tel ou tel dispositif (plan Périssol).

Dans les entretiens que nous avons réalisés apparaît très clairement le rôle d'animation qu'ont joué les collectivités locales dans la mise en place et la coordination des structures. La plupart des intervenants de la médiation que nous avons interrogés participent plus ou moins régulièrement à au moins l'une de ces instances ou rencontres... même si, la fonction de représentation tend parfois à être "confisquée" par le responsable de la structure ou du service.

f) La gestion

Un dernier volet des activités des intervenants concerne tout ce qui relève de l'administration des structures. La plupart des intervenants nous ont déclaré participer un tant soit peu aux tâches administratives, même si elles tendent surtout à relever des charges des responsables. La taille réduite des structures et des services enquêtés n'est pas étrangère à cette situation, malgré tout certaines tâches relèvent aussi du travail des intervenants.

f-1) La gestion administrative

Deux centres sociaux dans lesquels nous avons réalisé des entretiens disposaient d'un poste d'administration "polyvalent" : il s'agissait d'un poste de secrétaire-comptable-adjoint d'administration-agent d'accueil. Autrement dit, même si les tâches de gestion incombent

particulièrement au détenteur de ce poste, il n'est toutefois pas dégagé de tout contact avec le public ou d'autres activités : *"j'enregistre la comptabilité, les inscriptions des adhérents... je fais tout ce qui est administratif"* ; *"je m'occupe de la comptabilité, je tiens la caisse, je m'occupe des inscriptions, je relance les gens inscrits aux stages..."*.

Dans les autres institutions, les tâches administratives apparaissent diluées à tous les niveaux de l'intervention : un animateur déclare ainsi faire lui-même son budget, gérer ses adhésions, etc. Même si dans les structures de taille réduite, à faibles contraintes administratives, cette charge incombe surtout au responsable. Dans les petites équipes de prévention, par exemple, il semble que ce soit bien le responsable qui gère la trésorerie.

f-2) L'évaluation

Nombreux sont aussi les intervenants qui participent, à des degrés divers, à l'évaluation de leur intervention. L'évaluation est clairement, comme le travail de synthèse, une des activités que les intervenants signalent souvent comme une évolution sensible de leur travail. Le cas le plus courant est celui de l'intervenant qui auto-évalue l'action qu'il entreprend lui-même auprès des publics dont il a la charge ou les projets auxquels il a pris part. La pratique de l'auto-évaluation ou de l'évaluation avec les collègues ou en équipes est la formule la plus courante. Aucun intervenant rencontré n'a évoqué une démarche méthodique d'évaluation, avec la construction d'indicateurs, d'outils précis. La rédaction des rapports d'activités constitue souvent ce temps de bilan/évaluation. Cette évaluation "interne" est souvent une des prérogatives des responsables de structures et notamment lorsqu'elle est à destination des financeurs et/ou commanditaires. Une coordinatrice du secteur jeune d'un centre social nous fait ainsi bien comprendre que c'est elle *"qui fait les rapports d'activité"*. Un éducateur, responsable de son équipe, déclare aussi que c'est à lui de *"rendre compte de l'utilisation des fonds de l'association"*.

f-3) La coordination et l'encadrement

Le dernier type de tâches, enfin, propres aux responsables des structures dans lesquelles nous avons enquêté, est celui qui concerne l'encadrement des personnels et la supervision de leurs activités... en dehors de la gestion des ressources humaines *stricto sensu*, qu'on inclura dans les tâches de gestion.

Pour résumer les principaux acquis de cette analyse des activités des intervenants de la médiation, on peut constituer la grille suivante qu'il conviendra, en conclusion de cette première partie, de confronter à celles des intervenants d'autres types de structures. Cette grille, qui propose les différentes activités auxquelles peut se livrer un intervenant de la

médiation, doit être croisée avec chacun des postes de manière à faire apparaître les recoupements et les différences dans le contenu des activités qui, comme on l'a vu, ne dépend pas que de l'intitulé du poste.

Grille d'analyse des activités des intervenants sociaux de la médiation

ACTIVITÉS	
- <i>Relations avec le public :</i> • Démarches vers le public/prévention • Accueil • Ecoute • Bilan/diagnostic individuels • Orientation • Suivi/évaluation individuels • Animation de groupe • écoute psychologique • Accompagnement • Dossiers de suivi • Animation • vie quotidienne	- <i>Relations avec le partenariat :</i> • Recherche de partenaires • Coordination interne • Synthèse • Montage de projets • Recherche de financements • Représentation - <i>Gestion :</i> • tâches administratives • Evaluation interne • Evaluation externe • Coordination/encadrement

II-3-3. Les activités des emplois de l'intervention spécialisée

Le contenu des activités des acteurs de l'intervention spécialisée ne présente tout d'abord pas une très grande différence par rapport à celui des intervenants de la médiation : on observe en effet la même dominante des relations aux publics, ainsi qu'une importante partie relative aux relations interpartenariales. Cependant l'examen détaillé des activités révèle des différences sensibles qui traduisent un caractère plus procédurier des activités, notamment dans le suivi des jeunes, et une moindre diversification.

LES ACTEURS DE L'INTERVENTION SPÉCIALISÉE :

- 2 éducateurs spécialisés ("chargés d'insertion")
- 2 accompagnateurs
- 1 conseillère insertion
- 1 conseillère emploi-formation
- 1 conseiller social
- 1 responsable de structure
- 1 visiteuse familiale
- 1 coordinateur
- 1 AS
- 1 CESF
- 1 secrétaire-comptable adjointe

- Les relations aux publics

Alors que les intervenants de la médiation étaient souvent amenés à travailler aussi bien auprès d'individus que de groupes, les acteurs de l'intervention spécialisée n'agissent que rarement auprès de groupes, et en dehors de la structure.

a) L'accueil

Si quelques intervenants de ces structures participent bien à l'accueil des jeunes, cette activité prend un sens assez différent de ce en quoi elle consiste dans les structures de la médiation. L'accueil y est moins informel et les jeunes y viennent avec une demande ou une attente en règle général plus précise, liée au domaine de compétence de la structure, ou parce que ces jeunes ont déjà été orientés vers cette structure par d'autres intervenants de la médiation (équipe de prévention, CHRS, CCAS, circonscription ...). De ce fait, dans les missions locales et les CLLAJ, notamment, la fonction générale d'accueil est le plus souvent confiée à un agent spécialisé. Un éducateur dans une association intermédiaire déclare ainsi ne recevoir que des jeunes *"qui ont déjà fait l'objet d'une convention"*. Le responsable d'une entreprise d'insertion, de même, nous indique que tous les jeunes dont il a la charge ont été orientés vers lui par l'ANPE, la mission locale, un agent de probation ou bien un éducateur de la prévention spécialisé... tout intervenant avec lequel il s'est préalablement entendu avant d'accepter de les recevoir.

De même les CLLAJ ou les associations d'insertion par le logement, qui fonctionnent souvent en très étroite collaboration avec les missions locales, ne reçoivent-ils le plus souvent que des jeunes qui font l'objet d'une aide dans le domaine de l'insertion professionnelle : *"les jeunes nous sont envoyés par la mission locale soit par les services de prévention, c'est à dire qu'il faut qu'il y ait un appel du référent et il faut ensuite que le jeune me contacte. L'association, en général, ne prend pas les demandes particulières, sinon ça ferait trop. Donc je prends un rendez-vous avec le jeunes pour le mercredi"* (éducateur spécialisé, association d'insertion par le logement). Une visiteuse familiale, travaillant dans le même type de structure avouera d'ailleurs qu'elle est incompétente pour répondre aux besoins immédiats qui n'ont pas déjà pris une forme "institutionnelle" : *"quand quelqu'un arrive à 18 heures 30, sans hébergement, le service social est fermé. Donc on lui donne la liste des accueils d'urgence et c'est à lui de se débrouiller"*.

Il ne s'agit pas, autrement dit, d'établir un contact en soi et pour soi, de poser une relation préalable à la démarche d'insertion mais de réaliser une orientation immédiate,

interne à la structure, lorsque le jeune n'est pas directement adressé à une personne nominativement identifiée. Dans cette dernière hypothèse, l'activité d'accueil consiste davantage à gérer le planning des rendez-vous de chaque intervenant.

Un autre CLLAJ formalise malgré tout ce premier contact entre les jeunes et la structure par des séances d'information qui ont lieu collectivement une fois par mois : *"ils viennent à une formation qui a lieu une fois par mois, pendant laquelle on va leur expliquer tout ce qu'il y a dans un bail, l'état des lieux, etc."*. Autrement dit, indépendamment des cas particuliers qui font l'objet d'un traitement individualisé, le CLLAJ accueille un certain nombre de jeunes dans une situation moins critique, pour recevoir une information initiale sur les modalités de l'accès au logement. Il est intéressant, par ailleurs, de noter que cette structure entend prochainement organiser de telles séances d'information dans les lycées du département.

b) Le diagnostic

Hormis les jeunes qui n'éprouvent pas les plus grandes difficultés d'insertion, et qui peuvent se présenter d'eux-mêmes, le plus grand nombre des autres bénéficie déjà d'un soutien et d'un suivi mis en place avant qu'ils ne parviennent à la mission locale, ou bien à une des entreprises d'insertion. Aussi l'entretien individuel peut-il poursuivre d'autres finalités que celle du diagnostic au sens large qu'on a défini précédemment. Les deux principaux objectifs que peuvent poursuivre de tels entretiens relèvent d'une part de la sélection, et d'autre part de l'instruction de dossiers pour obtenir des aides.

b-1)• L'entretien-sélection

Le plus souvent, l'entretien tel qu'il est décrit par ces intervenants, poursuit une finalité instrumentale immédiate qui doit permettre de déterminer la solution, au singulier, qui va être proposée au jeune : quelle procédure on va mettre en place, quel stage de formation, quel poste dans une entreprise d'insertion. Un éducateur, chargé de l'insertion professionnelle dans une association intermédiaire, réalise ainsi des entretiens qui ont pour objet, selon lui, de "lister les compétences" du jeune afin de déterminer quel type de poste il pourrait occuper. Il s'agit autrement dit d'une forme d'entretien d'embauche comme on le pratique dans une entreprise d'insertion, par exemple.

Dans le domaine du logement, la situation n'est pas essentiellement différente : un chargé de mission au logement, dans un CLLAJ, déclare en effet que s'il a besoin de l'histoire de vie des jeunes, au début de leur rencontre, c'est pour "intégrer" le dispositif et sélectionner le candidat à un logement. La structure gère en effet, comme toutes celles de ce type, un parc de logements (35 chambres à disposition en l'occurrence, outre des chambres

d'hôtel) et il faut adopter une stricte règle économique pour retenir ceux qui en ont le plus besoin : *“y a-t-il, ajoute encore cet intervenant, vraiment besoin de logement ou bien crise d'adolescence ?”* Une CESF, occupant un poste identique dans un autre CLLAJ qui gère 25 logements, ne cache d'ailleurs pas cet aspect de la question : *“on me dit “il faut remplir” parce qu'il faut que le dispositif soit rentabilisé, sinon on paie pour rien. Si on ne remplit pas, on perd des places”*.

b-2)• L'instruction des dossiers

Un éducateur spécialisé exerçant dans une association d'insertion par le logement, indique qu'il réalise des entretiens-bilans qui doivent lui permettre de reconstituer la trajectoire du jeune avec les différents incidents de parcours qu'il a pu connaître, mais qu'il s'agit de bien autre chose que d'un entretien-diagnostic : *“je réalise un entretien qui permet de savoir pourquoi il y a eu dérapage mais, précise-t-il, ce n'est pas un entretien diagnostic puisque la commission a déjà statué. Donc on rencontre la famille et le travailleur social qui a instruit le dossier”*. Comme le précise cet intervenant, la structure qui est mandatée pour assurer un suivi, n'a pas nécessairement eu le premier contact avec le jeune. Pourtant, cela peut parfois être le cas et ce même intervenant réalise aussi un travail qui est strictement administratif : *“je demande au jeune d'amener ses papiers : identité, sécu, demande de logement, etc. J'essaie de voir pourquoi il y a cette demande, à quoi elle correspond... donc je constitue le dossier”*.

D'autres intervenants évoquent aussi cette activité qui consiste à “instruire des dossiers” qui seront soumis en commission pour obtenir des aides et déclencher une procédure de suivi et d'accompagnement. Celui-ci, dans un CLLAJ, admet par exemple que cette activité occupe au minimum un quart de son temps : *“le matin, on travaille sur les dossiers, avec moitié du temps administratif, moitié téléphone. L'après-midi, c'est les rendez-vous, les réunions en Préfecture pour aller soutenir les dossiers”*. Dans le même contexte, un autre intervenant d'un CLLAJ opère la même réduction de la problématique de l'insertion à un cadre administratif : *“en fonction des entretiens et des partenariats, nous soumettons le dossier en commission en présence des représentants de l'Etat, et puis nous statuons sur le dossier...”*

Il ne faudrait toutefois pas conclure de ces propos que les intervenants dans ce type de structures soient complètement dégagés de tout problème relationnel. Le plus souvent on peut relever dans le discours des intervenants une double contrainte, ou à tout le moins d'un tiraillement, entre d'une part l'écoute nécessaire et, d'autre part, la formalisation administrative à laquelle elle doit finalement aboutir. C'est ainsi qu'une même chargée d'insertion décrit son activité de deux manières différentes, bien qu'il s'agisse à chaque fois des entretiens individuels par lesquels est assuré le suivi du parcours des jeunes : *“les gens*

ont besoin d'une très grande attention, c'est que parfois je me dis, à l'écoute d'entretiens, que je ne suis pas loin du psy. C'est quand même en permanence des choses très dures qui vous sont balancées à la face... ” Mais un peu plus loin elle ajoute : “je m'occupe de tout ce qui est administratif : tout ce qui est demande d'habilitation, tout ce qui est renouvellement de conventionnement, tout ce qui est rendu des actions... ce qui est nouveau, c'est le conventionnement individuel. Donc qui dit individuel, dit multiplicité des entretiens, par exemple”.

c-) Le traitement

Il a déjà été question de la réponse particulière qu'apportent ces structures de l'intervention spécialisée aux jeunes en difficulté lorsqu'a été évoquée l'instruction des dossiers administratifs pour l'obtention d'aide. Car c'est bien là une modalité particulière de la réponse qu'apportent ces institutions aux besoins des jeunes : c'est le détour par le circuit administratif qui permet d'obtenir, à condition qu'on remplisse les conditions minimales, un emploi même temporaire, un stage, une formation ou un emploi. Ces structures sont en effet celles qui ont accès, dans une certaine mesure, à ce que recherchent les jeunes. Mais leur réponse ne s'arrête pas là et une dimension tout à fait capitale de leur intervention, plus encore que pour ce qui est des structures de la médiation, réside dans le suivi des jeunes.

c-1)• Le suivi individualisé

Il est clair que la majeure partie du temps de travail de ces intervenants est occupée par les entretiens individuels qu'ils réalisent : une chargée d'insertion déclare recevoir entre 5 et 8 personnes par jour. Un chargé de mission au logement en reçoit également cinq : “dans la matinée, je reçois 3 jeunes dans le cadre de l'accompagnement. A midi, je peux en recevoir deux autres également”. La plupart du temps, les jeunes répondent à des convocations qui leur sont adressées par l'intervenant mais il peut aussi arriver, comme c'est le cas d'une visiteuse familiale, que ce soit l'intervenant lui-même qui se rende au domicile des jeunes. Un agent d'accompagnement travaillant dans un CLLAJ ne dit suivre les dossiers que d'une dizaine de jeunes, ce qui manifestement lui permet mieux d'intervenir sur place, notamment dans le travail qu'elle réalise auprès des bailleurs et du voisinage des jeunes dont elle a la charge.

- La plus immédiate de ces finalités est celle du contrôle et de l'évaluation : “en permanence, on est obligé de vérifier et d'essayer d'avancer”, dit un éducateur exerçant dans une association d'insertion par le logement. C'est ce travail régulier d'évaluation individuelle qui donne lieu à la gestion au quotidien de dossiers que l'on retrouve aussi dans les institutions qui assurent le suivi dans l'insertion au logement. Il est clair, de ce point de vue, que les procédures de

conventionnellement sont celles qui pèsent du poids le plus lourd sur le versant administratif de cette activité.

- Le conseil et l'orientation : il est clair que ces entretiens doivent permettre, comme le souligne l'intervenant cité plus haut, "d'avancer" dans le parcours d'insertion. Cela suppose que l'intervenant fasse un certain nombre de recommandations et oriente le jeune sur des pistes qui vont lui permettre de progresser, ou bien de résoudre un problème spécifique. L'orientation, qui était une dimension importante de l'activité des intervenants de la médiation est donc réintroduite ici, quoique sur un mode mineur, en même temps que revient ce que les intervenants de la médiation appelaient la "prise en charge globale" de la personne.
- L'éducation/la formation : la plupart des intervenants mettent volontiers ce que leur activité de suivi comporte en termes de projet pédagogique : *"pour mon poste c'est un éducateur qui était recherché... pour ce que cela suppose de pédagogie : il faut arriver à communiquer pour parvenir à ce que les jeunes se prennent en charge eux-mêmes"* (agent d'accompagnement, CLLAJ). En effet l'intervention en faveur de l'insertion au logement doit en effet permettre d'*"apprendre aux gens à vivre dans leur appartement"* (éducateur spécialisé, association d'insertion au logement). Cela peut supposer, notamment, un apprentissage de la manière de gérer le budget, c'est à dire faire face aux charges et constituer une épargne... ce qui avec les salaires que gagnent en général les jeunes en situation de précarité, relève parfois du tour de force, comme aiment à le répéter nombre des intervenants que nous avons rencontrés.

Dans le domaine de l'emploi, cet apprentissage peut consister, particulièrement, à apprendre aux jeunes à rechercher un emploi, à écrire un CV, à se présenter, etc.

C'est d'ailleurs à ce titre qu'on peut réintroduire une dimension collective de l'intervention des conseillers en insertion. Deux intervenants interrogés (une chargée d'insertion d'une association intermédiaire et une conseillère emploi-insertion d'une mission locale) en effet, ont particulièrement en charge l'animation de groupes qui poursuivent comme objectif l'acquisition des "techniques de recherche d'emploi" (TRE).

- La dernière activité que suppose le suivi contient tout ce qui relève de l'accompagnement. Comme on l'a vu pour les intervenants de la médiation, cela suppose de prendre des contacts avec des partenaires mais aussi aider le jeune à accomplir un certain nombre de démarches, administratives surtout, non seulement en ce qui concerne le logement (demande d'APL) ou l'emploi, mais encore tout autre domaine dans lequel le jeune serait amené à rencontrer certaines difficultés : inscription en crèche des enfants, déclaration d'impôts, couverture sociale, etc.

- Les relations avec les partenaires

Du point de vue des relations avec le partenariat, on relèvera peu de différences avec ce qu'on a noté au sujet des intervenants de la médiation. Toutefois, l'action de certaines de ces structures étant plus directement prescrites par d'autres institutions, il semble que les activités de représentation soient sensiblement plus importantes. Enfin, certains intervenants ont une activité tout à fait particulière et particularisante de ce secteur de l'intervention sociale, et qui consiste à "prospector" pour essayer d'accroître les possibilités de réponses aux attentes des jeunes : trouver des logements ou des emplois, surtout.

a) La synthèse

En ce qui concerne l'activité de synthèse, qu'un intervenant définit ici comme "*la coordination avec des partenaires autour d'une situation*", peu de changements méritent d'être notés par rapport à ce qu'on en a dit à travers les activités des intervenants de la médiation... et pour cause : une partie non négligeable de ce travail de coordination est réalisée entre ces différents types d'acteurs.

On peut toutefois remarquer que pour tous les cas où une commission s'est réunie pour statuer sur une aide financière ou matérielle, elle siège à nouveau régulièrement pour contrôler le suivi et le parcours du bénéficiaire. La réunion de synthèse, dans ce cas, sera beaucoup plus formalisée que dans l'échange interpersonnel auquel se limitent le plus souvent les rencontres entre intervenants.

b) La représentation

D'un point de vue qualitatif, cette activité de représentation varie assez peu si ce n'est cette participation plus active que les intervenants de l'intervention spécialisée prennent aux travaux de diverses commissions qui statuent, à l'échelon du département ou de la ville, sur l'attribution de logements, d'emplois ou de stages. De plus, et cela concerne particulièrement le logement, semble-t-il, les dispositifs qui tendent à accroître l'offre de logements (des structures qui ont en charge la maîtrise d'oeuvre urbaine et sociale -MOUS- ont notamment été citées plusieurs fois) multiplient les occasions de ces rencontres de coordination plus formelles.

Il est clair qu'apparaît ici une étroite relation entre la prescription de l'intervention, le caractère procédurier de l'activité, et l'importance relative des activités de représentation.

c) La prospection

C'est clairement cette activité qui est la plus originale par rapport à celles des intervenants de la médiation. Elle renvoie aux tâches que doivent accomplir les intervenants spécialisés pour accroître et développer la capacité de réponse de la structure face aux attentes des jeunes.

Dans le domaine du logement, cela suppose par exemple, comme le souligne un éducateur chargé du suivi de l'insertion des jeunes, de "trouver des logements". De même, une visiteuse familiale, travaillant dans un CLLAJ précise qu'une partie de ses activités consiste précisément à faire des démarches pour "*trouver des logements, rencontrer les bailleurs et négocier avec eux le loyer*". Ces structures essaient en effet, outre le parc qu'elles obtiennent par la voie réglementaire ou institutionnelle, de rassembler une offre de logements très locale, en prenant contact avec des bailleurs privés possédant des murs dans la commune où elles sont implantées.

Pour une mission locale, comme celles dans lesquelles nous avons réalisé des entretiens, il s'agira de rechercher des partenaires dans les entreprises ou bien les collectivités locales pour dégager des emplois, ne serait-ce que précaires, ou bien passer des conventions de stage. Pour une entreprise d'insertion, enfin, il s'agira ni plus ni moins que de rechercher des "clients", qu'elle trouvera localement, parfois parmi ses partenaires de l'intervention sociale (collectivités locales) qui lui passeront commande de quelques travaux, mais aussi sur le marché, c'est à dire chez les particuliers ou les entreprises. Une partie de l'activité de l'intervenant interrogé consiste également à chercher à renouveler les conventions passées, voire à répondre à de nouveaux appels d'offre.

- La gestion

a) L'administration

Mis à part les responsables de structures, aucun intervenant ne nous a signalé prendre part d'une quelconque façon aux tâches de gestion de la structure. Il semble bien là qu'existe un principe d'organisation tel que la gestion des institutions soit l'affaire de spécialistes... ou bien des responsables. Le responsable de l'entreprise d'insertion dont il a été question plus haut, mais aussi son adjoint, représentent à cet égard des figures tout à fait paroxystiques dans la mesure où ils ont toutes les activités, de ce point de vue, de tous les chefs d'entreprise :

management, gestion de la trésorerie, prospection de clientèle, gestion du carnet de commande, etc.

b) L'évaluation

L'action prescrite des missions locales et des CLLAJ, mais aussi celles de toutes les structures dont l'activité repose sur des conventions passées entre collectivités publiques et associations, donne lieu à une mise en forme des procédures d'évaluation telle que cette activité de bilan mobilise chaque jour les acteurs de l'intervention spécialisée : il s'agit, comme on l'a souligné plus haut de rendre compte des entretiens réalisés auprès des jeunes, d'instruire leur dossier. D'autre part, comme il semble que le plus grand nombre des intervenants participent couramment aux commissions d'attribution d'aides, et entretiennent de ce fait des relations plus étroites avec les institutions qui prescrivent l'action ou la finance, on ne puisse pas autant qu'on l'avait fait pour les intervenants de la médiation, dissocier l'évaluation "interne" -celle que chacun peut faire de son activité propre devant son responsable - de l'évaluation "externe" qui doit permettre au financeur ou prescripteur, extérieur à la structure elle-même, de se rendre compte de l'utilisation des fonds qu'il accorde.

c) La coordination et l'encadrement

Comme pour ce qui est de la gestion, ces activités semblent être le seul fait des responsables des structures.

En résumé, les activités qui découlent de l'intervention spécialisée présentent en effet un certain nombre de particularités par rapport à celles de la médiation, il est clair qu'elles résident moins dans leur contenu que dans les modalités de leur développement : le caractère administratif et les procédures formelles qui encadrent ces activités pèsent ici de tout leur poids.

Il est clair que cet aspect procédural de l'activité renvoie très directement à la nature même de ces structures et des rapports qu'elles entretiennent avec les prescripteurs et les financeurs de leur intervention : les collectivités publiques.

**Grille d'analyse des activités
des intervenants sociaux de l'intervention spécialisée**

ACTIVITÉS	
- Relations avec le public : • Démarches vers le public/information/prévention • Accueil • Bilan/diagnostic individuels • Instruction des dossiers • Suivi/évaluation individuels • Conseil • Orientation • Accompagnement • Animation de groupe (TRE) • Dossiers de suivi	- Relations avec les partenaires : • Coordination interne • Synthèse • Prospection/appels d'offre • Représentation - Gestion • tâches administratives • Evaluation/compte-rendu • Coordination/encadrement

I-3-5. Les activités des emplois de coordination

En comparaison des précédentes, les activités de la coordination apparaissent très différentes, ne serait-ce que parce qu'elles ne supposent pas, du moins en principe, de contacts directs avec les publics bénéficiaires de l'intervention sociale, qu'on entendra ici comme les "particuliers", même si certains entretiennent des rapports constants avec le milieu associatif. Si des assistantes sociales figurent dans ce dernier type, c'est parce que celles que nous avons rencontrées ont une fonction de conseil technique comme nous allons le voir.

LES ACTEURS DE LA COORDINATION:

- 1 chargé de mission
- 1 coordinateur social
- 1 chargé de coordination
- 1 chef de projet
- 1 agent de développement
- 2 AS
- 1 agent de développement social

• **Animation des partenaires**

On peut ranger dans cette catégorie toutes les activités qui consistent à établir et à maintenir un contact avec les partenaires que sont en premier lieu les acteurs de terrain, il s'agit alors, pour reprendre l'expression d'un intervenant interrogé, de "*faire la mise en mouvement*"; mais aussi les décideurs : État, collectivités territoriales ou bien autres organismes publics comme les CAF ou privé comme les bailleurs. Cette activité comprend trois principaux volets : l'information, les réunions, l'accueil des associations.

a) • L'information

Le premier moyen d'animer un réseau de partenaires consiste en effet à faire circuler l'information entre eux, à savoir : informer les partenaires de terrain des politiques ou projets mis en place ou formulés par les instances décisionnaires : *"faire connaître les projets municipaux"* (coordinateur social, contrat de ville) ; *"faire l'information de tous les partenaires sur ce que propose la CAF"* (AS, accueil de la direction des affaires sociales), etc. ; informer en retour les décideurs des réactions des partenaires mais aussi leurs attentes *"faire remonter l'information auprès des élus"* , autrement dit, comme le souligne un chargé de mission, il s'agit de faire évoluer les dispositifs, de les améliorer. Une autre assistante sociale, conseillère technique de la CAF, n'hésite pas pour désigner cette partie de son activité à parler d'un véritable "marketing social" en ce sens qu'il s'agit aussi, au travers de cette animation des partenaires, de recueillir une information qui entre directement dans le procès d'aide à la décision.

Cette activité d'information à double sens, en tout cas, passe par un contact permanent avec le terrain, ce qui n'est pas très éloigné de l'écoute dont on a parlé à propos des autres intervenants : *"je travaille sur le terrain, on est sensé être tout le temps sur le terrain mais la moitié du temps, il y a la paperasse. Mais je suis les yeux et les oreilles, et les pieds, du service !"* (coordinateur social).

b) • Réunion/représentation

Ce contact avec le terrain passe souvent par des réunions régulières avec des partenaires et des groupes de travail : *"j'anime différents groupes de travail qui regroupent des partenaires concernés : Sida-ville, la violence urbaine, usage et trafic du haschich, les chiens dans la vie de quartier... ce sont des groupes de travail qui ont vocation à s'arrêter"* (chargé de mission coordination de la prévention, mission-ville). Il est clair que certains intervenants de ce secteur de l'intervention sociale, comme le chef de projet de l'antenne-ville de Vitry/Seine sont pratiquement occupés à temps plein par ces réunions : à les préparer, à les animer ou bien à en faire le compte-rendu.

c) • L'accueil des associations

Certains intervenants jouent un rôle direct, exclusivement ou bien en complément de leur action auprès des partenaires, auprès des associations qu'on entendra ici dans un autre sens que celles des intervenants sociaux de la médiation ou de l'intervention spécialisée : il s'agit des "associations de base", en quelque sorte. Les deux AS que nous avons interrogées

dans le cadre de la CAF du Val-de-Marne sont dans ce cas mais aussi l'agent de développement d'une antenne-ville dont le travail consiste spécifiquement à recevoir les associations et à les aider dans le montage et la conduite de leurs projets. En ce sens, il s'agit de promouvoir une animation sociale globale, et c'est de cette manière, d'ailleurs qu'un coordinateur social définit son rôle : *"c'est essayer de vaincre l'exclusion dans les quartiers en difficulté, de rendre les habitants un peu plus acteurs de leur ville et aider au montage de tous les projets d'accompagnement social"*.

- Ingénierie

Cette fonction regroupe toutes les activités qui concernent directement cette "impulsion" des partenaires dont parle un chargé de mission : *"j'ai un rôle transversal sur la ville : je suis amené à coordonner les actions d'insertion par l'économique, d'impulser les actions. J'ai un rôle d'animation, de création et de gestion des projets"* (chargé de mission insertion, mission-ville). Il s'agit d'aborder, en d'autres termes, la traduction concrète à laquelle conduit l'activité d'information et d'analyse des besoins des partenaires et de conseil.

a)• Le montage de projets

Cela comporte deux aspects complémentaires : il s'agit, en amont, de susciter la création d'un projet ou bien de relayer une initiative de partenaires et, en aval, d'apporter un conseil technique dans son montage.

Le chargé de mission insertion dont on a rapporté les propos ci-dessus a, par exemple, déclaré avoir suscité la création d'une association intermédiaire et avoir apporté son concours à la création d'une entreprise d'insertion à l'initiative d'un centre social... au total, il a participé à la création, au montage ou au pilotage de 28 projets organisés autour de 8 thèmes. Cette activité, il ne faut pas s'y tromper comporte une dimension éminemment politique en ce sens qu'il s'agit de participer au montage de projets qui s'inscrivent dans un cadre prédéfini comme un contrat de ville - un coordinateur social décrit ainsi son travail comme consistant à mettre en œuvre une "politique municipale" - ou bien par une politique générale de développement social global - une assistante sociale déclare ainsi qu'*"il faut arriver à prioriser les projets et les inscrire dans un schéma"*, ce schéma étant *grosso modo* dicté par les grandes orientations de la politique familiale menée par la CAF dans ce département. C'est aussi ce qui se dégage de l'entretien réalisé avec le chef de projet d'une antenne-ville qui précise que son intervention est toute orientée par les "objectifs-cadres" définis par la municipalité et formalisés dans le contrat de ville.

D'un autre côté, ces intervenants mettent volontiers en avant leur rôle de conseiller technique dans le montage des projets qui requiert, selon l'un d'entre eux à la fois des compétences de terrain et des compétence administratives. Les deux assistantes sociales définissent leur rôle de cette façon : *"j'ai un rôle d'appui technique"*, ou bien *"j'ai un rôle de conseiller technique"* qui suppose, selon tous ces intervenants, de maîtriser la *"méthodologie de projet"*. Mais tous les coordinateurs, d'une façon générale consacrent une grande partie de leur temps à cette activité, y compris dans ce qu'elle suppose en termes de recherche de financement.

b)• Recherche de financements

Cette dimension de l'activité est tout à fait essentielle dans la mesure où le financement, finalement, est le moyen par lequel il est possible de coordonner l'action des différents partenaires. D'autre part la position d'intermédiaire des coordonnateurs entre les partenaires et leurs financeurs est tout à fait stratégique de ce point de vue. Une AS de la Caisse d'allocations familiales reconnaît d'ailleurs qu'une partie de son activité consiste à instruire des dossiers de demande de subvention qu'elle traitera elle-même, en accord avec sa direction : *"on a une intervention en termes d'aide sociale sous forme de prêts et de subventions"* (AS, CAF). C'est aussi tout le rôle que joue l'antenne-ville de Vitry : l'agent de développement entretient le contact avec les associations et les aide à monter leurs projets, tandis que le chef de projet se charge des relations avec les financeurs : la ville, l'Etat, la CAF voire d'autres institutions moins présentes dans le département comme le FAS.

c)• Le pilotage de projets

La plupart des intervenants ne se contentent pas de monter les projets ou de participer à leur montage mais en gèrent un certain nombre en direct. C'est surtout le cas lorsque ces projets impliquent d'emblée plusieurs partenaires ou s'inscrivent, comme dit un intervenant, dans une perspective *"transversale"*.

- *Négociation politique*

La négociation avec les commanditaires est une autre dimension importante de l'activité des coordinateurs. Elle intervient de plusieurs manières.

Tout d'abord dans le cadre de leur exercice quotidien, et dans la mesure où pour monter et défendre devant les financeurs certains projets, ils sont souvent amenés à apprécier la pertinence d'un projet en fonction des "objectifs-cadres" et, de ce fait, à justifier un projet par rapport à cette ligne politique... autrement dit engager un débat de "jurisprudence" avec les commanditaires sur l'application de ces principes directeurs. On peut évoquer, à ce titre, le cas tout à fait paroxystique de ce coordinateur qui a dû engager une concertation entre deux municipalités pour faire aboutir un projet : *"il a fallu que je rédige la convention de zone franche avec Chennevières puisque le quartier est à cheval entre deux communes. J'ai eu un gros travail de concertation sur les deux villes qui ont des couleurs politiques différentes"*.

D'autre part, et en tant qu'ils agissent en conseillers auprès des élus, ils peuvent participer de manière plus formelle à la définition des objectifs-cadres et à la gestion de la procédure d'appel d'offre. Ainsi depuis la mise en place des premiers dispositifs, le chef de projet de l'antenne-ville de Vitry a participé très directement à la rédaction du cahier des charges du contrat de ville nouvellement passé entre la municipalité et l'Etat.

Pour d'autres intervenants, directement dépendants de leurs institutions, leur fonction consiste aussi à promouvoir et défendre la politique de celle-ci : *"je n'interviens que sur les orientations de mon institution"*, nous déclare ainsi une assistante sociale de la Caisse d'allocations familiale.

- Evaluation

L'évaluation est la dernière dimension importante de l'activité de ces intervenants, et cela de plusieurs manières.

En premier lieu, ils ont en charge de réaliser eux-mêmes l'évaluation des projets au montage ou au pilotage desquels ils participent ou ont participé. Et cette évaluation est réalisée selon deux axes complémentaires : un axe technique qui consiste à rendre compte de l'utilisation qui a été faite des fonds engagés dans l'opération ; mais aussi un axe politique qui consiste à apprécier la pertinence d'une structure ou d'un projet dans le dispositif global, et compte tenu des axes d'orientation imposés par le commanditaire. En ce sens, l'évaluation fait partie intégrante de l'ingénierie des projets.

Par ailleurs, certains intervenants qui mènent une action en faveur des associations pour le développement social global ont un rôle pédagogique à jouer auprès de ceux qui bénéficient des fonds publics : *"une association a du mal à fonctionner avec un bilan en fin*

d'action. C'est vraiment une bagarre et on n'arrête pas de dire aux associations : quand vous faites votre action, pensez à l'évaluation que vous allez devoir faire, parce qu'ils ne notent rien" (agent de développement, antenne-ville).

L'examen des activités des coordinateurs permet d'enrichir considérablement la grille d'analyse des activités des intervenants sociaux, notamment en détaillant toutes les activités d'ingénierie qu'on n'avait fait qu'entrevoir avec les intervenants précédents.

D'autre part, il permet de considérer d'un autre point de vue que celui des acteurs de l'intervention spécialisée, les rapports entre les intervenants sociaux et les commanditaires de leur action.

**Grille d'analyse des activités
des intervenants sociaux de la coordination**

ACTIVITÉS
• Accueil des partenaires et associations • Information • Animation de réunions/groupes de travail • Analyse des besoins • Prescription • Conseil • Montage de projets • Recherche de financements • Pilotage de projets • Négociation politique • Représentation • Evaluation

En conclusion,

Cette analyse détaillée permet de dresser une seule liste globale, et théorique, de l'ensemble des activités auxquelles peut se livrer un intervenant dans le cadre de son travail, et que l'on peut soumettre, en retour, à l'ensemble des entretiens réalisés.

Cet exercice de synthèse (cf. extrait tableau p. 142) fait bien apparaître que si certains intervenants ont bien des activités typiques de la finalité visée par l'institution dans laquelle

ils exercent, elle met aussi en évidence de larges zones de recouvrement des tâches qui doivent permettre de relativiser cette "spécialisation" de leur intervention.

Il semble donc bien qu'il y ait une dominante qui détermine le sens des activités auxquelles se livrent les intervenants, dominante qui dépend du type de la structure dans laquelle ils travaillent. En ce sens, la typologie des structures que nous avons dressée "résiste" bien à l'analyse plus fine que nous avons faite de ce que font quotidiennement les professionnels interrogés.

Incidemment, les nouvelles manières de faire introduites dans le champ de l'intervention sociale notamment du fait des changements institutionnels qui se sont produits depuis une quinzaine d'années, se retrouvent bien concrètement dans les activités des différents intervenants, quoique à des degrés divers. On ne saurait reconnaître une ligne de séparation nette et univoque entre les anciennes tâches et les nouvelles. Il est clair, par exemple, que les acteurs de la médiation, qui ont tous les traits des "travailleurs sociaux canoniques", concentrent certes leurs activités sur les relations avec le public, bien que certaines de leurs activités révèlent aussi très manifestement les changements induits dans le contexte de leur intervention, notamment en ce qui concerne la prescription de leur intervention et son caractère plus procédural. De même, il devient évident que si les acteurs de l'intervention spécialisée consacrent beaucoup plus de temps que les précédents à formaliser et justifier leur action, il n'en reste pas moins qu'assurer le suivi d'un jeune suppose toujours des activités très "classiques" : d'écoute et d'orientation, notamment. Si les intervenants de la coopération, enfin, ont une activité essentiellement orientée vers l'ingénierie, ils ne la monopolisent pas puisqu'on la retrouve, sous d'autres formes, parmi les tâches des deux autres types d'intervenants. Ce qui caractérise peut-être le mieux leur rôle, ce qu'ils parviennent peut-être le plus à "monopoliser", est la négociation avec les commanditaires de l'intervention.

Il existe donc de très larges zones de recouvrement des activités entre les différents types d'intervenants, c'est pourquoi si on a parlé plus haut d'un principe de spécialisation de l'intervention dans le champ de l'insertion, il est encore assez éloigné de ce que l'on pourrait appelé une "taylorisation", comme le fait d'ailleurs remarquer S. WUHL qui préfère parler d'un "principe de coopération" ³⁶. C'est ainsi qu'on peut considérer la typologie des trois grandes mission comme un simple "levier méthodologique" pour comprendre le sens de l'intervention des professionnels, sans retenir une stricte identité entre chacun des types et une structure en particulier car il existe des passerelles entre ces trois types logiques que l'on peut retrouver, d'une certaine manière, dans chaque structure.

³⁶ Simon WUHL, *ibid* p. 104.

Cette analyse des missions et des activités des intervenants renvoie immédiatement aux différentes compétences mises en jeu par les intervenants et il convient, avant de conclure plus avant, d'examiner l'incidence que peuvent effectivement avoir ces activités, anciennes et nouvelles, sur les compétences engagées par les intervenants afin de vérifier s'il existe aussi de ce point de vue, des solutions de continuité ou bien des ruptures dans la définition des postes, des emplois ou des métiers.

Grille d'analyse des activités des intervenants sociaux

Types de mission	Médiation			Intervention spécialisée			Coordination		
	Educ spé équipe de prévention	Animatrice CHRS centre mater.	Animateur coordinateur Centre soc.	Agent d'accompag. logement	Educ spé Assoc. intermédiaire	Conseillère Mission locale	Chef projet antenne-ville	Chargé miss. mission ville	Coordinat. contrat de ville
- Relations avec le public :									
• Démarches vers le public/prévention	•								
• Bilan/diagnostic individuels	•	•		•	•				
• Accueil	•	•		•	•	•			
• Instruction de dossiers				•	•	•			
• Orientation	•	•	•	•	•	•			
• Suivi/évaluation individuels	•	•		•	•	•			
• Animation de groupes	•	•	•			•			
• Soutien psychologique	•	•	•	•	•	•			
• Accompagnement	•	•		•	•				
• Dossiers de suivi				•	•	•			
• Animation	•	•	•						
• Action éducative	•	•		•	•				
• Recherche de partenaires	•			•	•				
• Accueil des partenaires/associations									
• Information des partenaires									
• Animation de réunions/groupes									
• Synthèse	•	•		•	•	•			
• Analyse des besoins des partenaires							•		
• Prescription des partenaires									•
• Conseil technique							•	•	
• Création de projets	•			•	•			•	•
• Montage de projets	•			•	•		•	•	•
• Recherche de financements	•			•	•		•	•	•
• Pilotage de projets	•						•	•	•
• Prospection				•			•	•	•
• Négociation politique									•
• Représentation politique							•	•	•
• Représentation technique			•	•	•		•	•	•
• Evaluation/compte-rendu	•			•	•		•		
• Gestion							•		
• Encadrement			•				•		

MIRE/CRÉDOC, 1996

II- SAVOIRS ET COMPÉTENCES DES INTERVENANTS SOCIAUX DE L'INSERTION

Au cours de cette recherche, nous sommes confrontés à une difficulté récurrente dans les emplois à forte dominante relationnelle : comment rendre compte des compétences mises en œuvre ? Cette interrogation commence avec l'apparition des métiers du travail social traditionnel et jalonne leur histoire. Ces métiers sont chacun le résultat d'une histoire et se sont forgés une identité professionnelle à travers un référentiel de compétences plus ou moins explicites. Chacun d'eux est riche de cette histoire mais aussi des réflexions, des analyses qui l'ont, petit à petit, construit. Pour cela, s'il nous semblait indispensable d'analyser les tâches et les activités des intervenants sociaux pour répondre aux attentes de ce programme de recherche, il faut également étudier les systèmes de représentations dans ce secteur car ils participent à l'émergence de « la » compétence que l'on peut situer au carrefour de trois « domaines » : la formation professionnelle, l'activité professionnelle et ses tâches, le sujet et son histoire. Le concept de compétence désigne une réalité dynamique, un processus, davantage qu'un état³⁷. C'est de ce processus dynamique dont nous traiterons dans cette seconde partie. On peut en effet émettre l'hypothèse que celui-ci varie en fonction du type d'emploi observé et notamment de sa position dans le champ : ancien-nouveau, identifié appartenant au « noyau dur » des métiers du travail social ou non.

II-1. SAVOIRS ET COMPETENCES, QUELQUES RAPPELS SUR CES NOTIONS

L'évolution des emplois et les exigences contextuelles (marché du travail, organisation des entreprises) constituent un sujet classique et dominant en sociologie du travail et les méthodes d'investigation et d'analyse ont changé au fil du temps. Dans les années soixante, période qualifiée de socio-technique³⁸, l'analyse de l'évolution des emplois portait principalement sur l'impact des nouvelles technologies. Au début des années quatre-vingt, les études sur ce thème ont mis en évidence l'impact d'autres facteurs comme les choix des entreprises en matière de gestion des ressources humaines mais aussi l'impact de l'intervention de l'individu lui-même -la manière dont il conçoit son poste et le jeu introduit entre la tâche prescrite et l'action effective-. Enfin, plus récemment, les études sur l'évolution

³⁷ LE BOTERF Guy : « *De la compétence. Essai sur un attracteur étrange*. Les Éditions d'organisation, 1994.

³⁸ SIMULA P. (CEREQ) : *La nomenclature du ROME : de la définition de son objet aux principes de classement*, in Revue Grand Angle pour l'Emploi, n°6 octobre, 1993.

des emplois ont montré qu'il était essentiel, dans le contexte économique actuel, d'anticiper la gestion des compétences à cause d'un environnement particulièrement instable et du renouvellement de plus en plus rapide des produits et des technologies. Pour répondre à cette situation, l'organisation du travail au sein des entreprises vise une plus grande flexibilité des emplois. Dans ce contexte, analyser l'évolution des emplois nécessite de partir du postulat qu'« un emploi résulte toujours d'une rencontre entre des facteurs multiples et souvent interdépendants : processus de production dans ses aspects technique et organisationnel, fonctionnement du marché du travail interne et externe, système de formation, stratégies individuelles et collectives... »³⁹.

La notion de compétence s'est ainsi imposée dans les modes de gestion de la main d'oeuvre comme dans les discours sur le travail et tend aujourd'hui à concurrencer celle de qualification, dans les pratiques -en tant que principe d'organisation de la gestion des personnels- comme dans l'analyse -en tant que catégorie permettant de penser le social.

La qualification renvoie à une dynamique collective à travers les négociations, et la construction de grilles de classification. Dans ce sens elle s'inscrit en rupture avec la notion de compétences qui privilégie une approche individualisée du rapport à l'emploi. Dans le champ de l'intervention sociale, la notion de qualification est d'autant plus importante qu'elle a participé à la reconnaissance des professions, à l'élaboration de convention collective. Cette qualification a offert un statut de professionnel aux intervenants sociaux.

DÉFINITIONS

LA QUALIFICATION : La qualification est toujours, à la fois, faite d'un corps de savoirs intériorisés et d'un ensemble de savoir-faire objectivés, d'une formation scolaire garantie par des titres et une expérience sociale incorporée dans des schèmes professionnels (DUBAR). La qualification n'est pas donnée, elle est fondée sur des connaissances formelles (MONJARDET).

LA COMPÉTENCE : La notion de compétences renvoie au savoir-mobiliser ses connaissances, capacités et qualités pour faire face à un problème donné (DEMAILLY). La compétence est produite par la rencontre de certaines qualités personnelles de l'individu et d'un éventail aussi large que possible d'expériences. (MONJARDET). La notion de compétences renvoie aux aménagements de la personne, valorise la dynamique des personnes dans les situations de travail aussi bien que dans la définition des emplois (DUGUÉ)

³⁹ MANDON N. : Ibid p. 9.

Ce champ de la sociologie du travail peut paraître éloigné de l'objet de la présente recherche. Cependant, depuis la décentralisation, les départements ont en charge la gestion de l'action sociale. Les élus locaux se sont ainsi retrouvés à la fois en position d'employeurs et de financeurs. Les départements ont à faire face à la croissance continue des dépenses en matière d'action sociale et beaucoup se sont engagés dans des révisions de l'organisation de leurs services, dans des redéfinitions de missions confiées aux organismes financés. Cette logique gestionnaire s'ajoute aux bouleversements des logiques d'intervention, à la multiplication des métiers de l'intervention sociale pour générer une grande instabilité professionnelle et contribue à une plus grande flexibilité dans la gestion des emplois et des compétences. Cette insécurité rapproche le secteur social de l'ensemble du marché de l'emploi.

L'approche en terme de compétence substitue au couple diplôme/emploi antérieurement privilégié, une agrégation plus complexe individu/emploi/contexte. Dans ce travail de reconstruction, l'emploi se définit à partir du contexte, des choix dans l'entreprise, mais aussi en fonction du profil des personnes qui l'occupent. En matière d'activité et de situations professionnelles, les ergonomes proposent un modèle d'analyse qui oppose la tâche (le prescrit) à l'activité (le réel). Pour C. FLÜCK et C. LEBRUN de l'INSEP⁴⁰, tout métier est composé de plusieurs activités et toute activité comporte plusieurs tâches ou sous-activités. *"Une activité est un ensemble de tâches qui concourent à un résultat précis, concret"*.

Dans le domaine de la formation, la notion de compétence a principalement pour fonction d'apprécier les acquis des individus sur un autre mode que celui de la vérification formelle de l'acquisition des connaissances. Elle marque le souci de passer de l'évaluation des connaissances à l'évaluation de la capacité à mobiliser ces connaissances selon une logique de problème ("être capable de").

Le recours à la notion de compétence oblige à analyser la transversalité des emplois et celle des acquis. Les compétences apparaissent alors comme un ensemble de savoirs, de savoir-faire et savoir-être, des capacités d'action, de comportements mobilisés dans une situation donnée de travail⁴¹. La notion de compétence agrège ainsi des sous ensembles qui peuvent être relativement disparates. Trois domaines sont généralement retenus : les savoirs, le savoir-faire, le savoir-être (INSEP)⁴² (BONEU, VIENNEY)⁴³.

⁴⁰C. FLÜCK, C. LE BRUN-CHOQUET: *Développer les emplois et les compétences, une démarche, des outils*, INSEP Editions, Paris, 1992.

⁴¹ Revue de l'ANPE, Grand Angle sur l'Emploi, n°6 d'octobre 1993.

⁴² Ibid page précédente.

Dans cette grille de lecture des compétences, les « savoirs » relèvent d'apprentissages purement cognitifs qui relèvent de la culture générale ou de la connaissance de l'environnement professionnel. Le « savoir-faire acquis » par la mise en situation et les apprentissages expérientiels relève plus d'une technique du travail, de savoirs instrumentaux. Le « savoir-être » exprime davantage les représentations et les attitudes sous jacentes aux opinions et comportements professionnels. On ne peut pas ôter de l'analyse des compétences, la part plus individuelle qui relève de la personnalité (comportements psychiques). Cependant, dans le cadre du travail social, il paraît important de distinguer le savoir-être susceptible de s'acquérir et le savoir-être qui relèverait des « qualités de la personne » qualités supposées inscrites dans le caractère de la personne⁴⁴, qualités valorisées tant par la formation que par l'exercice professionnel.

Grille d'analyse des compétences

SAVOIRS	culture générale	Ensemble des connaissances générales et spécialisées qu'il importe de posséder (connaissances théoriques, langages scientifiques et techniques...), maîtrise de l'écrit/oral, de la logique...
	connaissances professionnelles	Connaissances des disciplines de base pour exercer le métier, connaissance générale de son environnement professionnel. Capacité à situer son action dans cet environnement
SAVOIR-FAIRE	savoirs instrumentaux universels	maîtrise des méthodes générales de résolution de problème. Capacité à raisonner, à conduire un projet (analyse-conception-mise en oeuvre). Capacité à intégrer l'expérience, à explorer, à expérimenter, à transmettre.
	savoirs instrumentaux professionnels	Ils concernent la maîtrise d'outils et de méthodes dont l'utilisation est nécessaire pour la bonne tenue de l'emploi. Ils expriment l'expérience professionnelle et la capacité à traiter les situations réelles.
SAVOIR-ÊTRE	comportements psychiques généraux	A) les capacités qui peuvent s'acquérir par l'expérience professionnelle ou la formation : savoir écouter, savoir entrer en contact, la capacité à travailler ensemble B) les capacités « innées » ou qualités personnelles : ce sont toutes les caractéristiques de la personnalité de l'individu, des qualités attachées à la manière d'être de l'individu, à son caractère : capacité relationnelle, capacité d'écoute, avoir de l'imagination, être curieux, l'équilibre personnel...
	comportements et attitudes liés à l'emploi	Ce sont les savoir-faire sociaux. Ils sont constitués des attitudes et comportements des personnes au travail, des "façons" souhaitables d'agir et d'interagir, l'agir vis-à-vis des autres et de son travail,

⁴³ F. BONEU, J. VIENNEY : *Comment développer les compétences de son équipe* », Coll. Les questions de l'entreprise, Nathan, Paris, 1995.

⁴⁴ DUBÉCHOT Patrick, : *Construction et analyse des compétences dans le secteur éducatif et social*, Cahier de Recherche, n°86, Mai 1996.

Pour compléter cette lecture « classique » des compétences dans le secteur social, nous avons souhaité analyser les formulations de compétences recueillies avec d'autres référentiels. Dans le cadre de cette recherche, qui vise à définir les bornes de l'intervention sociale et donc à redéfinir le champ des emplois du secteur social, il semble intéressant de rompre avec les modèles utilisés classiquement et d'aller en chercher dans des secteurs d'activité autre que celui du travail social. Dans cette logique, il apparaît utile de s'appuyer sur d'autres pôles de ressources que les trois présentés précédemment. LE BOTERF⁴⁵ distingue six types de savoirs qui permettent une autre lecture des compétences, plus fine que la précédente.

**Grille d'analyse des compétences
en 6 types de Savoirs**

TYPES DE SAVOIRS	Fonction	Mode principal d'acquisition
Savoirs théoriques	- savoir comprendre un objet, un phénomène, un processus - savoir interpréter une situation	éducation formelle formation initiale et continue
Savoirs procéduraux	connaissance des procédures, savoir comment procéder « comment il faut faire », le parcours à suivre	éducation formelle formation initiale et continue
Savoir-faire procéduraux	savoir mettre en oeuvre les procédures, procéder, savoir opérer pour aller au bout du parcours	expérience professionnelle
Savoir-faire expérimentiels	savoir empirique issu de l'action, savoir qui ne peut être produit qu'en agissant « savoir y faire », lié à la personne, non généralisable	expérience professionnelle
Savoir-faire sociaux	l'habitus, savoir-être, savoir se comporter, savoir se conduire, dispositions acquises dans la diversité des lieux et des moments d'une trajectoire sociale et professionnelle	expérience sociale et professionnelle
Savoir-faire cognitifs	opérations intellectuelles nécessaires à la formulation, à l'analyse et à la résolution de problèmes, à la conception de projets, à la prise de décision : savoir traiter l'information, raisonner, nommer ce que l'on fait, apprendre	éducation formelle formation initiale et continue expérience sociale et professionnelle

⁴⁵ LE BOTERF Guy : « *De la compétence. Essai sur un attracteur étrange*. Les Éditions d'organisation, 1994.

II-2. L'ANALYSE DES COMPÉTENCES DES INTERVENANTS SOCIAUX DE L'INSERTION

L'échantillon des personnes interrogées est certainement trop restreint pour généraliser les constats que nous pouvons faire à partir d'une cinquantaine d'entretiens d'intervenants sociaux. Tout au plus peuvent-ils permettre de dégager des tendances à confirmer. L'analyse des réponses des enquêtés à propos des compétences à mettre en oeuvre dans leur service ou structure et de leurs propres compétences montre que les compétences évoquées sont globalement peu différentes entre les intervenants des trois types de services ou structures. Dans notre étude réalisée en 1995 auprès d'éducateurs en Prévention spécialisée, sur 511 formulations de compétences, 11% relevaient de compétences liées au Savoir, 47% au Savoir-faire, 42% au Savoir-être. A travers les éléments que nous avons pu recueillir dans cette étude, la hiérarchie de ces registres de compétences ne semble pas bouleversée.

II-2-1. Des savoirs théoriques un peu plus mis en avant par les emplois de la « coordination »

Selon le dictionnaire Robert : le savoir est « un ensemble de connaissances assez nombreuses, plus ou moins systématisées, acquises par une activité mentale suivie ». Autrement dit, c'est à la fois la culture générale, des savoirs issus de la culture de base et la connaissance d'un ou plusieurs milieux professionnels qui ont permis d'acquérir des savoirs spécialisés. Ce type de savoirs n'a jamais constitué un registre mis en avant par les travailleurs sociaux. Il ne semble par l'être davantage parmi les professionnels interrogés, qu'ils soient issus de la « médiation », de « l'intervention spécialisée » ou de la « coordination ».

La formation et les connaissances théoriques sont peu évoquées. Elles sont rappelées en référence à un métier : *"La formation est importante, l'idéal c'est une formation de niveau 3, comme celle d'éducateur spécialisé, assistante sociale, animateur socioculturel"* (éducateur, DEFA, Prévention). Elles sont soulignées pour se démarquer d'autres emplois. Les éducateurs considèrent que *"la dimension pédagogique est absolument essentielle"*. Ce métier exige des connaissances pédagogiques, une maîtrise de la pédagogie que l'on ne trouve pas toujours chez les autres : *"pour le poste d'accompagnement c'était une assistante sociale, une conseillère en économie sociale et familiale ou une éducatrice. Le profil éducateur a été préféré parce que ce poste suppose de la pédagogie"* (éducatrice, DEES, foyer maternel). Cette référence à la pédagogie reste malgré tout peu fréquente dans des secteurs proches du "milieu ouvert". Dans l'étude réalisée sur les compétences des éducateurs en Prévention

spécialisée, elle était presque totalement absente. Elle est plutôt utilisée comme un élément distinctif des autres métiers du travail social.

Parmi les professionnels occupant les « nouveaux emplois », les diplômes universitaires et la culture générale sont également peu valorisés et ne sont pas utilisés comme références de qualification ou argument de légitimation de l'emploi et de la compétence :

« Je n'attache pas une grande importance à la formation initiale. En fait, ça dépend de ce qu'on demande localement au chef de projet. Les réalités sont différentes d'un poste à l'autre. À C., la chef de projet est plus sur le logement. Nous, les élus souhaitent qu'on soit plus sur le social et l'accompagnement social ». (Chef de projet, maîtrise d'histoire/géographie, antenne contrat de ville).

Les savoirs procéduraux se distinguent des savoirs théoriques parce qu'ils ne reposent pas sur des savoirs généraux, mais sur des « savoir comment mettre en oeuvre ». Il s'agit d'un acte de description « théorique » d'une méthode ou d'un parcours à suivre. Ces compétences devraient concerner davantage les emplois de « coordination » qui demandent une plus grande maîtrise de ces savoirs procéduraux. Cependant, dans les entretiens réalisés, les chargés de mission et chargés de projet n'ont pas évoqué cette dimension de leur compétence.

Les activités de la « coordination » dont nous avons eu un aperçu dans la première partie de ce document montrent un ensemble d'activités dont la réalisation nécessite des capacités d'analyse, de formulation, de traitement de l'information...etc., ce que LE BOTERF nomme les savoir-faire cognitifs. Ce registre de compétences apparaît effectivement plus souvent dans les entretiens de « coordinateurs ». Cependant, à l'intérieur de cette catégorie, des distinctions doivent être opérées entre les énoncés de compétences des agents de développement ou des chefs de projet. Les savoir-faire cognitifs sont formulés clairement, dans notre échantillon, par un chef de projet. Pourtant, cette perception des compétences nécessaires dans les emplois de coordination est clairement décrite par un agent de développement, mais en termes d'objectif à atteindre :

« Il faudrait être capable de donner une plus grande cohérence au contrat de ville. Il faudrait arriver à prioriser les projets, à les inscrire dans un schéma plus global. Tout ça je n'y arrive pas trop » (Agent de développement social, licence de langue, contrat de ville)

II-2-2. Un savoir-faire mis en valeur par les intervenants de la « médiation »

Le savoir-faire expérientiel, soit l'acquisition de compétences à travers l'expérience sociale de l'individu et l'expérience professionnelle est un élément important de la construction de la compétence quelque soit le type d'emploi. Mais ce type de savoir est particulièrement souligné par les intervenants de la « médiation ». Dans les entretiens que nous avons réalisés, les compétences décrites sont fréquemment liées à l'histoire de la personne, à son origine et à son expérience de vie : *“ Z. est d'origine africaine, d'un milieu un peu élitiste, parents dans le médical. A. est issue d'une famille de commerçant, B et moi on est de milieu ouvrier, de ce fait, on n'a pas la même approche, les mêmes activités, moi c'est les chantiers, je fais du suivi aussi, mais pour certains trucs, je passe la main. ”* (éducateur sportif, aucun diplôme, Prévention). La compétence peut être liée au degré de proximité avec l'histoire du public : *“ C'est aussi l'expérience propre qui compte. Si on a connu quelque chose comme ça avant, on sait par où sont passés ces jeunes de la rue, il n'y a pas que le savoir intellectuel qui compte, d'ailleurs les jeunes sont très sensibles à cela ”* (moniteur-éducateur, CHRS). La compétence, c'est « le vécu individuel » du travailleur social : *“ La prévention, il y a l'âge, il y a le vécu. J'ai beaucoup travaillé avec ce que je suis et ce que j'ai fait. Ce qu'ils ont vécu, je l'ai pratiquement vécu, les petits boulots de merde...* (éducateur, DEFA, prévention).

Ce savoir-faire vient toujours en complément indispensable, fondamental, du savoir théorique. *« Avec l'expérience on apprend à reconnaître les bonnes informations, à avoir les bonnes perceptions, les bons diagnostics, à faire les bons choix, la bonne réponse »*. Ce savoir-faire c'est donc tout ce qui fait l'habileté, la dextérité, la maîtrise, le brio avec lesquels un travailleur social résout les problèmes professionnels qui se posent à lui. C'est le « tour de main » de l'artisan, qui ne peut s'acquérir qu'avec beaucoup d'entraînement et une longue expérience. Il faut distinguer certainement ce savoir-faire pratique du savoir-faire universel - savoir-informer, savoir-décider, savoir-prévoir, savoir-organiser- moins lié à l'emploi et à ses spécificités.

Les formulations utilisées par les enquêtés pour décrire les compétences nécessaires dans leur activité renvoient, quelque soit l'emploi, à plusieurs de ces compétences. La distinction s'opère dans le fait que le registre des savoir-faire des intervenants dans les emplois de la « médiation » se situe dans le « faire avec » le public, l'utilisateur, tandis que le registre des intervenants de la « coordination » se situe dans le « faire avec » les précédents (les professionnels « de terrain ») et dans l'organisation et la gestion des projets collectifs. Dans ce sens, il n'est pas étonnant que ces professionnels de la « coordination » fassent plus fréquemment référence à des savoirs instrumentaux universels : maîtrise des méthodes de

résolution de problème, capacité à conduire un projet dans ses différentes phase (analyse-diagnostic-prescription-conception-mise en oeuvre), capacité à s'informer et à transmettre l'information.

II-2-3. Savoir-être et savoir-faire sociaux un peu moins fréquemment évoqués par les intervenants de la « coordination »

Le savoir-être et les dispositions de la personne comme compétences constituent le référentiel de base des travailleurs sociaux. Depuis toujours les métiers du social font du savoir-être la base indispensable pour exercer dans le secteur social. La formation constitue simplement le complément nécessaire pour devenir un "bon professionnel". Pour exercer un métier dans le social il faut « être ouvert à l'autre », « avoir une bonne disposition à accueillir l'autre tel qu'il est » constitue l'élément indispensable » souligne un moniteur-éducateur. "Le plus important quand on veut travailler dans le social, c'est le savoir-être" confirme une assistante sociale.

Le savoir-être définit un savoir-faire particulier, fait de manière-d'être adéquates, de conduites adaptées au milieu. Le savoir-être comporte deux composantes principales. La première générale, structurelle, inhérente à la personnalité caractérielle de l'individu. Il s'agit, par exemple, de sa capacité relationnelle, de sa capacité à travailler avec d'autre, d'écouter.... bref de l'ensemble des « savoir se comporter » en collectivité.

Mais pour certains professionnels rencontrés, il faut avoir des « dispositions psychologiques ». Elles se présentent soit sous la forme d'un savoir intuitif : " Il y a un minimum de psychologie à avoir pour pouvoir appréhender la personne en difficulté." (moniteur-éducateur, CHRS), ou sous la forme de l'équilibre de la personne : "Il faut être clair dans sa tête" (animatrice de centre social). En fait, poursuit une conseillère en économie sociale et familiale d'un centre d'accueil d'urgence :

"C'est plus le profil de l'individu qui compte. Je vois les deux collègues qui n'ont pas de formation spécialement dans le social, se débrouillent très bien parce que pour faire du social, je pense qu'il faut déjà avoir un certain profil. Il faut avoir du caractère, savoir ressentir les choses..."

Dans l'enquête auprès des éducateurs en Prévention spécialisée, nous avons été conduits à distinguer ce « savoir se comporter » qui peut s'acquérir au fil du temps et des expériences professionnelles et personnelles, d'un savoir-être qui renvoie aux qualités psychiques, aux « qualités personnelles » qui ne peuvent s'acquérir ou difficilement -avoir de l'humour, par exemple-. Par exemple, il faut distinguer le « savoir écouter » qui peut

s'acquérir au fil de l'expérience et des formations, de la « capacité d'écoute » qui constitue la disposition propre à l'individu, préalable à tout apprentissage. Sans cette « disposition à l'écoute » la personne ne parviendra pas à acquérir le « savoir écouter » requis. Cette part « non-enseignable » des compétences a participé et participe encore à la construction de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux. Dans notre typologie, la référence au savoir-être est présente parmi les intervenants sociaux de la « coordination », à la différence près qu'ils font peu ou pas référence aux « qualités personnelles ».

Au terme de cette trop brève analyse des compétences des intervenants sociaux, les différences entre les types d'intervenants n'apparaissent pas nettement déterminantes pour distinguer les « anciens », des « nouveaux » d'une manière radicale.

La distinction s'opère peut-être dans les savoir-faire procéduraux -savoir procéder, savoir opérer - et les savoir-faire cognitifs -savoir traiter l'information, savoir raisonner, savoir nommer ce que l'on fait-. Pour une conseillère en insertion d'une mission locale il y a au minimum " *une capacité à s'ouvrir aux discours institutionnels, aux partenaires et à leurs missions... il faut savoir travailler en partenariat, pouvoir entendre et comprendre les discours institutionnels, répondre aux appels d'offre, pouvoir monter des projets*". Pour un agent de développement employé dans le cadre d'un contrat de ville, il faut "*une capacité à créer et à mettre en place des réseaux de partenariat [...], il faut pouvoir construire des projets*". Mais les travailleurs sociaux du « noyau dur » ne possèdent-ils pas aussi quelques-unes de ces compétences dans le domaine de l'insertion des jeunes ?

On peut dès lors se demander si les intervenants de la « coordination » -et leurs employeurs également- ne cherchent pas à se distinguer des autres travailleurs sociaux par un registre de compétences affichées plus « techniciennes » dont la vocation opérationnelle doit être évidente aux yeux de tous (partenaires, élus, usagers...). On peut se demander s'ils ne sont pas conduits à élaborer un discours cohérent avec cette image obligée : leur légitimité à occuper ces postes proviendrait moins de leur niveau de certification et de leur culture générale que de leur approche délibérément nouvelle de l'intervention sociale. Cette contrainte à fabriquer un discours technicien résiste mal à l'analyse modeste des compétences qu'ils ont évoquées car elles se distinguent peu des autres intervenants sociaux. Plus exactement les uns et les autres semblent s'enrichir de leur compétences mutuelles : les travailleurs sociaux s'inspirant de compétences plus techniques requises depuis l'apparition des multiples dispositifs et les nouveaux intervenants sociaux ne manquent pas de souligner l'importance de l'expérience sociale de la personne, voire son savoir-être : "*Il faut avoir une*

certaine expérience, une formation de divers horizons, mais aussi une expérience avec le public en difficulté" (chargé de mission logement, CLLAJ), un autre chargé de mission précise : *"Il faut savoir écouter, il faut avoir une grande écoute"*.

Le développement récent de la profession illustre les contraintes externes auxquelles aujourd'hui sont soumis les intervenants sociaux en matière de compétence. Ce développement révèle l'importance accordée au "profil de l'individu" des CESF. Cette profession a eu quelques difficultés à "conquérir le champ du travail social" comme le souligne F. ABALLÉA auteur d'une étude sur cette profession⁴⁶ et aujourd'hui elle est fortement demandée par certains employeurs -conseils généraux, municipalités-. L'importance chez ces professionnels des "savoirs procéduraux", relatifs aux méthodes et aux procédures d'intervention, leur souplesse, leur pragmatisme, leur permettent de faire face à des situations très variées. Cette valorisation « externe » de savoirs différents, en rupture avec le modèle dominant et « historique » pourrait conduire à terme ces « techniciens de l'intervention sociale » à produire un discours différent sur leurs compétences et l'origine de ces compétences qui, pour le moment, restent dans le registre classique des travailleurs sociaux.

⁴⁶ F. ABALLEA, I. BENJAMIN, F. MÉNARD : *Les conseillères en économie sociale et familiale : inscription professionnelle, activités, compétences et savoirs* ; FORS Recherche sociale, GRIS Université de Rouen, février 1995.

**PREMIÈRE GRILLE DE LECTURE des compétences évoquées par les enquêtés
selon les types de services ou structures**

TYPES DE COMPÉTENCES	LES RESSOURCES MISES EN OEUVRE SELON LES TYPES DE SERVICES ET STRUCTURES		
	les emplois de la « médiation »	les emplois de « l'intervention spécialisée »	les emplois de « coordination »
les savoirs	<u>1) Culture générale</u> - avoir des connaissances dans différents domaines théoriques (psychologie). <u>2) Connaissances professionnelles</u> - avoir une bonne connaissance du public, - avoir des connaissances des dispositifs, des mesures, - connaître les institutions et leurs fonctionnements.	<u>1) Culture générale</u> - avoir des connaissances dans différents domaines. <u>2) Connaissances professionnelles</u> - avoir une connaissance large des dispositifs et mesures.	<u>1) Culture générale</u> - connaissances théoriques (juridiques). <u>2) Connaissances professionnelles</u> - avoir une connaissance large des dispositifs et mesures.
Les savoir-faire	<u>1) Savoirs instrumentaux universels</u> - savoir faire et gérer des activités, un projet, - savoir travailler en partenariat sur des activités ou des projets, - savoir intégrer les expériences professionnelles et personnelles, - capacité organisationnelle : être organisé, être précis et clair. <u>2) Savoirs instrumentaux liés à l'emploi</u> - mener un entretien, - être polyvalent (faire des activités, gérer des projets, mener un entretien), - savoir gérer la situation intermédiaire entre le jeune et les partenaires ou les institutions.	<u>1) Savoirs instrumentaux universels</u> - savoir s'informer, - savoir travailler en réseau avec les partenaires, - être capable de monter des dossiers, des actions et des projets, - savoir poser des diagnostics, formuler des préconisations. <u>2) Savoirs instrumentaux liés à l'emploi</u> - savoir mener des entretiens, - savoir poser des diagnostics, formuler des préconisations.	<u>1) Savoirs instrumentaux universels</u> - savoir s'informer, - capacité à construire et gérer un réseau de partenaires dans le cadre d'un projet collectif, - être capable de monter des actions et des projets. <u>2) Savoirs instrumentaux liés à l'emploi</u> - assurer le relais entre les instances politiques et le terrain, - travailler avec des groupes.

MIRE/CRÉDOC, 1996

**PREMIÈRE GRILLE DE LECTURE des compétences évoquées par les enquêtés
selon les types de services ou structures (suite)**

TYPES DE COMPÉTENCES	LES RESSOURCES MISES EN OEUVRE SELON LES TYPES DE SERVICES ET STRUCTURES		
	les emplois de la « médiation »	les emplois de « l'intervention spécialisée »	Les emplois de « coordination »
es savoir-être	<u>1) Comportements psychiques généraux</u> <i>A) les capacités qui peuvent s'acquérir par l'expérience professionnelle ou la formation :</i> - s'appuyer sur sa personnalité, - avoir de l'imagination pour favoriser l'expression de l'autre, adapter les réponses aux besoins, - savoir établir une relation, - savoir écouter. <i>B) les capacités « innées » ou qualités personnelles :</i> - aimer les relations humaines, - travailler avec sa personnalité, ce que l'on est, - être clair dans sa tête, être bien dans sa peau, - avoir l'esprit ouvert, - avoir le contact, - avoir du caractère, - avoir une capacité d'écoute importante. <u>2) Comportements et attitudes liés à l'emploi</u> - capacité à gérer ses réactions : être patient, savoir rester calme, - capacité d'adaptation, - capacité à gérer une relation : avoir soi-même des repères, savoir garder la bonne distance savoir prendre du recul.	<u>1) Comportements psychiques généraux</u> <i>A) les capacités qui peuvent s'acquérir par l'expérience professionnelle ou la formation :</i> - autonomie (démarches), - capacité de négociation, être diplomate, - faire preuve de rigueur, - pouvoir faire preuve d'autorité, - capacité d'adaptation, - savoir écouter, - s'appuyer sur sa personne. <i>B) les capacités « innées » ou qualités personnelles :</i> - être ouvert à la relation, - travailler avec sa personnalité, - avoir l'esprit ouvert. <u>2) Comportements et attitudes liés à l'emploi</u> - capacité à se remettre en cause, à faire preuve de souplesse.	<u>1) Comportements psychiques généraux</u> <i>A) les capacités qui peuvent s'acquérir par l'expérience professionnelle ou la formation :</i> - capacité de négociation, être diplomate, - faire preuve de rigueur, - savoir écouter, - s'appuyer sur ses différentes expériences professionnelles, personnelles. <u>2) Comportements et attitudes liés à l'emploi</u> - capacité de réflexion et d'abstraction : construire de la cohérence, hiérarchiser des priorités, lecture distanciée du contexte et des problèmes, - avoir une pensée décloisonnée (pas centrée sur un secteur ou une méthode, une approche).

MIRE/CRÉDOC, 1996

**DEUXIÈME GRILLE DE LECTURE des compétences évoquées par les enquêtes
selon les types de services ou structures**

TYPES DE COMPÉTENCES	TYPOLOGIE DES SERVICES ET STRUCTURES		
	les emplois de la « médiation »	Les emplois de « l'intervention spécialisée »	les emplois de « coordination »
Savoirs théoriques	- avoir des connaissances dans différents domaines théoriques (psychologie).	- avoir des connaissances dans différents domaines.	- connaissances théoriques (juridiques).
Savoirs procéduraux	- avoir des connaissances des dispositifs, des mesures, - connaître les institutions et leurs fonctionnements.	- avoir une connaissance large des dispositifs et mesures.	- avoir une connaissance large des dispositifs et mesures, - capacité à construire un réseau de partenaires dans le cadre d'un projet collectif, - être capable de monter des actions et des projets.
Savoir-faire procéduraux	- savoir faire et gérer des activités, un projet, - savoir travailler en partenariat sur des activités ou des projets.		- assurer le relais entre les instances politiques et le terrain, - travailler avec des groupes.
Savoir-faire expérientiels	- intégrer les expériences professionnelles et personnelles, - avoir une bonne connaissance du public, - mener un entretien, - être polyvalent (faire des activités, gérer des projets, mener un entretien), - savoir gérer la situation intermédiaire entre le jeune et les partenaires ou les institutions, - avoir de l'imagination pour favoriser l'expression de l'autre, adapter les réponses aux besoins, - savoir établir une relation, - savoir écouter, - savoir prendre du recul, - capacité à gérer une relation : avoir soi-même des repères, savoir garder la bonne distance.	- mener un entretien auprès des personnes, - savoir travailler en réseau avec les partenaires, - s'appuyer sur ses différentes expériences professionnelles, personnelles.	- s'appuyer sur ses différentes expériences professionnelles, personnelles, - gérer un réseau de partenaires.

MIRE/CRÉDOC, 1996

**DEUXIÈME GRILLE DE LECTURE des compétences évoquées par les enquêtés
selon les types de services ou structures (suite)**

TYPES DE COMPÉTENCES	TYPOLOGIE DES SERVICES ET STRUCTURES		
	les emplois de la « médiation »	Les emplois de « l'intervention spécialisée »	les emplois de « coordination »
Savoir-faire sociaux	- aimer les relations humaines, - travailler avec sa personnalité, ce que l'on est, - être clair dans sa tête, être bien dans sa peau, - avoir l'esprit ouvert, - avoir le contact, - avoir du caractère, - avoir une capacité d'écoute importante, - être patient, - savoir écouter, - capacité à gérer ses réactions : être patient, savoir rester calme, - capacité d'adaptation.	- autonomie (démarches), - capacité de négociation, être diplomate, - faire preuve de rigueur, - pouvoir faire preuve d'autorité, - capacité d'adaptation, - savoir écouter, - être ouvert à la relation, - travailler avec sa personnalité, - avoir l'esprit ouvert, - capacité à se remettre en cause, à faire preuve de souplesse.	- capacité de négociation, être diplomate, - faire preuve de rigueur, - savoir écouter.
Savoir-faire cognitifs	- capacité organisationnelle : être organisé, être précis et clair.	- savoir s'informer, - être capable de monter des dossiers, des actions et des projets, - savoir poser des diagnostics, formuler des préconisations, - savoir poser des diagnostics, formuler des préconisations.	- savoir s'informer, - capacité à construire et gérer un réseau de partenaires dans le cadre d'un projet collectif, - être capable de monter des actions et des projets, - capacité de réflexion et d'abstraction : construire de la cohérence, hiérarchiser des priorités, lecture distanciée du contexte et des problèmes, - avoir une pensée décloisonnée (pas centrée sur un secteur ou une méthode, une approche).

MIRE/CRÉDOC, 1996

II-3-. L'ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

II-3-1. Des changements dans les référentiels de compétences : une valorisation nouvelle des savoir-faire procéduraux et cognitifs

« Le niveau monte et les exigences "intellectuelles" aussi » dit une éducatrice. Cette réflexion traduit deux types de phénomènes. Une élévation des diplômes exigés et effectivement sur le marché de l'intervention sociale. Elle souligne également un changement dans les attentes des financeurs et les exigences des nouveaux modes d'intervention territorialisés.

Au début des années quatre-vingt-dix un rapport de l'Association des Présidents de Conseil Régionaux (A.P.C.G.)⁴⁷, parmi d'autres propositions, souhaitait que les travailleurs sociaux et notamment les assistantes sociales possèdent un diplôme de niveau III (licence). Cette valorisation du niveau de diplôme, non seulement, comme nous l'avons vu précédemment ne constitue pas encore un critère de légitimation parmi les intervenants sociaux « nouveaux » ou « anciens », mais il suscite toujours autant de résistance, surtout parmi les intervenants sociaux de la « médiation » avec une argumentation connue : le diplôme ne fait pas tout. Un éducateur en Prévention non diplômé précise : *"la tutelle demande de plus en plus des diplômés, même si le diplôme ne fait pas la valeur de la personne"*. *"Les diplômes sont devenus de plus en plus durs, la formation et la sélection, c'est devenu plus dur"* précise un autre éducateur. *"Le niveau, il monte. Au niveau des compétences théoriques, ça a largement évolué, mais dans la connaissance du terrain, il y a vingt ans, les gens avaient les compétences, ce n'est pas le diplôme qui fait toutes les compétences"*, souligne un éducateur en prévention ayant un DEFA.

Le rapport de l'A.P.C.G. soulignait la difficulté des assistants sociaux à produire des analyses des situations autres que psychologiques, des difficultés à monter un projet, des difficultés à s'adapter aux nouvelles modalités d'intervention symbolisées par le RMI. Des critiques semblables s'étendaient aux autres métiers du travail social, la même année, dans le Rapport du groupe "Evolution du travail social" présidé par Antoine DURRLEMAN⁴⁸. Ce rapport évoquait la "crise professionnelle des métiers du travail social : "Les cultures professionnelles des travailleurs sociaux subissent actuellement une remise en cause qui se superpose à la crise organisationnelle... Cette remise en cause se réfère à deux points

⁴⁷APCG : *Les travailleurs sociaux : crise du recrutement et formation. Analyse et éléments pour une stratégie*. Etude réalisée par L'IPTR, janvier 1993.

⁴⁸ Antoine DURRLEMAN : *Redéfinir le travail social, réorganiser l'action sociale*, Rapport pour le Commissariat Général du Plan, Ed. La Documentation française, mars 1993.

principaux : crise du modèle libéral et crise du modèle psycho-éducatif." L'évolution souhaitée devait se traduire par une approche moins centrée sur l'individu et davantage sur le projet collectif, global.

En fait, les "intervenants sociaux" rencontrés dans notre enquête ont parlé de l'évolution des compétences, moins en termes de méthode ou d'approche, et davantage en termes d'évolution des compétences pour répondre aux exigences institutionnelles ou fournir les réponses adaptées à un public qui a changé. L'évolution perçue par les enquêtés se situe essentiellement à propos des savoirs et savoir-faire procéduraux (connaissance des procédures et du parcours à suivre, et capacité à les mettre en œuvre à les suivre) et des savoir-faire cognitifs (formulation, analyse, traitement de l'information). Les animateurs des centres sociaux soulignent l'augmentation de la part intellectuelle du travail, la nécessité aujourd'hui "d'analyser". Une animatrice affirme qu' *"avant on disait c'est un homme de terrain, alors que maintenant on nous demande beaucoup d'écrire, de faire des rapports"* (animatrice en cours de BEATEP) ; une autre souligne *"qu'il est très important d'analyser dans ce métier, d'analyser la situation"*.

Outre les attentes des commanditaires-financeurs et autres partenaires, les caractéristiques de la population et de ses attentes vis-à-vis d'un « service social » ont changé. Si certains intervenants sociaux sont en contact avec des jeunes marginalisés, les dispositifs et certaines associations reçoivent un public « inhabituel » dans ce secteur. C'est le constat d'un chargé de mission logement (détenteur d'une maîtrise de sciences économiques) dans un CLLAJ : *"les jeunes que je reçois pour des stages sont très formés, les niveaux de formation d'aujourd'hui sont très poussés. Ils manquent d'expérience mais ils ont un capital intellectuel et un niveau de réflexion qui est précieux"*. Pour ce chargé de mission les réponses doivent être concrètes, précises, *"il ne s'agit pas de réaliser un suivi éducatif"*, le jeune attend autre chose. Ce professionnel souligne lui aussi l'importance d'une bonne connaissance des dispositifs, des partenaires et des procédures, *"des rouages"*, qui permettent de mettre en place une solution.

II-3-2. La compétence collective : enjeux et perspectives. De la complémentarité interne aux services à la gestion des compétences sur un territoire donné

Au-delà des compétences individuelles, certains professionnels ont parlé de la compétence de leur équipe. Cette référence à une compétence collective du service, de la structure ou de l'équipe est fréquente dans le secteur professionnel. L'organisation des compétences en interne, au sein de l'équipe, est le plus souvent décrite dans une logique de complémentarité. La cohérence du collectif -l'équipe, le service- est mise en avant, même s'il

y a une répartition des tâches et des compétences dans les services : “ *On essaie de travailler tous en équipe : un est spécialisé dans la maintenance, l’informatique, un autre plus dans le relationnel avec les jeunes, un autre plus dans la comptabilité* ” (moniteur-éducateur, CHRS). Les différences lorsqu’elles sont évoquées, le sont comme une source de richesse pour l’équipe “ *On est tous différents et c’est ce qui fait la richesse de l’équipe* ” (assistante sociale, Service social) et très rarement en termes de concurrence potentielle. La complémentarité constitue le mot-clé. “ *On a tous des compétences très différentes et très complémentaires* » (CESF, Service d’accueil d’urgence). C’est un souci permanent au-delà des distinctions possibles, qu’elles soient d’ordre hiérarchique ou de l’ordre de la formation : “ *La directrice est urbaniste et travaillait dans un autre département. Elle a une grande capacité de recul, une grande rigueur, compétences nécessaires pour conduire une équipe. On est complémentaires* ” (chargé de mission logement, CLLAJ).

L’approche que nous avons faite précédemment de la compétence individuelle permet, en allant du simple au complexe, de mieux saisir la nature de la compétence collective : celle d’une équipe, d’un service. Cette compétence collective n’est pas d’une essence différente de la précédente : elle n’est jamais qu’une combinaison de compétences individuelles, comme ces dernières sont des combinaisons de savoirs divers. « Tout le secret de la compétence collective est dans cet art spécial d’agréger, de combiner, de coordonner et d’additionner les compétences séparées »⁴⁹. L’enjeu est là : œuvrer pour qu’un groupe d’individus se structure, afin de passer de l’inconsistance d’une cohue, à l’addition, puis au-delà, au maillage et à la synergie des compétences.

Cette définition de la compétence résume assez bien la perception intuitive qu’en ont les intervenants sociaux lorsqu’ils évoquent la complémentarité des individus au sein de leur équipe ou de leur service. Parfois même, on pourrait s’interroger sur le sens de cette complémentarité constatée et désirée. Cette valorisation extrême de la complémentarité n’indique-t-elle pas une méfiance vis-à-vis de la différence, d’une trop grande mise en valeur des compétences particulières des uns et des autres, qui pourrait introduire des spécialisations, voire même de la concurrence au sein de l’équipe. “ *On a tous une personnalité différente et une pratique différente, mais qui s’intègrent dans un travail d’équipe* ” (CESF, CLLAJ). La négation des registres de compétences différentes d’un individu à l’autre pourrait être un moyen de ne pas faire éclater le groupe « équipe ». La polyvalence peut aussi apparaître comme un frein à la spécialisation “ *Il y en a un qui travaille plus avec les communautés, avec les familles parce qu’il est d’origine sénégalaise, B. est sportif donc il travaille sur ce créneau, moi je travaille plus sur le partenariat, mais en même temps, en prévention spécialisée, on se doit d’être polyvalent* ” (éducateur, formation DEFA, PS).

⁴⁹ BONEU, VIENNEY : Ibid p.146.

Cette complémentarité si fréquemment soulignée comme un élément fondamental de la qualité du travail produit par les services ou les structures s'avère évidemment beaucoup plus délicate à mettre en oeuvre dans un espace géographique élargi avec ce que l'on appelle « les partenaires ». Cette compétence collective, sous une autre forme, a aussi pour ambition de « mieux produire » et de « mieux faire produire » comme le rappelait un enquêté. Les politiques territorialisées ont introduit une contrainte importante : la nécessité pour la cohésion des interventions d'une coordination des services et structures et d'une meilleure répartition des compétences. Les personnes interrogées dans notre étude parlent presque toutes de la nécessité d'une « meilleure répartition » ou d'une « répartition plus ajustée aux problèmes rencontrés » des compétences entre partenaires. Cependant cette volonté ou cette intention manifestée dans le discours n'apparaît pas aussi aisée à mettre en oeuvre. Les enjeux sont importants localement et les résistances fortes, notamment à cause de la multiplication des intervenants : *« Il y a une certaine rigidité entre les services et les structures, chacun défend son domaine de compétences »* dit un éducateur de Prévention. Au-delà de cette difficulté à se répartir les domaines de compétences « entre-soi », entre gens de terrain, s'ajoute désormais, une gestion de ces multiples domaines de compétences par d'autres salariés au service d'instances de coordination attachées soit à une collectivité locale, soit à un dispositif.

« ...ce qui a été source de conflit, c'est que les gens ne voyaient pas du tout ce que ça pouvait être la politique de la ville, comment ça pouvait s'inscrire dans leur mission et leur travail. Du coup, ils ne pensaient pas à m'informer des projets. Du coup, c'était extrêmement difficile pour moi car pour coordonner, il faut être informé. Cela a été une vraie bataille pour obliger les chefs des services à passer par moi, parce qu'ils ne dépendent pas de moi hiérarchiquement... » (agent de développement social, contrat de ville).

Cette difficulté à élargir le champ de la compétence collective pourrait rappeler la culture de l'entre-soi développée par les travailleurs sociaux. Car la culture du réseau perdure et « met de l'huile dans les rouages » selon l'expression d'une assistante sociale. Toute rigidité semble disparaître lorsqu'existent de bonnes relations entre les acteurs ou *« quand ils sont identifiés, connus, ça pose beaucoup moins de problèmes, on arrive à travailler ensemble »* rappelle un éducateur en Prévention.

Est-ce à dire qu'il faut « appartenir au même monde ». Il semble que cette appartenance soit incontournable. En effet, pour que des compétences séparées se constituent en compétence collective, pour que leur synergie et leur « inter-fertilisation » opèrent, il ne suffit pas simplement de réunir tout le monde autour d'une table. Il faut selon BONEU et VIENNEY réunir en plus quelques conditions minimales :

- a) une culture commune, de préférence véritable plutôt qu'imposée; c'est-à-dire une idéologie et une déontologie communes ;
- b) un engagement solidaire, fait de confiance et de soutien mutuels, d'entraide en cas de nécessité (par exemple pour procéder à un diagnostic) ;
- c) des compétences relationnelles (goût du dialogue, de l'écoute, de la négociation...);
- d) des compétences organisationnelles spécifiques nécessaire pour travailler ensemble (savoir répartir le travail, le coordonner...);
- e) une certaine polyvalence : si chacun possède ses spécificités, il faut des savoirs et des savoir-faire communs.

Ces conditions idéales sont rarement réunies sur les territoires d'intervention pour le moment, mais ne faut-il pas « laisser du temps au temps », pour effectuer son travail d'intégration et d'assimilation des compétences et des emplois « nouveaux » et ainsi recomposer le paysage de l'intervention sociale ?

Cependant, les quelques évolutions évoquées par les enquêtés ne doivent pas masquer l'importance accordée à l'expérience sociale et professionnelle dans ce secteur. L'image fournie par un coordinateur social le confirme si besoin en était : *« Le social, c'est quelque chose de... c'est comme un sport, plus on s'entraîne, plus on pratique, plus on nage dedans, mieux on se sent, plus on peut être performant ».*

II-4. CERTIFICATION, EXPÉRIENCE SOCIALE ET PROFESSIONNELLE COMME COMPOSANTE DE LA COMPÉTENCE

Même si les notions de vocation ou de sacerdoce dans leur version confessionnelle ont parfois été tournées en dérision, elles semblent réapparaître sous les traits de l'action humanitaire. Certes, la vision strictement professionnelle des emplois de travailleur social a gagné beaucoup de terrain dans les vingt dernières années, notamment par la certification obtenue par les diplômes, mais cette version n'est pas épargnée aujourd'hui par les critiques des financeurs - élus locaux, conseillers généraux notamment- mais aussi par « la nouvelle vague » des intervenants sociaux. Les registres de ces critiques sont multiples, elles peuvent avoir pour thème la « fonctionnarisation » de ces professionnels, leur inadapation aux exigences des employeurs/financeurs ou leurs compétences inadéquates face aux nouvelles problématiques des populations et aux approches renouvelées des méthodes d'intervention. Dans ce contexte, s'intéresser aux itinéraires des intervenants sociaux et essayer de dégager

des différences entre les anciens et les « nouveaux professionnels » de l'intervention sociale constitue une composante importante de l'analyse de la compétence des professionnels de l'intervention sociale.

De multiples travaux traitent de la dispersion des itinéraires sociaux et scolaires des travailleurs sociaux. Une étude consacrée au métier d'éducateur⁵⁰ soulignait l'hétérogénéité du recrutement dans cette profession. Jacques ION⁵¹ évoque également cette dispersion des voies d'accès aux métiers, des itinéraires sociaux et scolaires des travailleurs sociaux. Pour lui, « la disparité des itinéraires sociaux et scolaires contribue à brouiller aux yeux des professionnels eux-mêmes l'influence des déterminations sociales dans le choix du métier ». Cette dispersion et la défiance des travailleurs sociaux à l'égard du savoir -défiance qui se fonde sur des trajectoires scolaires problématiques- ont contribué à la construction d'une identité professionnelle où les dispositions morales et psychologiques sont très valorisées par les idéologies professionnelles (vouloir être utile, avoir envie de s'occuper des autres, d'aider les autres, etc.). Qu'en est-il aujourd'hui de cette situation : la dispersion s'est-elle accentuée ?

L'analyse des itinéraires des individus de notre échantillon devrait pouvoir nous donner quelques pistes de réflexion sur les profils des intervenants sociaux. Pour développer cette approche nous avons reconstruit des itinéraires de formations -formation initiale et formation continue- que nous avons tentés de mettre en parallèle et en ordre chronologique avec les différentes expériences professionnelles vécues par les intervenants interrogés. L'analyse portera sur ces deux aspects uniquement. Notre enquête ne dira rien de l'origine sociale des individus interrogés, même si certains l'ont évoqué comme un élément déterminant dans leur trajectoire. En cela notre étude montre ses limites et il est certain que cet aspect devrait être exploré car il constitue un élément important dans l'analyse des déterminants sociaux qui ont conduit les personnes à ces emplois.

début d'itinéraire

diplômes et formations		
expériences professionnelles		

situation actuelle

sexe, âge, intitulé de l'emploi ou du poste, structure ou service, durée dans le secteur, durée dans le poste

⁵⁰ MUEL-DREYFUS Francine : *Le métier d'éducateur*, Ed. de Minuit, Paris, 1983.

⁵¹ ION J., TRICART J-P : *Les travailleurs sociaux*, Ed. La découverte, Paris, 1984.

II-4-1- Les itinéraires des intervenants de la médiation

La multiplicité des itinéraires est parfaitement illustrée par les intervenants de la médiation rencontrés dans notre enquête. Parmi les vingt-cinq personnes qui composent ce groupe, nous avons rencontré des individus qui cumulent à la fois l'appartenance à une profession canonique, qui se traduit par un diplôme professionnel et un itinéraire-type de ces professionnels. En fait, parmi les personnes interrogées, aucune n'a eu de trajectoire de formation « logique » dans un cursus de formation initiale + diplôme professionnel. La formation initiale est courte et s'arrête en règle générale soit au niveau BEP-CAP ou au Bac. Le parcours le plus fréquent dans le secteur de l'éducation spécialisée principalement est illustré par l'exemple ci-dessous : un individu suit une formation initiale qui n'a pas grand chose à voir avec son orientation future, il travaille immédiatement dans le secteur et reprend une formation après quelques années et plusieurs expériences. Dans notre échantillon, trois individus ont suivi une formation immédiatement après leur formation scolaire initiale, mais ils n'appartiennent pas à ce groupe de la médiation.

1er profil : intervenant social en cours de certification

mais intervenant social depuis le début

- formation initiale : diplôme technique ou général ;
- formation professionnelle : s'est formé d'abord « sur le tas » et a suivi ensuite une formation en cours d'emploi ;
- l'expérience professionnelle : aucune expérience dans son domaine de formation initiale, intégration rapide du secteur social, qu'elle ne quitte plus.

début d'itinéraire

BEPC, BEP communication BAC bureautique	BAFA brevet d'État d'éducateur sportif	animatrice	animatrice BEATEP en cours
	colonies de vacances, centres aérés	centre social (3ans)	maison de quartier (1 an)

F, 23 ans, animatrice, maison de quartier, 4 ans, 1 an

situation actuelle

Le deuxième itinéraire-type est celui d'un individu qui a une formation technique et occupe pendant quelque temps un emploi correspondant, mais possède une activité en parallèle qui initie, proche du secteur, déjà sa trajectoire future dans le travail social. Son parcours professionnel est fait d'expériences diverses dans le secteur pour aboutir à un emploi relevant du type médiation. Par ailleurs, il a poursuivi ou entame des études complémentaires techniques ou universitaires.

**2ème profil : intervenant social certifié venu au social
après une courte expérience dans un autre secteur**

- formation initiale : diplôme technique ;
- formation professionnelle : s'est formé d'abord « sur le tas » et a suivi ensuite une formation en cours d'emploi ;
- l'expérience professionnelle : expérience courte dans son domaine de formation initiale avec une intégration rapide du secteur social, qu'il ne quitte plus.

début d'itinéraire

BEPC, BEP comptabilité	BAFA	AMP
issu de la banlieue	agent commercial, en parallèle colo de vacances, centres aérés	foyer handicapés mentaux légers (5 ans)

DEFA		licence en science de l'éducation DSTS en cours
autre foyer hand. mentaux (5 ans) en parallèle activité commerciale (6 ans)	foyer cas sociaux (1 an)	prévention spécialisée (5 ans)

H, 35 ans, éducateur, PS, 16 ans, 5 ans

situation actuelle

Proche des deux précédents, ce profil-type se différencie par le fait qu'il n'est pas certifié par un diplôme professionnel. L'individu-type s'est formé au cours de ces expériences multiples par la formation continue. Il fait toute sa carrière dans l'intervention sociale, mais avec des fonctions diverses.

**3ème profil : l'intervenant social non certifié,
mais avec formation continue, stable dans le social**

- formation initiale : diplôme général ou pas de diplôme ;
- formation professionnelle : se forme « sur le tas » et par la formation continue à travers des formations techniques ;
- l'expérience professionnelle : expérience courte dans son domaine de formation initiale avec une intégration rapide du secteur social, qu'il ne quitte plus.

début d'itinéraire

niveau Bac	moniteur d'éducation physique communal (sports de combat)	formation en psycho- motricité	
	Prévention communale	moniteur d'EPS en prison auprès de toxicomanes	éducateur en prévention spécialisée

psychomotricien dans un établissement pour handicapés mentaux lourds	chargé de mission prévention dans le cadre d'une grosse commune de	éducateur dans une structure d'accueil et d'orientation de sortants de prison
---	---	--

situation actuelle

H, 41 ans, éducateur, service action judiciaire, 20 ans, 3 ans

Le quatrième profil-type montre un intervenant social-type qui arrive dans ce secteur après un long itinéraire dans un champ professionnel différent, voir éloigné de son emploi actuel. Cependant quelques informations sur son itinéraire social montrent que cet individu a toujours été animé par un esprit militant notamment à travers une pratique du bénévolat, dans des associations sportives et caritatives (dans le cas de notre exemple). C'est à l'occasion d'un moment de rupture (chômage) qu'il s'oriente vers le social.

4ème profil : l'intervenant social en cours de certification
mais venu au social sur le tard

- formation initiale : diplôme général ou pas de diplôme, bifurque tard vers le social ;
- formation professionnelle : suit tardivement une formation ;
- l'expérience professionnelle : expérience longue dans un autre domaine, mais est impliqué dans l'action militante et bénévole depuis longtemps et accède à un emploi dans le social tardivement.

début d'itinéraire

BAC	marin militaire	formation d'horloger réparateur
	marin militaire bénévoles dans associations	horloger réparateur (5 ans)

chômage	formation moniteur-éducateur en cours d'emploi
bénévoles dans assos: réinsertion prostituées, alcooliques	moniteur-éducateur CHRS

situation actuelle

H, 38 ans, moniteur-éducateur, CHRS, 3 ans et demi, 3 ans et demi

II-4-2- Les itinéraires des intervenants de l'intervention sociale

Ce premier profil est assez classique dans les itinéraires des éducateurs au moins dans sa première partie. Après une première expérience professionnelle, il interrompt son activité professionnelle pour entrer en formation. Ayant obtenu le diplôme, cet intervenant social-type essaie quelques postes. Un moment de rupture (chômage) provoque un changement d'orientation de la médiation à l'intervention spécialisée.

1er profil : intervenant social certifié

- formation initiale : diplôme général ;
- formation professionnelle : s'est formé d'abord « sur le tas » et a suivi ensuite une formation en voie directe ;
- l'expérience professionnelle : expérience longue dans le secteur.

début d'itinéraire

niveau bac	éducateur/stagiaire	formation d'éducateur spécialisé	DEES
	foyer adultes handicapés mentaux (4 ans)	formation en voie directe (3 ans)	IME (1 an)

établissement pour enfants psychotiques (1 an et demi)	chômage (6 mois)	CLLAJ (2 ans)
--	------------------	---------------

situation actuelle

F, 33 ans, agent d'accompagnement insertion logement, 12 ans, 2 ans

Le second profil-type est moins classique dans le travail social, mais est certainement caractéristique des « nouveaux intervenants sociaux » qui après une formation initiale universitaire dans un domaine non éloigné du travail social trouvent un emploi dans les dispositifs à la frontière du travail social, dans les « nouveaux » dispositifs (mission locale, dans notre exemple) de l'intervention spécialisée. L'individu a déjà eu des expériences à travers le bénévolat ou le militantisme.

2ème profil : l'intervenant social non certifié**mais avec une formation proche du secteur**

- formation initiale : diplôme universitaire proche du social ;
- formation professionnelle : stages pendant les études dans des secteurs autres et dans le social, activités de bénévolat dans ce secteur ;
- l'expérience professionnelle : intégration rapide dans l'intervention sociale.

début d'itinéraire

Bac	maîtrise psychologie clinique maîtrise psychologie sociale	DESS psychologie sociale, option formation de formateur
	stages en alternance : en orthophonie (2 mois), à la chambre de l'agriculture (9 mois) en PAIO (3 mois) en centre de formation pour analphabètes (1 an)	- bénévole dans un centre d'accueil toxicomanie - mission locale (2 ans)

situation actuelle

F, 25 ans, conseillère en insertion, mission locale, 2 ans, 2 ans

Ce troisième profil-type est assez proche du précédent. Il se distingue cependant par un début de parcours professionnel hors du champ de l'intervention sociale, mais aussi qui ne

correspond absolument pas au niveau de sa qualification. Cependant, sa position sociale d'origine l'amène à travailler en poursuivant des études et à faire l'expérience de la difficulté d'insertion professionnelle pour les jeunes diplômés. Il utilise sa propre expérience des dispositifs d'insertion pour en faire sinon un métier, du moins pour obtenir un emploi dans ce même registre de l'insertion.

**3ème profil : l'intervenant social non certifié,
mais avec une formation universitaire, stable dans le secteur**

- formation initiale : diplôme universitaire ;
- formation professionnelle : aucune ;
- l'expérience professionnelle : expérience des difficultés d'insertion, et intégration rapide du secteur social, qu'il ne quitte plus.

début d'itinéraire

bac	maîtrise de Sciences économiques	
parents ouvriers	manutentionnaire (3 ans)	formateur-vacataire, puis à TP dans le cadre des dispositifs CFI, PAQUE, SIFE (2 ans et demi)
chargé du suivi des bénéficiaires du RMI (6 mois)	structure d'hébergement (accueil de jour) (1 an)	CLLAJ (1 an)

situation actuelle

H, 30 ans, chargé de mission logement, CLLAJ, 5 ans, 1 an.

Le dernier profil se caractérise par un itinéraire mouvementé, fait d'entrée dans le secteur de l'intervention sociale et de sortie. L'individu débute sa carrière professionnelle en dehors du secteur social, mais immédiatement, en parallèle a des activités, de militant, de bénévole ou fait des activités proches du secteur social (animateur de centre de vacances, dans notre exemple). Parallèlement il entame des études universitaires, des formations techniques qui le conduisent à entrer dans le secteur social, et après un moment de rupture (chômage, dans l'exemple) cet individu-type travaille dans l'intervention spécialisée.

**4ème profil : l'intervenant social,
avec une formation tardive proche du secteur,
avec départ et retour du secteur**

- formation initiale : aucune ou générale ;
- formation professionnelle : en formation continue ;
- l'expérience professionnelle : expérience du bénévolat, du militantisme, d'activités proches du secteur, après une rupture, intègre un emploi de l'intervention spécialisée.

début d'itinéraire

aucun diplôme		diplôme d'animateur et de directeur de centre de vacances	maîtrise de Sciences sociales appliquées au travail
	employé d'administration (6 mois)	employé aux PTT (2 ans) <i>en plus</i> animateur de centre de vacances PTT	employé à la CAF (3 ans) <i>en parallèle</i> animateur vacataire dans un FJT directeur de centre de vacances

formation de formateur	DSTS	stage « marketing, management, gestion »	
formateur dans un organisme de formation (syndicalistes) et monte sa propre délégation en province (10 ans)	responsable d'un service d'aide sociale à domicile (17 ans)	chômage (6 mois)	responsable de la régie de quartier (4 ans)

situation actuelle

H, 54 ans, responsable d'une régie de quartier, 21 ans, 4 ans (entretien n°4P)

II-4-3. Les itinéraires des intervenants de la coordination

Le premier profil-type présente les caractéristiques des itinéraires des professionnels des métiers canoniques. Une entrée immédiate dans le secteur avec un diplôme d'État. L'élément de distinction par rapport à d'autres travailleurs sociaux est constitué par la poursuite d'études universitaires, situation cependant assez fréquente dans certains secteurs (services sociaux, prévention spécialisée, AEMO). Cette acquisition de diplômes complémentaires permet à l'individu-type d'accéder à des postes hiérarchiques supérieurs ou à des fonctions différentes de pouvoir (la coordination).

1er profil : l'intervenant social certifié, formation universitaire**stable dans le secteur**

- formation initiale : diplôme générale + diplôme professionnel ;
- formation professionnelle : formation complémentaire à l'université ou par des formations techniques ;
- l'expérience professionnelle : expérience longue dans son domaine et accession à des postes à responsabilités ensuite.

début d'itinéraire

Bac	DE d'assistante sociale	licence de sciences de l'éducation et DSTS
parents réfugiés espagnols, agriculteurs	employée à la CAF (4 ans)	AS en polyvalence de secteurs (9 ans)

DESA (diplôme d'enseignement supérieur appliqué) du CNAM (maîtrise G.R.H.)
AS spécialisée (9 ans)

situation actuelle

F, 46 ans, assistante sociale conseillère technique en service, division de l'action sociale, 18 ans, 9 ans

Le deuxième profil-type n'a de commun avec le précédent, que la certification par le diplôme professionnel, et encore dans le cas présent ce diplôme est obtenu après des expériences professionnelles totalement en dehors du secteur social. Ce profil est celui d'un individu « qui fait des expériences multiples » dans différents domaines. Le profil militant et humaniste conduit cet individu à créer et à intervenir dans des secteurs nouveaux, pas uniquement dans le secteur social, mais dans la santé ou l'humanitaire.

2ème profil : l'intervenant social certifié tardivement, formation universitaire**pas attaché au secteur social**

- formation initiale : diplôme universitaire ;
- formation professionnelle : formations complémentaires dans différents domaines et obtention des diplômes certifiant ;
- l'expérience professionnelle : expérience dans des domaines variés dont de temps en temps dans le secteur de l'intervention sociale.

début d'itinéraire

Bac licence de lettres	étudiant maîtrise de linguistique	études d'oenologie	diplôme d'éducateur spécialisée en cours d'emploi
	pion en lycée	oenologue (10 ans)	- prévention spécialisée (8 ans)

responsable d'une association d'audiovisuel	cofondateur d'une association de traitement de la toxicomanie	directeur d'une association d'accueil des malades du Sida	mission ville (depuis 1993)
---	---	---	-----------------------------

situation actuelle

H, 53 ans, chargé de mission coordination de la prévention, mission ville, 20 ans, 3 ans

Le troisième profil-type est certainement caractéristique des « nouveaux intervenants sociaux » qui après une formation initiale universitaire dans un domaine proche du travail social trouvent un emploi dans les dispositifs à la frontière du travail social ou dans les « nouveaux » dispositifs (contrat de ville, dans notre exemple). Toutes ses expériences professionnelles se situent dans ces dispositifs de lutte contre l'exclusion ou le chômage ou les politiques de la ville. Ce profil-type est le seul à présenter cette homogénéité d'un itinéraire professionnel dans un même registre « les dispositifs de lutte contre... ».

**3ème profil : l'intervenant social non certifié, formation universitaire
stable dans l'intervention sociale**

- formation initiale : diplôme universitaire ;
- formation professionnelle : aucune ;
- l'expérience professionnelle : expérience dans le domaine de la formation initiale avec une intégration rapide du secteur social lié aux dispositifs, qu'il ne quitte plus.

début d'itinéraire

Bac technique 2 ans psychologie sociale	maîtrise de Sciences économiques		
	formateur dans le cadre des dispositifs CFI, PAQUE, SIFE	chargé du suivi des bénéficiaires du RMI	responsable d'une structure d'hébergement (accueil de jour)

(1984) directeur d'un Office municipal des migrants (10 ans)	coordinateur social dans contrat de ville (2 ans)
---	---

situation actuelle

H, 47 ans, coordinateur social, contrat de ville, 13 ans, 1 an

Le quatrième profil-type montre les opportunités offertes à des individus en dehors du secteur social, mais pouvant être amenés, dans le cadre d'un partenariat à collaborer avec les professionnels de ce secteur. Ce profil-type montre l'opportunité pour ces personnes que représentent les multiples dispositifs -insertion, lutte contre l'exclusion, dispositifs territoriaux, politiques de la ville- d'accéder à l'intervention sociale. L'action militante et bénévole de cet individu-type (animations, dans l'exemple) contribue également à ce glissement.

4ème profil : l'intervenant social non certifié,**formation technique autre,****arrivée tardive dans le secteur**

- formation initiale : diplôme universitaire ;
- formation professionnelle : pas dans le secteur social ;
- l'expérience professionnelle : expérience longue dans son domaine de formation initiale avec une intégration tardive du secteur social, qu'il ne quitte plus.

début d'itinéraire

Bac licence d'allemand	début étude bibliothécaire	diplôme de bibliothécaire
	travail en librairie (5 ans) <i>en parallèle</i> animations jeunesse à la bibliothèque de C.	bibliothécaire dans le quartier de C. (de 86 à 92)

bibliothécaire/coordinatrice de projets dans le cadre du DSQ (de 92 à 93)	agent de développement social dans le cadre du contrat de ville (depuis 1994)
--	--

situation actuelle

F, 38 ans, agent de développement social, contrat de ville, 5 ans, 5 ans (entretien n°23P)

Cette étude des itinéraires de formations et socio-professionnels montre que seulement quelques personnes interrogées, ont une trajectoire de formation « logique » dans un cursus : formation initiale + diplôme professionnel. Ce sont effectivement des travailleurs sociaux canoniques : un éducateur spécialisé et deux assistantes sociales. L'analyse sur 54 entretiens indique donc une grande diversité des itinéraires sociaux et professionnels quel que soit le type de structure ou service. Un tel brassage n'est pas nouveau : il s'agit bien de cette dispersion soulignée en introduction de cette analyse. Cette situation n'est pas étrangère au domaine de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes, plus exposé depuis quinze ans aux changements, voire aux bouleversements institutionnels, économiques et politiques.

L'arrivée de jeunes universitaires dans les dispositifs d'insertion (conseillers techniques des missions locales, chargés de mission, etc.) est certainement le phénomène nouveau le plus net. D'un autre côté, une nouvelle population arrive sur le marché de l'intervention sociale, sensibilisée aux problèmes de l'insertion des jeunes, par leur propre expérience d'habitant des quartiers ou par l'information diffusée sur la pauvreté, le malaise des banlieues et autres populations « en difficulté ». A l'écoute des entretiens, il s'avère que beaucoup d'individus interrogés sont arrivés à un emploi de l'intervention sociale après avoir exercé une activité proche du secteur au titre de salarié (colonie de vacances, animations diverses) ou à titre de

bénévole (dans des associations d'aide aux personnes « en difficulté »). Ces activités initient la trajectoire dans l'intervention sociale et servent de tremplin pour accéder à un emploi dans ce secteur.

Ainsi pourrait être en train de se constituer un référentiel de compétences qui subirait actuellement un effort de tension -au sens mécanique du terme- avec d'un côté la construction d'un sous-référentiel autour des métiers de la coordination avec une valorisation des savoirs (savoirs procéduraux et savoir-faire cognitifs) et d'un autre côté la reconstruction d'un autre sous-référentiel qui remettrait au goût du jour des résonances vocationnelles, militante et accentueraient les idéologies professionnelles autour de l'importance des qualités de la personnalité de l'intervenant social.

II-5. LES ENJEUX AUTOUR DES COMPÉTENCES

II-5-1. Du « professionnel » au « technicien » ou les effets du développement de la logique contractuelle

« Hier, commente Jacques ION⁵², le travail social avait pour mission de remettre durablement dans le peloton de la société salariale les laissés-pour-compte provisoires de la croissance. Aujourd'hui, il faut gérer, dans l'urgence, la masse des exclus d'une société de plus en plus inégalitaire ». Pour tenter de remédier aux processus d'exclusion, l'Etat et les collectivités locales ont multiplié les dispositifs dans divers champs : l'action sociale (RMI, Loi Besson), l'insertion professionnelle (Mission locale, stages, insertion par l'activité économique) et les politiques territorialisées (Développement Social des Quartiers, Politiques de la Ville).

Ces dispositifs ont fait apparaître de nouveaux professionnels. Emergent des postes d'encadrement (chef de projet, chargé de mission...) à l'interface du politique et du technique pour le pilotage des différentes instances territoriales. Des emplois plus techniques apparaissent également (chargé d'insertion, agent de développement) qui permettent une articulation de l'offre et de la demande. Ces emplois s'inscrivent dans une conception nouvelle de l'intervention, qui rompt avec le modèle professionnel psychopédagogique des travailleurs sociaux « traditionnels » (éducateur, assistant social, animateur).

⁵² Jacques ION : Ibid p. 10.

Ces dispositifs ont fait apparaître de nouvelles logiques d'actions. La décentralisation, la mise en oeuvre des politiques d'insertion et des politiques de la ville ont engagé les associations et les organismes sociaux et socio-éducatifs sur la voie d'une logique contractuelle, de l'évaluation, et de la démonstration de leur utilité. L'habilitation, le conventionnement, deviennent des instruments au service de la politique sociale des financeurs-décideurs, fréquemment, les conseils généraux. La logique contractuelle renvoie les associations et les services des organismes sociaux et socio-éducatifs à un rôle de prestataires de service.

La Prévention spécialisée constitue un bon exemple de ce glissement de rôle. Auparavant la détermination des besoins relevait de la compétence de l'association ou de l'équipe. L'enquête de besoin ou « enquête sociologique » préalable à l'agrément était parfois réalisée par les éducateurs eux-mêmes, plus fréquemment en coordination avec un bureau d'étude. Les réponses aux besoins déterminés par l'enquête étaient proposées par les éducateurs et les équipes. Ils assuraient également la mise en oeuvre de ces réponses et avaient le choix des modes d'actions. Aujourd'hui d'autres pratiques et d'autres logiques se dessinent⁵³. Les conventions sont souvent tri-partites (association-commune-conseil général) avec de plus en plus souvent une contractualisation sur objectif -déterminé en commun ou par l'un des financeurs- et pour une durée déterminée, avec une procédure d'évaluation à l'échéance.

Auparavant, pour les organismes sociaux et socio-éducatifs, les contraintes externes se résumaient à un contrôle essentiellement financier de la part de l'État, aujourd'hui le contrôle est aussi sur le contenu et il est réalisé par des « partenaires » plus proches. Comme le souligne Louis DUBOUCHET⁵⁴, la tendance est à la rigidification des cadres d'intervention et d'acteur privilégié. Le travailleur social devient un intervenant social, technicien, inscrit dans un projet plus global dont il est un des exécutants. L'organisme, l'association se transforment en outil, en instrument de gestion des problèmes sociaux au service des collectivités territoriales. Les résistances à cette logique gestionnaire sont nombreuses, mais l'issue incertaine. Beaucoup d'associations et d'intervenants sociaux se sont déjà adaptés à ces nouvelles exigences et au cadre de négociation proposé.

Ce nouveau contexte institutionnel inscrit le champ de l'intervention sociale dans une logique d'appel d'offres, dans laquelle les « prestataires de services » doivent démontrer leurs compétences et leur capacité à répondre aux attentes du commanditaire... Cette situation

⁵³ DUBÉCHOT Patrick : *ibid* p.20.

⁵⁴ DUBOUCHET L., MEKBOUL S. : *Prévention spécialisée, décentralisation et politiques territoriales*, étude réalisée pour le CNLAPS, février 1992.

nouvelle implique un renouvellement des pratiques de gestion des compétences locales. L'étude-action menée actuellement avec la Fédération des Centres sociaux de France⁵⁵ montre l'importance aujourd'hui des dispositifs territoriaux (DSQ, DSU), des dispositifs de la politique de la ville (contrat de ville) dans cette logique contractuelle et de répartition financière par contrat d'objectif. Une assistante sociale, conseillère technique souligne que c'est le registre des connaissances qui a évolué dans son secteur. Le travail en partenariat, la logique contractuelle induisent des compétences nouvelles *"en termes de méthodologie et de marketing... on nous demande de savoir vendre les dispositifs de la CAF"*. Des attitudes telles que « la pratique du secret »⁵⁶ sont remises en causes : *"On doit avoir de plus en plus de compétences de communication"* précise un agent de probation. La communication devient l'arme du financement et les intervenants sociaux, bon gré mal gré, s'y voient contraints.

Dans cette « tourmente », ces travailleurs sociaux s'interrogent sur leur mission, sur leur identité. Le « malaise » récurrent dans les professions d'éducateurs et d'assistants sociaux trouve aujourd'hui son origine dans ces multiples transformations de l'intervention sociale. En effet, si le secteur de l'intervention sociale est marqué par un éclatement de ses métiers, dans le même temps, la nature et l'organisation de ces emplois se modifient. Christian BACHMAN et Michel CHAUVIÈRE⁵⁷ évoquent un développement de la division du travail dans le champ social. Ils distinguent deux niveaux, « le social de gestion » et le « social d'intervention », qui correspondent à une division hiérarchique (les professionnels de terrain et les concepteurs/commanditaires). Selon eux, cette organisation a été renforcée au fil des années par la décentralisation. J. ION souligne la hiérarchisation accrue des emplois par l'émergence, avec d'un côté des nouveaux postes d'encadrement, et de l'autre de « petits boulots du social » dans le cadre de la mise en oeuvre des dispositifs. Au-delà de ces indicateurs de transformations de l'organisation du secteur, le rôle et la fonction des métiers sociaux changent. Jean-René LOUBAT⁵⁸ estime qu'« à l'heure actuelle, le travailleur social est un professionnel qui assure une prestation de service à caractère social ». Ce positionnement du travailleur social comme prestataire de service constitue un véritable « choc culturel » qui doit conduire selon lui, à une remise en cause des formes d'action classiques.

Un deuxième axe problématique est centré sur les compétences des professionnels. La diversification des emplois du social amène certainement à renouveler l'analyse de la relation

⁵⁵ DUBÉCHOT P., LE QUÉAU P., SIMON M-O. : *"Attentes et vécus des acteurs des centres sociaux"*, note de synthèse, février 1997.

⁵⁶ Jacques ION : Ibid p.86.

⁵⁷ BACHMAN Ch., CHAUVIÈRE M. : *La crise du travail social : l'urgence d'une réflexion de fond*, in Actualités Sociales Hebdomadaires du 24 janvier 1992.

⁵⁸ LOUBAT J-R. : Ibid p. 11.

métier/compétences. Un métier se caractérise en règle générale par un titre, un diplôme. La mise en perspective historique de l'assistance sociale et de l'éducation spécialisée montre de fait l'importance du diplôme comme élément de la reconnaissance sociale de ces emplois en tant que métiers. Les transformations évoquées précédemment sont un enjeu important dans le secteur social. La légitimité du diplôme et de la qualification serait remise en cause par des pratiques nouvelles de gestion des emplois et des compétences. Le développement des emplois de l'insertion est un bon exemple : ils n'ont pas donné lieu, jusqu'alors, à la construction d'une nouvelle profession. Les critères de recrutement sont tout à fait informels et non codifiés. Par ailleurs, aujourd'hui une même profession peut recouvrir une grande diversité de tâches, d'activités, au point que l'on peut se demander si, sous une même appellation, il s'agit bien du même métier qui est exercé. La polyvalence de secteur en est un exemple. Selon les départements, les assistantes sociales accomplissent des tâches très différentes : leur rôle et leur fonction sont modifiés par leur degré d'implication dans les dispositifs types RMI ou Loi Besson sur le logement des plus défavorisés)⁵⁹. La Prévention spécialisée constitue un autre exemple. Certaines équipes privilégient un travail éducatif auprès des jeunes, d'autres s'impliquent dans les dispositifs d'insertion et les politiques de la ville. Ces deux approches, qui exigent des compétences différentes, ne relèvent peut-être pas d'un même métier⁶⁰.

Auparavant, à un emploi correspondait un type de profil dont le critère important était le diplôme. Cette situation a, certes, peu évolué, et les offres d'emploi font toujours référence au diplôme. Cependant, un glissement s'opère progressivement et désormais les capacités de la personne à mobiliser ses acquis et ses compétences dans la réalisation d'un travail concret⁶¹ sont devenues des critères importants. Comme le souligne Marc FOURDRIGNIER⁶² « *dans le contexte actuel, à un métier est associé un certain nombre de compétences et de savoir-faire. C'est en les possédant qu'on peut exercer le métier, et non plus de par la seule possession du titre* ». Il en résulte de nouvelles lectures de la réalité professionnelle et des compétences. Valérie COHEN-SCALI et Richard WITORSKI⁶³ proposent de décrypter la réalité professionnelle de l'intervention sociale en distinguant les métiers selon le domaine d'intervention : la famille, la santé, le travail, le territoire. Marc FOURDRIGNIER estime plus pertinent un découpage en termes de métiers de l'aide, de l'assistance, de la protection, de la prévention, de l'insertion, du développement... Quelle que soit la grille d'analyse, les

⁵⁹ MELLÉ S. : *La bureaucratie professionnelle dans un service social à l'épreuve de la Loi Besson*, Mémoire de DSTS sous la direction de P. Dubéchet, Ecole de Chaligny, mai 1995.

⁶⁰ DUBÉCHOT P. : Ibid p. 19.

⁶¹ SIMULA P. : Ibid p. 143.

⁶² FOURDRIGNIER Marc. : *Formations et métiers*, article paru dans Informations Sociales n°38 intitulé : Nouvelles missions, nouvelles formations, Nancy, 1994.

⁶³ COHEN-SCALI V., WITORSKI R. : *L'évolution des compétences professionnelles des assistants sociaux*, Note de synthèse, CIA-CEREQ, décembre 1993.

compétences n'apparaissent plus implicites et globales, mais sont attachées à des domaines ou des champs d'intervention.

Ces approches privilégient une logique de compétences par rapport à une logique de qualification. Auparavant, il était admis que pour intervenir dans le champ social, une qualification sanctionnée par l'acquisition d'un diplôme était nécessaire. L'appellation générique de « travailleurs sociaux » traduisait cette représentation des professions du social. Cette appellation unifiante ne fait plus recette aujourd'hui, et celle « d'intervenants sociaux » est apparue et cette recherche pourrait bien l'imposer. Loin d'être un simple changement d'étiquette, cette transformation souligne un changement de logique d'intervention et des tâches auxquelles les professionnels du social doivent faire face dans ce qui est nommé aujourd'hui « la lutte contre l'exclusion ». Comme le précise Guy CAUQUIL⁶⁴, « *les compétences aujourd'hui requises en matière d'action sociale relèvent moins d'une logique de qualification technique que d'une capacité à comprendre et mettre en perspective les différents paramètres de l'intervention sociale* ».

II-5-2 -Du métier à l'emploi ou les enjeux d'un changement d'approche des emplois d'intervenant social : du métier à l'emploi

Ce glissement d'une logique de qualification à une logique de compétences dans les métiers du social a constitué un axe problématique majeur dans cette recherche. Si la méthode s'avère tout à fait pertinente, la logique de cette approche n'est pas sans enjeux dans le secteur d'activité quel qu'il soit. Les quelques aspects évoqués à propos de l'évolution des compétences dans les pages précédentes mettent en évidence les enjeux actuels autour de l'évolution des emplois de l'intervention sociale, les enjeux entre les « anciens » et les « nouveaux », les métiers reconnus et ceux en construction.

Les analyses des emplois, effectuées depuis une dizaine d'années, conduisent à remettre à jour les débats à propos du concept de métier. Souvent ces analyses utilisent indifféremment les termes tantôt d'emplois, tantôt de métiers, voire de profession. Or, l'utilisation de l'un ou l'autre de ces termes n'est pas neutre.

Les individus de notre échantillon ont utilisé comme tout un chacun ces différents termes :

« c'est un métier qui est devenu de plus en plus difficile » (agent de probation),

⁶⁴ CAUQUIL Guy : *Des compétences pour décider*, article paru dans Informations Sociales n°38 intitulé : Nouvelles missions, nouvelles formations, Nancy, 1994.

- « si les métiers du social évoluent ? Je pense que oui... » (animatrice, BEATEP)
« ma fonction, c'est le sport et le travail... » (éducateur en Prévention non diplômé).
« cette fonction commence à prendre forme puisqu'elle n'existait pas » (coordinateur social, universitaire)
« il y a des catégories d'emplois qui n'existent pas dans la fonction publique. Ce que je fais n'existe pas. » (agent de développement local, non diplômée).

Il est difficile, à travers le contenu des entretiens de dégager des lignes nettes de clivage. Il semble que l'utilisation du terme métier soit plus fréquente parmi les professionnels de la « médiation » et parmi les certifiés du travail social. Or faire référence au métier,

« c'est invoquer une compétence dans l'exercice d'une activité et c'est évoquer des pratiques de l'ordre de l'artisanat. L'artisan a la maîtrise d'une activité qui requiert une adresse spécifique, des tours de main, parfois de l'ordre du secret de fabrication ; c'est aussi celui qui est en relation directe avec l'objet sur lequel il travaille »⁶⁵

La référence au métier constitue un indicateur du sentiment d'appartenance à un groupe professionnel donné qui détient un savoir-faire spécifique. Comme nous l'avons vu précédemment, ce sont ces professionnels de la « médiation » dont les compétences s'acquièrent principalement au cours d'apprentissages professionnels, de l'expérience professionnelle.

Les définitions en termes de métiers ou de professions (cf. encadré page 179) renvoient à une identité professionnelle, soulignent l'appartenance à un groupe social possédant ses règles (déontologiques par exemple), son histoire, certaines formes d'investissement dans l'activité de travail, des dispositions individuelles forgées par la socialisation au sein de la profession, etc... Toutes ces dimensions s'estompent dans l'emploi ou l'emploi/type qui ne met plus l'accent sur le profil et la qualification, mais sur les activités et les compétences correspondantes.

L'exigence d'opérationnalité, de résultats, les « techniques managériales » concourent à un glissement de la notion de métier au développement de l'aspect opérationnel et fonctionnel des tâches, au développement de la fonction, du poste de travail. Ce glissement furtif du concept de métier au concept de fonction traduit les attentes nouvelles dans la gestion et les pratiques de l'intervention sociale. Ce glissement appelle certainement des compétences

⁶⁵ MARTINET Jean-Luc et alii : *Les éducateurs aujourd'hui*. Coll. Pratiques sociales, Ed. Privat, Paris, 1993.

nouvelles, en termes d'adaptabilité, de technicité, et d'autres mobilisées par des intervenants issus d'autres horizons que le social.

S'interroger, dans une telle recherche, sur les emplois et sur les compétences est certes particulièrement opportun, mais n'est pas sans présenter quelques risques. Le modèle de la compétence, centré sur l'individu et ses capacités à mobiliser des compétences attendues remet en cause, selon Elisabeth DUGUÉ⁶⁶, l'ancien modèle de la qualification fondé sur la négociation collective, sous couvert de mise en adéquation de la rationalisation des postes de travail dans un monde économique tendu.

L'évolution de la profession de CESF constitue un bon exemple car elle se trouve peut-être à la frontière entre les professions du travail social "traditionnelles" et les nouveaux emplois. En effet, comme le précise François ABALLÉA, l'entrée de cette profession sur le champ du travail social peut marquer une réelle reconnaissance de sa spécificité, mais on peut y voir l'indice selon lui, d'un processus général de "déprofessionnalisation" visant à l'indifférenciation et au nivellement des métiers du travail social. A l'appui de ce point de vue, il rappelle les stratégies de certaines institutions et notamment les collectivités locales qui recrutent indifféremment des "travailleurs sociaux" quel que soit leur formation ou le statut de la fonction publique territoriale de 1992 qui englobe tous les travailleurs sociaux sous le terme d' "assistants socio-éducatifs".

DEFINITIONS(*)

LE POSTE : Correspond à une position occupée par le salarié étroitement délimitée dans l'entreprise et ses structures organisationnelles, dans la division hiérarchique et fonctionnelle du travail, dans le découpage séquentiel du processus de production ou des procédures mises en oeuvre.

L'EMPLOI : Correspond à une position occupée par le salarié qui se démarque du poste de travail, par l'intégration d'un ensemble de situations de travail, dont les contenus, relativement proches, peuvent différer autour d'un même noyau dur.

LE MÉTIER : Le plus souvent sanctionné et validé par un titre, le métier repose sur les capacités de la personne à mobiliser ses acquis dans le cadre de l'activité professionnelle exercée, et à investir ses compétences dans la réalisation d'un travail concret ayant un contenu technique déterminé. Porteur d'une identité socioprofessionnelle marquée, voire d'une histoire et d'une culture spécifiques, il mêle intimement l'activité professionnelle à tout un corpus de connaissances, de compétences et de comportements.

LA PROFESSION : Le lien se relâche avec les activités prescrites par l'entreprise. Le système de repères, de normes ou de valeurs qui sanctionne l'identité professionnelle est associé aux compétences techniques individuelles. Elle se réfère à un processus complexe d'identification et de reconnaissance sociale

(*) Ces définitions sont inspirées de l'article de Pierre SIMULA du CEREQ (dans le n°6 d'octobre 1993 de la revue de l'ANPE, « Grand Angle sur l'emploi »).

⁶⁶ DUGUÉ Elisabeth : *Ressources humaines et gestion des compétences*, Revue de Sociologie du Travail, n°3, 1994.

CONCLUSION

L'intervention sociale dans le domaine de l'insertion professionnelle et sociale des jeunes dans le département du Val-de-Marne semble bien, à la lecture des entretiens, posséder en soi un principe de cohérence assez fort, comme une "logique interne". Toutes les structures dans lesquelles nous avons réalisé des entretiens ou peu s'en faut, occupent en effet une place précise et tout à fait particulière dans ce qui peut apparaître comme un "ensemble" soit en raison de son mode d'intervention, du public destinataire de son action, ou bien encore de la zone géographique qu'elle couvre. Il existe, autrement dit, une certaine "division sociale de l'intervention sociale", au moins dans ce champ et cet espace particulier, qui ordonne et détermine le sens de l'action de chaque unité qui en relève.

En réalité, le champ couvert par cette enquête paraît comprendre deux domaines assez hétérogènes l'un à l'autre : d'une part celui de l'insertion *stricto sensu* dans lequel l'objectif est bien de conduire les jeunes vers l'emploi, considéré comme un préalable à l'insertion sociale, ou vers le logement ; d'autre part celui de l'animation/développement local dont le projet est celui d'un développement social plus global. On peut ainsi opposer le travail que réalisent, par exemple, les CHRS, les missions locales ou les CLLAJ, à l'action menée par les centres sociaux. En fait, c'est dans l'univers de l'insertion au sens étroit du terme qu'on peut le mieux mettre en évidence une véritable "chaîne de coopération" entre les structures : certaines d'entre elles réalisent l'accueil et l'orientation des jeunes vers d'autres qui pourront mener une action plus spécialisée dans un domaine plus restreint (l'emploi et/ou le logement).

Il y a certainement un "effet local" qui sous-tend cette première observation. En effet, une recherche menée par ailleurs, montre parfaitement qu'en d'autres lieux, les centres sociaux prennent une part plus active à l'insertion professionnelle et sociale des jeunes, en abritant, par exemple, une permanence de la mission locale,⁶⁷

Cette distinction renvoie, d'une certaine manière, à une autre opposition couramment établie entre l'intervention collective *versus* l'intervention individuelle. On notera toutefois que dans la pratique elle n'est pas toujours aussi nette. C'est probablement une des raisons, pour lesquelles les centres sociaux rappellent aujourd'hui fortement cette spécificité de leur intervention pour un "développement social global"⁶⁸, dans un contexte où, précisément, les collectivités locales tendent à leur imposer à la fois une participation aux dispositifs locaux

⁶⁷ DUBÉCHOT P., LE QUÉAU P., SIMON M-O. : *Vécu et attentes des principaux acteurs des centres sociaux*, Collection des Rapports du CRÉDOC, n°192, juillet 1998.

⁶⁸ DURAND Robert : *Histoire des centres sociaux. Du voisinage à la citoyenneté*. Coll. Alternatives sociales, Syros, 1996.

(type contrat de ville) et une démarche de traitement des difficultés des habitants des quartiers de plus en plus individualisée : *“on est de plus en plus amenés à faire du social”* reconnaît un des animateurs que nous avons interrogés.

Cette logique d'organisation globale toutefois dépasse assez largement une simple proximité de lieu et renvoie à un véritable principe de spécialisation qui détermine peu ou prou la place relative et la modalité de l'intervention spécifique de chaque structure dans le dispositif global. On peut schématiquement trouver le principe, ou le modèle, de cette organisation sociale du travail dans ce qu'on pourrait appeler la médecine de catastrophe ou d'urgence, structurée autour de trois grandes “missions” :

1. l'accueil des victimes, le diagnostic et leur orientation vers des unités spécialisées ;
2. l'intervention lourde dans des unités hospitalières ;
3. la coordination et la logistique pour le bon fonctionnement du dispositif global.

L'urgence, en l'occurrence, est d'une toute autre nature mais elle n'en exerce pas moins une indéniable “pression” sur les dispositifs destinés à promouvoir l'insertion sociale et professionnelle des jeunes qu'ils reçoivent. Tous les intervenants interrogés nous ont en effet signalé cette urgence comme une marque très sensible de l'évolution de leur pratique au cours des quinze dernières années, même si c'est en des termes souvent différents, selon le point de vue qu'ils en ont :

- Elle renvoie, en premier lieu à “l'inflation de la demande”. La dégradation du marché de l'emploi, a été telle qu'un nombre toujours plus grand de jeunes se trouvent désormais confrontés à des difficultés plus ou moins lourdes d'insertion. Cette “inflation” affecte le fonctionnement et les pratiques des structures et services.
- Elle peut désigner, ensuite, le dénuement dans lequel se trouvent un certain nombre de jeunes, la “galère” qui est la leur tant sur le plan matériel, que familial, psychologique, sanitaire, etc. C'est la vision qu'en donnent, par exemple, les “animateurs” des CHRS et, tout particulièrement, ceux des centres maternels. Ils se trouvent confrontés, en même temps, à leur faiblesse physique, à leur isolement familial et affectif, à leurs troubles psychologiques en même temps que leur manque de ressources, de logement et de formation. Il est clair que dans cette acception du terme, l'intervention sociale nécessiterait la mobilisation de compétences nombreuses qui relèvent de différents secteurs médico-sociaux.

On pourrait certes s'interroger sur le caractère réellement ou objectivement nouveau de ces aspects de l'urgence, ou bien sur la validité de l'explication que les intervenants interrogés donnent du phénomène : si le nombre des jeunes qui fréquentent les structures d'insertion tend à augmenter, cela signifie-t-il vraiment qu'une quantité égale a de réelles difficultés d'insertion ou bien ne peut-on pas aussi penser que la création de ces institutions a en partie contribué à créer un nouveau besoin, une manière de s'insérer dans le monde du travail qui concerne un public en effet plus large ? D'autre part, les personnes en difficulté d'insertion présentent-elles en effet aujourd'hui plus de "problèmes" que celles qui étaient dans la même position par le passé ?

Face à cette "urgence", que tout un chacun semble considérer comme une réalité qu'il convient de prendre pour *taken for granted*, s'est donc progressivement mis en place un dispositif complexe intégrant des structures destinées à mener une action dans des domaines divers, envers un public de plus en plus nombreux et entreprenant une action sur un plus long terme. On a donc vu apparaître, notamment au cours des années 80, de nouvelles procédures, de nouvelles exigences en termes de fonctionnement voire de rationalisation, et de nouvelles institutions, aussi, se superposant, en quelque sorte, aux structures plus anciennes.

Cette évolution institutionnelle dans le champ de l'insertion s'explique par le fait que les nouvelles structures et les nouvelles manières de faire ont été introduites dans un univers déjà organisé. Il s'agit davantage d'une "greffe" en quelque sorte que la pratique du partenariat, d'une part, et la trajectoire d'un certain nombre d'intervenants "canoniques", d'autre part, ont contribué à faire "prendre". C'est ce qui permet de comprendre pourquoi, notamment, le travail social classique continue de servir de référence à la plupart de leurs intervenants pour décrire leur activité, et d'objectiver la manière dont ce champ a en quelque sorte opposé une certaine "résistance", ou pour le moins une certaine inertie, face à la pression de la demande et de l'offre (les politiques publiques) et a conservé une relative unicité.

C'est le rappel à l'évidence de cette urgence qui constitue le contexte dans lequel le dispositif global et chacune des structures légitiment leur action, qui détermine la première approche que nous avons retenue pour aborder ce champ de l'intervention sociale. Il s'agit de considérer la "mission" que se fixe une structure donnée, l'objectif particulier qu'elle se propose d'atteindre ou, pour reprendre une terminologie weberienne, le "sens" qu'elle vise. Il apparaît en effet que chaque institution ou structure relevant du champ considéré "oriente significativement" son activité en relation non seulement avec l'objectif général autour duquel s'est constitué le champ, mais en fonction de la place relative qu'elle y occupe. Or on peut

regrouper ces finalités visées dans trois grands types de missions que nous avons identifiées comme caractéristiques de l'intervention d'urgence : d'une part, l'accueil, le diagnostic et l'orientation regroupés dans une classe que nous avons appelée celle de "la médiation" ; d'autre part, "l'intervention spécialisée" qui se propose d'apporter une réponse technique dans un domaine précis des attentes du public (le logement ou l'emploi, particulièrement) ; enfin "la coordination".

Chaque structure identifiée dans le champ de l'insertion des jeunes peut être, de manière "idéale typique", associée à l'une de ces trois grandes missions et détermine l'orientation générale de son activité. Mais en outre, ce principe de la division sociale de l'intervention sociale dans ce champ précis, détermine l'organisation interne de ces structures en ce sens que ces trois missions s'y retrouvent à des degrés divers en se démultipliant en un nombre fini d'activités significativement orientées par elles : des activités qui supposent elles-mêmes des tâches plus précises impliquant des savoir ou des savoir-faire techniques.

Cette première approche, autrement dit, se propose de donner les moyens d'une "compréhension" des activités des structures et des intervenants non seulement d'un point de vue analytique, qui consiste à les décrire, mais aussi en les ramenant à leur principe.

L'arrivée sur le terrain de l'insertion sociale et professionnelle de nouveaux professionnels depuis une quinzaine d'années aurait dit-on - et nous même avons dû l'utiliser parfois- « bouleversé le paysage des emplois du travail social ».

L'arrivée de nouveaux intervenants, dont certains « bardés de diplômes universitaires » selon l'expression d'un enquêté renouvellerait les compétences des intervenants du social, apporterait des compétences nouvelles qui répondraient mieux aux problématiques actuelles plus globales -exclusion, insertion- à la mise en oeuvre des dispositifs et aux attentes des élus locaux. Cette arrivée de nouveaux professionnels « bouleverserait » le paysage structuré et organisé (l'a-t-il été un jour ?) du travail social. Il semble qu'en fait ce discours récurrent soit intégré par les professionnels au point que cette situation nouvelle générerait chez beaucoup de travailleurs sociaux des sentiments de dépossession, de disqualification, de doute et de méfiance.

Pour aller au-delà de ces impressions, nous avons souhaité aborder la question de la compétence par une description des compétences mises en œuvre par les intervenants sociaux au cours de leurs activités ou pour remplir leurs missions. L'analyse de ces compétences montre qu'elles sont globalement peu différenciées quel que soit le type de structure ou de service. Malgré tout, dans les emplois de la coordination, les intervenants font un peu plus

appel à des savoirs procéduraux et cognitifs, et ils évoquent moins fréquemment des savoir-faire sociaux et surtout les qualités de la personne. En revanche, les formulations de compétences recueillies auprès des intervenants de la médiation mettent en avant les savoir-faire acquis par l'expérience professionnelle et sociale ou les qualités de la personne.

Cette première agrégation activités/compétences n'a pas permis de dégager des lignes de rupture fortes, nettes et précises entre les différents groupes de notre typologie. Cependant, il semble que l'importance accordée par les professionnels de la médiation à l'expérience sociale et professionnelle constitue un élément de distinction par rapport aux deux autres types et surtout par rapport aux emplois de la coordination qui mobiliseraient des compétences liées à des savoirs procéduraux et des savoir-faire cognitifs. Cette distinction qui demanderait à être confirmée (chacun des groupes étant composé d'un nombre limité d'individus) renvoie aux travaux déjà réalisés sur les déterminismes sociaux qui conduisent les personnes vers les emplois du travail social.

TROISIÈME PARTIE

LA NOUVELLE VAGUE D'UN PROCESSUS DE PROFESSIONNALISATION D'EMPLOIS DANS LE TRAVAIL SOCIAL

INTRODUCTION

Outre le contexte économique et les politiques de lutte contre l'exclusion, les travailleurs sociaux ont été confrontés à des transformations institutionnelles profondes. Celles-ci ont également contribué au développement de nouvelles pratiques. Elles ont aussi participé à la remise en cause des pratiques existantes et des professionnels du travail social. Des voix se sont élevées pour décliner les preuves accablantes de l'inadaptation des métiers « traditionnels » du social à faire face à la question du chômage et aux mutations sociétales en cours. Des sociologues, des élus et les cadres des administrations départementales ou d'État ont décrit cette « inadaptation » à la fois des pratiques et aussi des modes d'organisation et de représentation du secteur.

Lors de la préparation du XI^e Plan, un des ateliers de la commission « Cohésion et prévention de l'exclusion » avait rendu un rapport assez éclairant sur les constats et les attentes en matière d'action sociale. Cet atelier intitulé « Évolution du travail social » était présidé par Antoine DURRLEMAN⁶⁹. Ce rapport mettait en valeur une triple nécessité aux yeux de ses rapporteurs :

- ⇒ donner à l'action sociale des finalités claires, qui tiennent compte de la tradition, de l'expérience passée, mais aussi des problèmes nouveaux de la société ;
- ⇒ adapter en conséquence le travail social, les formations des travailleurs sociaux et les conditions d'exercice de leur travail, tout en valorisant leur professionnalité, en simplifiant leurs statut, et en favorisant la promotion interne ;
- ⇒ faire évoluer l'organisation des services sociaux généralistes en milieu ouvert, soit en renforçant le secteur polyvalent, soit en développant la pluridisciplinarité, soit en recherchant, au moins à titre expérimental, des formules plus innovantes, intégrant un ensemble plus large d'acteurs.

Mais, ainsi que ce rapport le souligne, ces évolutions n'auront de sens et d'efficacité qu'à condition que deux enjeux centraux soient assurés :

- a- la clarification des relations entre les services sociaux et d'autres services tels les services de l'emploi et du logement ;
- b- la clarification des relations entre les services sociaux et la société civile.

⁶⁹ DURRLEMAN Antoine, *ibid.* p. 158.

A propos du premier, Jean-Baptiste De FOUCAULD souligne, en préface de ce rapport que l'absence d'emploi ou de logement est à l'origine de l'essentiel des difficultés auxquelles sont actuellement confrontés les publics rencontrés par les travailleurs sociaux. Cette situation objective et concrète à laquelle ils ont à faire face impose une clarification des rôles : « *Les travailleurs sociaux ont toujours joué un rôle de médiateur entre l'offre et la demande et ce rôle a constamment évolué en fonction du contexte social et institutionnel. Aujourd'hui plus que jamais, le travail social doit se préoccuper des conditions de production de l'offre (d'emploi, d'insertion ou de logement), et cela d'autant plus que les politiques locales seront amenées à se développer* ».

En ce qui concerne le deuxième enjeu, la cohésion sociale ne va plus de soi et repose selon Jean-Baptiste DE FOUCAULD sur un effort de la société sur elle-même. De ce fait, certaines compétences détenues par le travail social -capacité à l'écoute, à l'accompagnement- doivent être diffusées dans l'ensemble de la société, auprès de bénévoles travaillant dans les associations, et pas seulement auprès d'eux.

Ce rapport DURRLEMAN du Commissariat général du Plan, à propos des missions du travail social, préconisait, en 1993 de repenser les missions du travail social selon les fonctions de l'action sociale et non selon l'actuelle division du travail en métiers spécialisés. Et pour cela il est souhaitable de procéder à un remembrement des professions sociales sur d'autres bases. Les missions du travail social devaient s'articuler autour de trois grands pôles :

- * l'accompagnement individualisé et collectif des personnes et des groupes,
- * l'élaboration, la création, l'animation ou la gestion des offres d'insertion,
- * les fonctions d'ingénierie et de développement social.

De manière récurrente le travail social et les travailleurs sociaux sont interpellés et s'interrogent sur leur mission et sur leurs pratiques. Le numéro de la Revue ESPRIT de 1972⁷⁰ interrogeait : « Le travail social ». Clairement, le travail social était dénoncé comme une entreprise de mise au travail des inadaptés, des marginaux et autres oisifs. Le travail social était à ce titre au service de la bourgeoisie, un outil de contrôle social.⁷¹

Dans un contexte d'augmentation du chômage, l'expérience des travailleurs sociaux à remettre les marginaux et les inadaptés au travail aurait dû leur servir dans leur mission nouvelle d'insertion. Or, il s'avère qu'ils ne sont pas parvenus à endiguer le flot des exclus, des chômeurs longue durée, ils n'ont pas démontré leur capacité à s'adapter au nouveau

⁷⁰ Revue ESPRIT : " Pourquoi le travail social ? ", numéro spécial, Paris, avril-mai 1972.

⁷¹ Jacques DONZELOT : La police des familles. Editions de Minuit, 1977.

contexte social et économique. Comme le précise Michel AUTÈS⁷², dans les années soixante-dix, on dénonçait la mission de réinsertion et les pratiques qui l'accompagnaient, aujourd'hui au contraire, l'insertion est présentée comme le bien que le travailleur social ne parvient pas à produire et entre autre parce que ses méthodes sont d'une autre époque.

Les interrogations et les discours sur le travail social finalement portent depuis toujours sur deux registres principaux : l'incapacité des travailleurs sociaux à percevoir leur mission et par conséquent à faire évoluer leurs pratiques dans le contexte.

Le dernier numéro de la revue ESPRIT⁷³ est à ce titre très éclairant. Il interroge, vingt-cinq ans après le numéro de 1972, la fonction du travail social aujourd'hui. Or, Joël ROMAN et Jacques DONZELOT⁷⁴ affirment que le problème des professionnels n'est plus de dénoncer la société, mais de la produire. Ils sonnent la « fin du romantisme social » dont l'objectif était la promotion sociale individuelle des « clients » du travail social et invitent les intervenants sociaux à participer à « la production de la société ». « *Le nouveau concept repose sur l'idée qu'il faut, autant que les biens économiques, produire la société, parce que la production économique ne suffit plus à structurer la société, à en solidariser les membres...* ».

Et de leur point de vue, c'est ce changement de perspective qui provoque un clivage entre les nouveaux professionnels qui ont intégré cette nouvelle mission et les anciens qui sont restés sur un modèle obsolète. Cette distinction est aussi perceptible dans les pratiques. Les « anciens » ou « métiers canoniques » s'obstinent à traiter la question de l'exclusion avec des pratiques qui relèvent de l'action sociale et éducative « traditionnelles » c'est-à-dire individualisées. Les nouveaux intervenants sociaux ont intégré les logiques de développement global.

Parmi les règles édictées avec les nouveaux dispositifs, celle de la concertation illustre certainement le mieux les changements introduits dans les modes d'intervention. Face à cette règle Jacques ION⁷⁵ soulignait déjà en 1991 « *les réticences de la part de nombreux travailleurs sociaux, alors même qu'elle semble mieux acceptée par les non spécialistes des divers agents invités à collaborer aux nouveaux dispositifs* ». Face aux phénomènes d'exclusion, la réponse par le droit a été privilégiée. A été reconnu, le droit au revenu minimum, au logement, à la santé... Enfin, les politiques de la ville ont développé le territoire

⁷² Michel AUTÈS : *L'insertion, une bifurcation du travail social*, dans la Revue ESPRIT, n°241, mars-avril 1998. ,dans Revue ESPRIT : *Pourquoi le travail social ?* n°241, mars-avril 1998.

⁷³ Revue ESPRIT, Idem.

⁷⁴ Joël ROMAN, Jacques DONZELOT : *Préface* dans Revue ESPRIT de 1998.

⁷⁵ Ibid. p. 86.

comme site d'intervention et introduit la nécessité de la transversalité⁷⁶. Jacques ION oppose lui aussi un mode d'intervention « traditionnel », qui se fonde sur les principes d'autonomie des professionnels et d'action éducative auprès des personnes, à un mode d'intervention renouvelé qui relève d'une gestion sociale territorialisée décidée et contrôlée par l'instance politique avec des échéanciers et des résultats médiatisables.

Après vingt ans de politiques sociales territorialisées, et de mise en place des dispositifs d'insertion, beaucoup s'accordent à dire que les professions sociales apparaissent de plus en plus éclatées entre un secteur dit « classique » et des champs d'intervention en pleine évolution (ville, aide à domicile...) ⁷⁷. Et voici que des observateurs annoncent la fin des travailleurs sociaux. C'est ce que laisse entendre Jacques ION dans son dernier ouvrage, ⁷⁸ si l'on en croit l'article des Actualités Sociales Hebdomadaires du 29 mai 1998, où il est dit : *« Devenus minoritaires, les professionnels estampillés se trouvent noyés dans la nébuleuse de l'intervention sociale où se côtoient, tout à la fois, bénévoles qui reviennent en force, diplômés de l'enseignement supérieur (métiers de la ville, de l'insertion...) agents des « petits boulots » et désormais, les jeunes embauchés dans le cadre des emplois Aubry ».*

Est-ce la fin du travail social ? Oui, répond sans hésiter Isabelle ASTIER⁷⁹ : *« Le travail social a disparu. S'il s'est produit un événement d'importance durant les deux dernières décennies, c'est assurément l'engloutissement de la professionnalité des travailleurs sociaux.... Disparu et absorbé, le travail social a connu l'histoire banale d'une « dépossession professionnelle » par une multiplicité d'acteurs engagés à dire leur mot sur les précarités contemporaines.... »*

De la réparation des individus handicapés, inadaptés, victimes de la société et du progrès, une partie des travailleurs sociaux a été confrontée à une nouvelle mission : l'insertion des « lâchés du peloton » et au maintien du lien social dans un contexte d'exclusion de fractions de plus en plus larges de la population. Comme le souligne Michel AUTÈS : *« si ce n'est pas le travail social, qui a changé, ce sont donc les missions qui lui sont politiquement fixées, et on peut les rassembler sous un nom : l'insertion »* ⁸⁰.

⁷⁶ FOURDRIGNIER Marc : Vers de nouvelles pratiques sociales. Pour une conception culturelle du changement, *Les Cahiers de PROMOFAP*, n°5, septembre 1993.

⁷⁷ Rapport intitulé : *Adaptation du marché de l'offre et de l'emploi des travailleurs sociaux*, présenté le 6 octobre 1995 au Conseil Supérieur du Travail Social.

⁷⁸ Jacques ION : *Le travail au singulier* Ed. Dunod, 1998.

⁷⁹ Isabelle ASTIER : « RMI : du travail social à une politique des individus », article dans la revue *ESPRIT*, n°241 intitulé « A quoi sert le travail social », mars-avril 1998.

⁸⁰ AUTÈS Michel : L'insertion, une bifurcation du travail social, dans la Revue *ESPRIT*, n°241, mars-avril 1998.

On le voit, le programme de la MIRE est au cœur de l'actualité, des interrogations et des débats sur le travail social. Ses résultats sont attendus avec impatience aussi bien par les sociologues qui travaillent sur ce thème que par les professionnels de la formation, les responsables d'organismes sociaux et bien évidemment les professionnels. Cette troisième partie de l'étude du CRÉDOC se propose d'apporter une contribution à l'analyse et au débat sur le « bouleversement » ou la « fin du travail social », contribution nourrie par notre étude dans le cadre du programme. Cependant, dans un premier temps et de manière à fournir au lecteur quelques indications sur les principaux résultats du programme de recherche MIRE, nous présentons de manière succincte, de nouvelles nomenclatures élaborées à partir de l'analyse des activités des professionnels rencontrés.

I - LES APPORTS DE LA RECHERCHE **DU POINT DE VUE** **DE LA CONNAISSANCE DES EMPLOIS**

La troisième et dernière phase du programme visait à proposer aux interlocuteurs du champ de l'intervention sociale (organisations professionnelles, syndicats de salariés, représentants des employeurs publics et privés, institutions marquantes du champ comme les fonds de formation ou les regroupements d'organismes de formation), de nouvelles formes de catégorisation permettant de mieux saisir la variété des emplois et de leur contenu. Le rôle des chercheurs n'était pas de proposer de nouvelles nomenclatures qui serviraient de base à des nouveaux enregistrements statistiques, mais, l'objectif central de ce programme, visait seulement à proposer à ces partenaires de nouveaux critères de catégorisation définis à partir de l'observation méthodique d'une variété de situations et d'activités professionnelles.

Dans le souci d'harmoniser cette démarche, une synthèse commune a été effectuée à l'aide de la base de données réalisée à partir des quelques 500 entretiens réalisés par l'ensemble des équipes dans la deuxième phase. Cette base de données de situations professionnelles a permis de proposer deux classifications : l'une concerne les secteurs d'activités, l'autre les emplois. Ces deux nomenclatures représentent une description possible du champ avec une entrée originale, celle des activités des professionnels. Ces nomenclatures n'ont pas la prétention de décrire l'ensemble du champ et des emplois de l'intervention sociale dans la mesure où elles sont issues d'un travail limité géographiquement à sept départements et non exhaustifs des emplois présents dans ces derniers. Cependant, ces nomenclatures renouvellent les critères de classification des emplois.

I-1. UNE TYPOLOGIE DES SECTEURS D'ACTIVITÉS DE L'INTERVENTION SOCIALE

Deux constats d'ordre général se dégagent des résultats de l'ensemble des équipes engagées dans la recherche de la MIRE. Tout d'abord, il faut bien admettre que le bornage du champ de l'intervention sociale s'avère quasiment impossible sur le plan statistique au point que Jean-Noël CHOPPART, coordonnateur de ce programme pour la MIRE, qualifie lui-même cette démarche d'hérésie statistique⁸¹. Cependant au regard des travaux réalisés par les sept

⁸¹ MIRE Info, n°40, décembre 1997.

équipes de recherche il est possible de proposer une « photographie » du secteur de l'intervention sociale. Ainsi, on peut considérer que le champ de l'intervention sociale est largement couvert par les domaines d'activités suivants :

- enfants handicapés (éducation spécialisée, services à domicile et ambulatoires),
- adultes handicapés (travail protégé, hébergement),
- personnes âgées (hébergement, maintien à domicile, services sociaux),
- accueil pour adultes et familles en difficulté (accueil, hébergement et réadaptation sociale),
- protection de l'enfance (aide sociale à l'enfance, protection de l'enfance),
- justice (enquête sociale, justice des mineurs, action éducative),
- aide aux familles (garde d'enfants et aides diverses à la famille),
- aide à domicile (aides ménagères, travailleuses familiales),
- action sociale de l'Etat, des collectivités territoriales,
- action sociale des organismes de sécurité sociale, des bailleurs sociaux,
- autres associations (tutélaires, locales,...),
- associations caritatives, humanitaires, etc.,
- insertion économique (structures d'insertion par l'activité économique, PLIE, et autres dispositifs),
- insertion professionnelle (PAIO, missions locales, organismes de formation),
- formation des professionnels,
- logement,
- activités socioculturelles,
- politique de la ville.

D'autres secteurs d'activités peuvent figurer dans cette liste, mais les intervenants sociaux y sont moins nombreux ou ne constituent pas les emplois majoritaires (secteur sanitaire, action sociale des entreprises, par exemple).

Cette liste montre l'étendue du champ de l'intervention sociale et on s'aperçoit évidemment que le nombre d'intitulés de postes est énorme. La recherche met en évidence la floraison des nouvelles appellations. Toutefois, cela ne signifie pas que quantitativement ces nouvelles appellations soient importantes. Plusieurs équipes affirment que la proportion est très faible et varie de 6 à 10%.

Sur les 500 entretiens réalisés par l'ensemble des équipes du programme de recherche, plus de 200 appellations différentes de postes ont été recensées. Cependant, ce constat est lié à l'objectif même du programme qui était d'observer de manière privilégiée les nouveaux

emplois à la marge. Quoi qu'il en soit, toute analyse de l'évolution du travail social vers l'intervention sociale se doit de prendre en compte cette évolution des nouvelles appellations de postes. En effet, lorsque l'on observe les intitulés de postes décrivant les activités des professionnels de l'insertion professionnelle et sociale –mais cela est vrai aussi pour les dispositifs transversaux et des politiques de lutte contre l'exclusion- on constate que ces intitulés sont nombreux, diversifiés, fluctuant localement et non stabilisés. Ils renvoient plutôt à une description de la fonction ou d'une mission et aucun d'entre eux n'est calé sur un titre ou un diplôme. Ceci constitue un indicateur de la faible capacité de ces catégories d'emplois à négocier une identité professionnelle.

D'autres processus sont mis en évidence par les travaux des équipes de recherche. Dans la fonction publique territoriale, les appellations de postes des intervenants sociaux font référence à des cadres d'emplois (ou statut) qui sont soit intégrés à une filière sociale –c'est le cas des assistants socio-éducatifs-, soit intégrés à des cadres d'emplois administratifs –c'est le cas de certains « référents » RMI-, et considérés comme rédacteurs ou agents administratifs. Par ailleurs, le « social » s'est diffusé dans tous les secteurs d'activité. Aussi, des catégories de personnel non identifiées comme appartenant au secteur social ont vu leur activité s'enrichir d'une dimension sociale. C'est le cas par exemple des ilôtiers, des gardiens d'immeuble, de certains personnels des DDE en charge des Plans départementaux d'accès au logement pour les populations les plus défavorisées, etc.

En définitive, l'intervention sociale peut être découpée en 6 secteurs professionnels :

- *le secteur du domicile* : ce secteur se compose de quatre regroupements fonctionnels qui sont : le travail de suite sur les lieux de vie éducative, l'aide à l'enfance, le placement institutionnel à domicile, l'accueil au domicile,
- *le secteur de l'insertion sociale* : l'accompagnement individuel, le suivi individuel et collectif des parcours d'insertion, l'instruction et le suivi de dossiers, l'accueil et l'instruction de dossiers,
- *le secteur du développement local* : la conception de projets, l'animation et le développement local, l'action de proximité,
- *le secteur de l'interface* : l'aide et l'accompagnement du quotidien au domicile, le suivi individuel à dimension éducative, l'aide socio-éducative,
- *le secteur de l'encadrement* : l'animation de structures de proximité et d'insertion, la direction,
- *le secteur des auxiliaires de l'intervention sociale* : ce secteur ne comprend qu'un seul groupe de tâches qui concernent le secrétariat et l'accueil.

I-2. UNE TYPOLOGIE DES EMPLOIS DE L'INTERVENTION SOCIALE

Le principe adopté dans ce programme rejoint différentes approches des méthodes d'analyse des emplois (Eted, Rome)⁸². Il présente l'avantage évident de fonder la nomenclature sur l'activité « réelle » et de contourner les seules références au diplôme ou au statut administratif. Le codage des 500 entretiens puis leur traitement statistique par analyse factorielle ont abouti à l'élaboration d'une nouvelle catégorisation des activités des emplois enquêtés :

- 1 - accueil et secrétariat,
- 2 - accueil, information et constitution de dossier,
- 3 - instruction et suivi de dossiers,
- 4 - suivi de situation individuelle,
- 5 - conseil et construction de parcours individuels,
- 6 - parcours individuels et actions collectives,
- 7 - accueil à domicile,
- 8 - aide socio-éducative en établissement,
- 9 - activités de proximité,
- 10 - tutorat domestique et technique,
- 11 - accompagnement à la vie sociale,
- 12 - encadrement de structures locales d'insertion,
- 13 - conception et direction de projet,
- 14 - développement et animation de projet,
- 15 direction et encadrement,
- 16 - direction et animation de structures de proximité.

L'analyse de cette catégorisation par les activités fait apparaître deux critères discriminants qui contribuent à hiérarchiser le champ : l'âge et le niveau de diplôme et moins le type du diplôme (généraliste, professionnel). Ces premiers constats tendraient à remettre en cause le rôle de la certification comme facteur de constitution du champ, encore que celui-ci ait toujours fait une grande place aux non diplômés. Cette latitude a toujours permis notamment l'accès aux emplois du secteur socio-éducatif à nombre d'individus initialement étrangers à ce secteur. On peut penser que l'obligation de la détention du baccalauréat et l'entrée sur ce marché de personnes plus attirées par les débouchés qu'il offre que par la motivation ou la « vocation » feront encore évoluer le rôle du diplôme dans la constitution du champ.

⁸² Note p. 9

Ce programme reposait sur deux hypothèses principales. La première admettait l'existence d'un « noyau dur » de professionnels certifiés ou agréés autour duquel se développerait en « périphérie » de nouveaux emplois sociaux et socio-éducatifs qui viendraient « bouleverser » le paysage du travail social. La seconde hypothèse partait de l'idée qu'il ne fallait pas surestimer l'importance quantitative de ces emplois nouveaux et penchait donc pour une certaine stabilité du milieu professionnel, malgré l'évolution marquée des politiques publiques.

Une première analyse de la nomenclature des activités montre la proximité entre les professions « canoniques » et les « nouveaux emplois » attestée par une répartition relativement équilibrée en termes de contenus de tâches : « tout le monde fait un peu tout ». A première vue donc, les contours du champ ne sont pas modifiés. C'est peut-être à l'intérieur de certains secteurs d'intervention, comme l'insertion sociale et professionnelle, que les changements s'opèrent en raison de l'absorption de nouvelles figures professionnelles ou de nouveaux contenus qui conduisent à des rapprochements entre anciens et nouveaux, plus que de fortes oppositions. Notamment, le développement des politiques et des dispositifs d'insertion a fait augmenter le nombre de structures et de services, les possibilités de postes et donc a favorisé les possibilités de mobilité. Dans ces conditions, il semble que certains intervenants comme les éducateurs spécialisés, qui pour beaucoup parmi ceux qui travaillent dans le domaine de l'insertion, ont des formations complémentaires et notamment universitaires, aient davantage d'opportunités de mobilité vers les « nouveaux emplois ».

Le développement des « nouveaux emplois » dans le domaine de l'insertion est un bon exemple pour aborder les deux axes problématiques de cette recherche : l'éclatement des métiers et la relation emploi/compétences. En effet, ils n'ont pas donné lieu, jusqu'alors, à la construction d'un nouveau métier (au sens exact du terme)⁸³ ou à une nouvelle profession et les critères de recrutement sont tout à fait informels et non codifiés.

⁸³ Voir définitions p. 144 et 179.

II - LA CONSTRUCTION SYMBOLIQUE DU CHAMP DE L'INTERVENTION SOCIALE OU L'OPÉRATIVITÉ DES REPRÉSENTATIONS PROFESSIONNELLES.

La sociologie, dans son ambition explicative, se propose d'établir combien les représentations que l'on peut se faire du monde social participent, pour leur part, à sa construction. Et, comme celui-ci est aussi formé d'individus, de groupes sociaux et d'interactions entre eux tous, les représentations, images et catégories cognitives que les uns et les autres peuvent avoir d'eux-mêmes contribuent donc à la construction de ce monde social. *“ Les catégories selon lesquelles un groupe se pense et selon lesquelles il se représente sa propre réalité contribuent à la réalité de ce groupe ”* dira de son côté Pierre BOURDIEU ⁸⁴. C'est précisément ce que nous chercherons à vérifier dans cette partie. Nous formulerons donc ainsi notre objectif démonstratif : la représentation que les acteurs de terrain se font de l'intervention sociale participe à la réalisation de celle-ci.

Puisque le champ de l'intervention sociale est lui-même un enjeu, tout à la fois, de connaissance, de reconnaissance et de construction, on cherchera à vérifier, à titre d'hypothèse heuristique, que les catégories canoniques de représentation du travail social n'organisent plus de la même manière ce champ de l'intervention sociale. Celles-ci seront saisies à partir des visions, des valorisations ou dévalorisations du domaine dans lequel se fait l'intervention, des publics rencontrés, des collègues côtoyés et des échanges en général réalisés avec toute autre instance sociale. C'est pourquoi nous nous attacherons à rapporter la description de l'exercice de la fonction fournie par les “ intervenants sociaux ” interviewés, comme les sentiments, avis et opinions qu'ils ont pu exprimer à son endroit, les perspectives d'avenir qu'ils pensent avoir dans ou à l'extérieur du domaine, et les stratégies qu'ils estiment devoir adopter.

II-1 - L'EXERCICE DE LA FONCTION, LES SENTIMENTS ET OPINIONS À SON ENDROIT

Si l'on cherche à se faire une représentation de la manière dont l'activité réalisée par la personne interviewée peut être présentée comme une fonction remplie dans une organisation multifonctionnelle, renvoyant donc à un ensemble d'interactions avec d'autres agents, il devient nécessaire de recourir à divers registres sémantiques. Certaines définitions de fonction

⁸⁴ Pierre BOURDIEU, *“ Décrire et prescrire ”*, Actes de la recherche en sciences sociales, n°38, pp.69-73. 1981.

le sont dans le registre de ce que Everett C. HUGHES appelait la *licence* et le *mandat*. La fonction se trouve référée à une forme d'autorité légale -l'autorisation légale d'exercer- et s'incorpore en quelque sorte en un certain nombre d'actes parfois présentés comme exclusifs. Ce sont d'ailleurs ces derniers qui permettent de circonscrire l'ensemble des mandataires. D'où, à l'occasion, les conflits d'intitulé de fonction.

“ Mon rôle je le définirai par rapport au juge et par rapport à la hiérarchie qui nous affecte les dossiers. [...] Je fais des rapports de contrôle judiciaire. ” affirme la personne interrogée avant de préciser encore qu'elle est *“ agent de probation avec le grade de conseiller d'insertion, alors qu'il y en a qui se disent conseiller d'insertion, délégué à la probation. Moi, je dis agent de probation. ”* (agent de probation, CPAL)

L'appellation légitime peut, comme c'est le cas ici, se présenter comme un enjeu dans ce champ de l'intervention sociale. Sans aucun doute, il s'y exprime un enjeu de positionnement dans ledit champ, comme le suggère d'emblée la métaphore physicienne. Mais au-delà ou en deça de la position occupée, se jouent encore des élaborations et des adhésions normatives -des systèmes de valeurs et de préférences- ainsi que des manières d'être ou de faire. Ces dernières fournissent d'ailleurs les délimitations de compétences à l'intérieur desquelles s'exerce légitimement l'intervention et à l'extérieur desquelles s'engagent les conflits de compétences et autres modalités d'établissement des frontières et des hiérarchies, bref, les classements.

La même personne pour qui l'insertion devait rester subordonnée à la fonction probatoire devait d'ailleurs reconnaître : *“ avec la hiérarchie, c'est houleux parce qu'il faut absolument s'investir dans les commissions. ”* (agent de probation, CPAL). Paradoxalement, ici, c'est le référent légitime qui pousse à la délégitimation de la fonction. C'est en termes de conséquences cognitives négatives qu'est apprécié le conflit : *“ on connaît de moins en moins les gens dans leur environnement. Je reste disponible pour recevoir les familles, je les reçois plus qu'avant puisque je ne vais plus dehors. On fait beaucoup plus de rapports pour les audiences. Je passe trois heures pour taper un rapport... ”* (agent de probation). Et de revenir encore sur cet aspect de sa fonction lorsque se trouve envisagée avec elle l'évolution de celle-ci : *“ Avant je sortais, je rencontrais visuellement les probationnaires et un peu les institutionnels. Mais là, depuis quelque temps, je reste tout le temps à l'intérieur à cause de la masse de travail : les rapports à faire, les gens qu'il faut convoquer... C'est vrai que ça me manque. ”* (agent de probation). Aussi, dans cette situation de double injonction contradictoire, dévalorisante quant à l'image de soi et celle de la fonction, est-ce la fuite qui semble s'imposer. Fuite vers d'autres horizons professionnels *“ quand je suis arrivée à la pénitenciaire, j'avais une licence de droit, en 77. Dix ans après j'ai fait une maîtrise de fiscalité commerciale [...] J'ai préparé cette maîtrise en deux ans, que j'ai eue, pour aller dans le privé. [...] Je voulais ne faire que de l'administratif pour ne plus entendre parler de*

notre impuissance. " Fuite vers d'autres horizons géographiques " Cette année j'ai essayé de me tirer ", " ... j'espère partir pour la Martinique. " (agent de probation).

A l'image de cette personne qui n'entend fournir d'autre définition de la fonction que celle qui en appelle au registre sémantique de la *licence* et du *mandat*, un grand nombre de personnes interviewées vont ainsi s'en tenir au registre des appellations canoniques. Sorte de registre des " A.O.C. " de l'intervention sociale, ces appellations canoniques offrent, le plus souvent sur le mode implicite, un ensemble de traits définitionnels qui semblent garantir et la légitimité, et les qualités de l'intervention professionnelle. Aussi la fonction remplie par les personnes interrogées se trouve-t-elle définie par quelques titres, soit génériques, soit spécifiques :

" Travailleur social en prévention spécialisée " (*éducateur, prévention spécialisée*) ; " Je suis psychologue " (*psychologue, association Point écoute*) et (*psychologue, centre maternel*) ; " C'est un travail global, polyvalent, c'est un travail de travailleur social " (*conseillère ESF, service d'accueil, d'orientation et d'hébergement*) ; " Agent de développement " (*agent de développement, contrat de ville*) ; " Je suis assistante sociale en service social spécialisé depuis 1989 " (*assistante sociale, service social spécialisé*) ; " Animatrice coordinatrice du secteur 6/12 ans " (*animatrice, Maison de quartier*) ; " En tant qu'éducateur ma fonction prioritaire est ... " (*moniteur éducateur, CHRS*) ; " Animation "jeunes" " (*animateur, CHRS*) ; " Je suis surveillant chargé de formation. Ça c'est la théorie " (*Surveillant, service d'action judiciaire*) ; " Je suis CESF. C'est conseiller les jeunes. Ma mission c'est de les accompagner dans un projet de logement autonome " (*conseiller en économie sociale et familiale, CLLAJ*) ; " Je suis contrôleur judiciaire " (*responsable des chantiers extérieurs, service d'action judiciaire*) ; " Animateur, je suis chargé de développer l'activité de loisirs sportifs en direction des jeunes " (*animateur, MJC*) ; etc.

L'une des personnes rencontrées avouera même qu'elle se déclare animatrice parce que c'est là un intitulé de poste qui facilite les rapports avec les jeunes femmes accueillies dans le centre (*animatrice, CHRS*). Une autre qui effectue un mi-temps de secrétaire et un mi-temps de visiteuse sociale, tiendra à préciser : « J'ai une fonction de visiteuse sociale depuis un an et demi parce que nous avons eu un nouveau délégué qui s'est aperçu que je faisais pratiquement que de la visite sociale. Donc il estimait que je pouvais obtenir ce statut. Antérieurement j'avais le statut de secrétaire. » (*visiteuse sociale, Comité départemental prévention alcoolisme*)

Sans que l'on sache donc toujours si l'appellation usitée correspond au titre *stricto sensu* possédé par la personne, titre qui impliquerait la possession d'un diplôme et le suivi d'une formation spécifiée, il sert en tout cas de référentiel non seulement à l'adresse de

l'enquêteur, mais encore, au moins dans certains cas, pour les publics avec lesquels ces personnes sont amenées à travailler.

Cette fonction référentielle du titre n'est pas seulement à envisager sur le plan pragmatique. Elle ne se réduit pas à être une commodité communicationnelle, un moyen de faciliter l'identification du locuteur, un simple étiquetage. Elle recouvre aussi parfois une quête d'identité, une demande de reconnaissance de compétences, voire la revendication de capacités (les *capabilities* des anglo-saxons). Ainsi, tel animateur "jeunes" qui fait état de plus de dix années de terrain, qui se réfère constamment aux éducateurs de prévention pour présenter ses interventions, se révèle-t-il seulement titulaire d'un BAFA et en train de poursuivre une formation d'éducateur spécialisé dans un dispositif expérimental qui, prenant en compte son expérience professionnelle, lui permet d'accéder à un cursus diplômant. En somme, ce "faisant office de " pouvait-il se réclamer pleinement du titre.

Il semble donc que les appellations canoniques, celles qui renvoient à la nomenclature des professions consacrées du social et auxquelles correspond généralement un diplôme d'État, gardent un fort pouvoir définitionnel des fonctions assurées par les agents "intervenant sociaux", si ce n'est de ces agents eux-mêmes.

Par contre, il est non moins notable, qu'une autre fraction de ceux-ci usent plus volontiers de désignations non canoniques. A l'occasion, certains se démarqueront des appellations de la nomenclature.

" Je suis coordinateur social, je travaille sur le terrain. On est censé être tout le temps sur le terrain, mais la moitié du temps il y a de la paperasse. Mais je suis les yeux, les oreilles, les pieds du service. Mon travail est de faire connaître dans les quartiers les projets municipaux et de faire remonter les avis sur ces projets. Cette fonction commence à prendre forme puisqu'avant ça n'existait pas. Avant les jeunes venaient me voir et croyaient que j'étais un éducateur. " (chargé de mission logement, CLLAJ)

" Ma fonction officielle, c'est coordinatrice de l'espace jeune et de l'équipe d'animation. C'est un rôle d'interface. S'il y a un problème quelconque, c'est moi. Je ne suis pas animatrice. " (coordinatrice secteur "jeunes", centre social)

" Je suis chargé de mission au logement : intervention dans le cadre du Périssol en termes d'accompagnement social ... " (chargé de mission logement, CLLAJ)

" J'ai pour fonction d'être personne-ressource : pouvoir trouver rapidement les partenaires nécessaires pour répondre à un problème x. " (conseillère en insertion, mission locale)

" Agent d'accompagnement insertion logement " (éducateur spécialisé, foyer maternel)

" Chargé de mission insertion par l'économie à la Mission ville de Créteil " (chargé de mission insertion, mission ville de Créteil).

Certains d'entre eux sont titulaires de diplômes relevant de la nomenclature classique (DEES, BASE...), mais le plus grand nombre fait état d'une certification acquise dans de tous autres domaines d'activité professionnelle (Maîtrise de sciences économiques ; DEES de psychologie sociale ; DEES commerce international). Ici, la formation extérieure au secteur professionnel constitué coïncide avec des fonctions non canoniques.

On a pu noter que le diplôme universitaire -la nature disciplinaire de celui-ci, pour le moins- n'est pas un gage de capacités professionnelles. Il n'y a pas nécessairement correspondance entre le diplôme détenu et la fonction assurée. Disons, seulement à titre de piste réflexive, que les certifications relevant des disciplines économiques et commerciales semblent plus facilement fournir un profil identitaire favorisant l'inscription dans de nouvelles définitions de fonction, à défaut de nouveaux métiers. Néanmoins, et cela vient atténuer la proposition précédente, les fonctions assurées par les titulaires de ces certifications affichent peu la dimension disciplinaire. En effet, les descriptions des missions remplies font appel à des procédures classiques de travail social (suivi individualisé permettant, à terme, le relogement ; soutien des récipiendaires dans leurs démarches ; etc.). Paradoxalement, c'est le titulaire d'un diplôme en histoire-géographie qui affirmera s'occuper spécifiquement des relations avec les financeurs de l'antenne du Contrat-ville qu'il dirige.

En somme, deux pôles de représentation de la fonction semblent se dégager, corrélés sans aucun doute -mais selon un coefficient à déterminer à partir d'un échantillon suffisant- avec un type de formation et de certification opposant le "travail social" à tous les autres. L'un des pôles regroupe toutes les références explicites aux métiers canoniques du travail social, l'autre pôle, les définitions qui ont pu voir le jour au cours des dix ou quinze dernières années, définitions fluctuantes, sacrifiant plus au lexique médiatico-scientifique le plus récent qu'à la précision de l'objet de l'intervention, quand ce n'est pas de pures définitions *ad hoc*, telle la "personne-ressource".

Cette représentation bipolaire n'a rien pour surprendre dès lors que s'affirme ce que Jacques ION appelle le "noyau dur" de l'intervention sociale. Il est d'abord intéressant d'en souligner toute la vivacité représentative. Il est peut être surtout important de souligner que la force propre de ce pôle n'opère pas uniquement auprès de ceux qui lui étaient "naturellement" destinés.

Car il y a, malgré tout, un certain brouillage au niveau de la représentation de la fonction. On ne saurait du même coup opposer purement et simplement les professions canoniques du travail social (assistant social, éducateur spécialisé, animateur socio-culturel, moniteur-éducateur, conseillère ESF, etc.) aux "nouveaux" emplois du social. Les deux pôles que nous venons d'évoquer sont beaucoup plus catégoriels -au sens étymologique du terme,

c'est-à-dire qui servent à désigner publiquement- que structurels -c'est-à-dire qui agencent organiquement ou systématiquement ledit champ.

De surcroît, si l'on tient à dresser des profils identitaires à partir des représentations de la fonction et des activités réalisées, il faut pour le moins distinguer :

- 1) ceux qui, ayant reçu la formation idoine et obtenu le diplôme valant *licence* professionnelle, se définissent strictement à l'intérieur de la nomenclature du travail social. On pourrait les appeler les **“travailleurs sociaux indigènes”**.
- 2) ceux qui, n'ayant pu bénéficier de la formation idoine et obtenu le diplôme valant *licence* professionnelle, se définissent quand même à l'intérieur de la nomenclature du travail social. On pourrait les appeler les **“travailleurs sociaux allogènes”**.
- 3) ceux qui, ayant reçu la formation idoine et obtenu le diplôme valant *licence* professionnelle, se définissent cependant à l'extérieur de la nomenclature du travail social. On pourrait les appeler les **“travailleurs sociaux mutants”**.
- 4) enfin, ceux qui, ayant reçu de tout autres formations, certifiés le plus souvent du 2^e cycle ou du 3^e cycle universitaire, n'ont cure de se définir à l'intérieur de la nomenclature du travail social et préfèrent innover en puisant dans le lexique médiatico-scientifique le plus récent pour fournir des appellations spécifiques. On pourrait appeler ces derniers des *“intervenants sociaux”*, ou, si l'on tient à garder à cette expression une portée générique, des **“intervenants sociaux new wave”**.

Maintenant, ce serait aller trop vite en besogne que de penser que nous avons là l'agencement ou le classement des différentes formes de l'intervention sociale actuelle. Si les représentations, comme nous le pensons, participent de la construction de la réalité sociale des agents sociaux, cela ne suffit pas encore pour établir quelle est cette réalité sociale. L'objectivation de ces dernières réclame d'autres éléments de preuve. Cependant, nous avons peut-être là une indication de classement. Car si les représentations des personnes interviewées n'obéissent pas purement et simplement à un principe de reproduction de l'ordre objectif -ce dernier fonctionnant comme seul *datum*-, elles ne sont pas non plus à tenir pour d'illusoires modes d'appréhension et de compréhension du monde. Bref, ces représentations

recèlent un sens qui réfléchit tout à la fois les intentions de celui qui les propose et les caractères de la situation ou de l'environnement qu'il prend en compte. En somme, elles ne sont pas construites "pour rien", ni "à partir de rien".

Des stratégies de positionnement dans le champ de l'intervention sociale pourraient être à l'œuvre ici. Nous en avons trouvé trace chez l'*agent de probation* cité plus haut et chez quelques *animateurs*. Il s'agissait, pour eux, soit de réaffirmer certaines des valeurs et des principes normatifs ayant présidé à l'institution de la fonction, soit de signifier la conformité à l'égard de ceux-ci quand bien même la fonction serait-elle remplie par quelqu'un n'offrant pas toutes les garanties (de formation, de diplôme, etc.). Dans le premier cas, s'ébauche une stratégie de défense se réclamant d'un principe d'authenticité (d'où le refus de se fondre dans le travail social, " *moi à la limite je ne me vois pas trop comme travailleur social vraiment* " [agent de probation, CPAL], et la défection envisagée lorsque celle-ci semble ne pas pouvoir triompher), dans le second, se pratique une stratégie d'intégration obéissant à un principe de conformité.

Qu'il y ait, encore, des stratégies visant à établir la congruence de la personne et de la fonction, et des stratégies visant à échapper à une définition jugée contraignante ou insatisfaisante de la fonction, cela est également présent chez les personnes rencontrées. Mais, rien n'autorise à dire que les *intervenants sociaux new wave* développent des stratégies d'opposition à l'ensemble des *travailleurs sociaux*. En tout cas, il n'y a pas d'opposition frontale, les premiers ne se présentent nullement comme l'envers des seconds.

Malgré tout, même si l'opposition n'est pas frontale, elle peut néanmoins exister, l'avouer ou non ne changeant rien à l'affaire. Une sorte de stratégie inconsciente traverserait-elle les représentations de l'ensemble des intervenants sociaux -entendus génériquement ? Si on l'admet, des traces, pour le moins, devraient subsister. Et si elles ne se trouvent pas dans l'énonciation de la fonction, elles devraient pouvoir se trouver dans les relations des activités réalisées, les visions des publics rencontrés et, peut-être d'abord, dans la représentation du champ de l'intervention sociale lui-même.

II- 2 - LA REPRÉSENTATION DU CHAMP DE L'INTERVENTION SOCIALE

Si l'un des *intervenants sociaux new wave* rencontré ne se considère pas comme appartenant vraiment au champ de l'intervention sociale -parce que sa fonction de chargé de mission "insertion par l'économie" le fait intervenir à titre secondaire auprès d'autres agents qui, eux, ont à voir avec l'intervention sociale-, les autres rejoignent l'avis généralement partagé selon lequel l'activité réalisée participe pleinement de l'intervention sociale -telle qu'elle a été définie dans le cadre de cette étude et proposée à nos interlocuteurs.

" Je suis d'accord avec cette définition et mon travail en fait partie. Il répond à ces critères " (moniteur éducateur, CHRS), TS allogène ;

" Je suis assez d'accord, en tout cas sur la première partie : la notion de professionnalisme. Pour moi, c'est important. Je pense que pour les intervenants sociaux comme ça, c'est la condition principale : d'être des professionnels. » (éducateur spécialisé, accompagnement social lié au logement), TS indigène ;

" Ça me paraît bien. C'est important de se situer comme professionnel " (agent de développement social, contrat ville), IS new wave ;

" Ça correspond tout à fait à ce que l'on fait " (éducateur, prévention spécialisée), TS indigène ;

" Mon travail peut être intégré à cette définition parce qu'on travaille sur toutes les situations citées " (éducateur, prévention spécialisée), TS allogène ;

" Oui je suis d'accord avec ces définitions parce que je suis un professionnel, que je travaille dans le domaine social... " (chargé de mission logement, Maison de quartier), IS new wave ;

" On est d'accord... qu'il y a un travail de professionnel, pas de bénévole, on est d'accord " (animateur, CHRS), TS allogène ;

" Je trouve que cette définition est bien. Je pense que ce que je fais correspond à cette définition. " (coordinatrice secteur "jeunes", centre social), TS mutant ;

etc.

A quelques exceptions près et quel que soit le profil de la personne considérée, se fait jour un large accord pour considérer que l'activité professionnelle qui est la sienne relève bien d'une activité sociale à laquelle on peut donner nom d'intervention sociale eu égard à la définition proposée. Aucune stratégie de distinction entre les différents profils ne se fait jour sur ce point. Autrement dit, chacun, ou presque, s'accorde pour reconnaître et délimiter - implicitement - le champ professionnel de l'intervention sociale. Car ce dernier accepte des limites -certes, largement suggérées dans la définition proposée. Ceux que l'on peut continuer à appeler génériquement les *intervenants sociaux* vont venir le confirmer, ne serait-ce qu'à travers leur vision consensuelle de l'intervention sociale et de son évolution.

Ainsi, l'avenir de ces activités d'intervention sociale paraît-il, dans l'ensemble, assuré : " Il est plutôt rose... " (éducateur spécialisé, entreprise d'insertion) ; " c'est pas un corps de métier où il y aura du chômage... " (moniteur éducateur, CHRS) ; " il y a un grand avenir... " (chargé de mission logement, CLLAJ) ; " ça va s'élargir de plus en plus... " (animatrice, Maison de la solidarité) ; " j'ai du boulot pour un moment " (coordinatrice secteur "jeunes", centre social) ; etc. Aucune menace ne plane qui susciterait de probables tentatives de repositionnement dans le champ professionnel. En somme, comme le répète volontiers Pierre Bourdieu pour étayer sa théorie des champs, il faut bien que les agents impliqués dans lesdits

champs s'accordent pour en reconnaître les limites et les enjeux avant de pouvoir éventuellement en découdre. L'absence de menace réduit, sans peut-être les annuler, les enjeux de positionnement dans le champ.

Celle-ci s'alimente, bien entendu, de ce que nombre d'entre eux appellent la " crise ", l'approfondissement des problèmes sociaux, la mauvaise santé de notre société. Le point le plus sensible se faisant sentir autour des questions d'emploi. Comme le dira l'un d'entre eux, *" c'est un petit peu cynique, mais s'il y a bien une profession où il n'y a pas de chômage, c'est bien la nôtre. C'est dommage, c'est dramatique, mais c'est une réalité. "* (éducateur spécialisé, entreprise d'insertion). Autrement dit, le contexte social dans lequel s'inscrit l'activité de ces agents fournit une sorte de principe unificateur de l'action dont l'effet premier est d'unifier la représentation du champ d'opération commun à tous ces agents. On comprend mieux, du même coup, pourquoi ils se déclarent prêts à revêtir sans trop de difficultés le nouvel habit de l'intervention sociale.

C'est bien ce qu'on retrouve dans les définitions de l'intervention sociale proposées par les personnes interrogées. Et, si à l'occasion on dénonce les confusions qui affecteraient aujourd'hui les métiers du social, c'est finalement pour recentrer leur compréhension sur les missions qu'ils assurent, réaffirmer le sens premier de l'action, et non pas pour s'engager dans quelque corporatisme de sauvegarde statutaire. Ainsi cette déclaration :

« Les métiers du social ont évolué dans le sens de la diversité et du flou. Maintenant, dans les travailleurs sociaux, on met les éducateurs, les travailleuses familiales, les assistantes sociales, il y a même des personnes qui travaillent à la mission locale et qui se disent travailleur social. On a l'impression que dès que les gens touchent un peu au social, ils se considèrent, ou on les considère, comme travailleur social. » Et de préciser encore *" je crois que ce sont des mots qui sont passe-partout, et chacun y met ce qu'il a envie d'y mettre. Mais ce n'est pas bien déterminé. Donc, intervention sociale c'est intervenir auprès d'une personne en détresse, soit pour un type de problème, soit pour plusieurs problèmes, pour de multiples raisons. »* (assistante sociale, service social spécialisé)

Les effets du contexte traversent donc les représentations que les uns et les autres vont se faire de ce qu'ils appréhendent dans leur activité professionnelle et qu'ils acceptent de subsumer sous le vocable d'intervention sociale. Celles-ci en effet adoptent soit un point de vue global et confèrent à l'intervention sociale les vertus de la globalité -même si ce n'est que sous la forme d'attentes-, soit un point de vue méthodique et prennent en quelque sorte à la lettre le vocable. Mais dans les deux cas, l'efficacité attendue se situe du côté du public. En témoignent ces quelques extraits d'entretiens :

" L'intervention sociale, c'est un grand mot. Elle devrait permettre une cohésion beaucoup plus grande entre tous les travailleurs sociaux de façon à pouvoir régler ou au moins diminuer tous les problèmes sociaux qui existent à l'heure actuelle. " (moniteur éducateur, CHRS)

" L'intervention c'est l'action sur le public. L'intervention sociale, c'est comment on intervient sur un public, c'est la manière dont on intervient. " (éducateur, prévention spécialisée)

" Donc, pour moi, l'intervention sociale je ne peux la voir que comme quelque chose de beaucoup plus vaste que mon travail à moi. Pour moi, ça doit être un partenariat. Mais peut-être que je me goure complètement. " (coordinatrice secteur "jeunes", centre social)

" Intervention sociale... c'est intervenir pour aider les jeunes sur les quartiers : aider à créer des choses pour que les jeunes puissent s'occuper. Intervention sociale... ça peut être donc de faire de l'animation de quartier. Intervention sociale... ça peut être sur le logement : pour permettre de s'insérer dans le logement. Ça englobe tout. " (éducateur spécialisé, foyer maternel)

Même l'opposition déclarée au vocable, même la tentative de renversement problématique, ne peuvent faire totalement l'économie de cette représentation :

" L'intervention sociale, je peux dire que je ne suis pas d'accord avec le terme. Je trouve que dans intervention sociale... le mot intervention rentre pas dans ma vision des choses. [...] Dans le terme intervention, on intervient. Les gens sont dans une situation et il y a quelqu'un qui intervient, alors que le travail social, l'intervention sociale -s'il fallait qu'il y en ait une- il faudrait que ce soit plus..., il faudrait que ce soit les gens qui interviennent eux-mêmes pour eux, que ce soit une intervention qui parte des gens, y compris des gens très en difficulté. Et très souvent la démarche part d'eux. C'est eux qui vont voir une assistante sociale, un service, et c'est à partir de leur intervention à eux, peut-être, que le travailleur social peut travailler. " (psychologue, lieu d'accueil et d'écoute)

II-3. ATTITUDES ET STRATÉGIES PERSONNELLES

S'il existe un assez large consensus pour accepter l'idée d'appartenir à un même ensemble professionnel défini, désormais, plus par l'importance -quantitative et qualitative- de la demande d'aide que par une technique d'intervention spécialisée (une " technicité " comme l'on dit encore), celui-ci n'entraîne pas pour autant l'uniformisation des attitudes à l'égard de la carrière professionnelle -entendue comme parcours au sein dudit ensemble professionnel.

Une première attitude consiste à n'envisager d'avenir professionnel qu'au sein de cet ensemble, que ce soit dans le poste actuellement occupé, dans la même " structure " ou dans un autre domaine relevant toujours de " l'intervention sociale ".

" ...je n'ai pas envie de changer de structure. " (auxiliaire puéricultrice, centre maternel)

" Pour l'instant j'aimerais continuer à travailler ici parce que ce n'est pas un boulot statique. On continue à apprendre tous les jours. Je suis plus proche de ma retraite que du début de ma carrière, donc je n'ai aucune envie de changer de lieu de travail. " (psychologue, centre maternel)

" Ça fait 20 ans que je travaille sur le terrain, j'envisage de prendre un petit peu de recul et de prendre peut-être des postes à responsabilité, de faire de l'encadrement mais toujours dans le secteur. " (éducateur spécialisé, entreprise d'insertion)

" Ce qui me plaît, c'est la connexion entre le social et l'économique. Mon souhait proche c'est de pouvoir travailler dans le secteur de l'insertion professionnelle mais plus au titre de conseillère en insertion ou de formateur. Je pense rester 2-3 ans ici, peut-être plus. Je ne sais pas si je dois m'orienter vers une formation économique ou vers une formation sociopsychologique. (...) Pour l'instant, ce qui m'intéresse c'est d'être en contact avec le public. " (assistante de gestion, entreprise d'insertion)

" Je ne pense pas quitter le social. Je n'y suis pas tombé par hasard. C'est une volonté de ma part. Ce public là, les 18/25 ans, je me sens bien avec eux, j'aime travailler avec eux. " (moniteur éducateur, CHRS)

Il arrive aussi que la pénibilité de l'emploi occupé suscite le désir d'" aller voir ailleurs". Mais dans un premier cas c'est pour se maintenir dans le même secteur professionnel ou dans un secteur qui peut être assimilé au premier -ou se trouve être *de facto* assimilé par la personne-, d'autres fois, il est envisagé de se reconverter au sein d'un tout autre secteur professionnel.

Dans les termes d'Albert HIRSCHMAN la première attitude peut être qualifiée de *loyauté* à l'endroit du secteur professionnel :

" Je fais des formations juste pour continuer à bosser ici, mais je pourrais même faire d'autres activités. Pour l'instant, je ne veux pas changer. C'est une expérience unique que je vis. Mais après je pourrais être moins près du public, changer de secteur d'intervention. " (éducateur, prévention spécialisée)

" C'est un domaine où on ne peut pas travailler éternellement. C'est très usant, très fatigant, dur pour le moral. J'ai une tendance au social, mais je ne sais pas si je continuerai à travailler dans ce quartier difficile. Je pense qu'il faut changer de domaine d'intervention tous les 6/7 ans. " (chargé de mission logement, maison de quartier)

" Actuellement je travaille sur les problèmes de logement qui en englobent d'autres : l'emploi, la santé... Je ne me vois pas ailleurs que dans le social, ou peut-être dans l'enseignement car c'est proche du social. " (éducateur, prévention spécialisée)

" Une fois que j'aurai réussi mon BEATEP, j'aimerais bien suivre la formation d'éducateur spécialisé. J'aurais pu le faire tout de suite, mais je préfère passer par les étapes. Et après, mon but est de créer une association : acquérir une ferme et travailler avec des enfants en difficulté à l'aide des animaux. " (animatrice, maison de quartier)

" J'ai pas envie de mourir là. Parce que c'est épuisant. J'ai 47 ans. Pour moi, c'est une première expérience professionnelle et j'aimerais arriver à un poste à responsabilité sur une structure plus petite, plus tranquille. " (coordinatrice secteur "jeunes", centre social)

etc.

La deuxième attitude que, toujours dans les termes d'Albert HIRSCHMAN, on qualifiera de *défection* se fonde avant tout sur le caractère " usant " de l'exercice professionnel. On notera la persistance de ce thème. La pénibilité du travail est attestée par un grand nombre. Certains la lient à l'approfondissement de la crise du " social " en général, estimant parfois que " *maintenant, il faut gérer plein de choses. Il faut gérer l'éclatement de la famille, il faut gérer le problème d'alcool, il faut gérer la maladie, il faut gérer...* " (animateur, CHRS). D'autres en font un effet des comportements du public "jeunes" avec lequel ils opèrent. Ainsi cet animateur de Centre social, actuellement en formation :

" ...Hop! tout est cassé encore. Sans arrêt. On est passé par tout... Une collègue fait une sortie d'équitation pour leur faire plaisir, elle en amène 4 ou 5, elle se retrouve pendant 4 mois à l'hôpital parce qu'elle a fait une chute de cheval. Elle était fatiguée, ils l'ont fatiguée, ils l'ont amenée jusqu'à bout, etc. et même pendant l'activité ils la menaient jusqu'à bout, à bout, jusqu'au moment où peut-être le cheval l'a senti et elle a fait une chute, une chute assez mortelle, coma et compagnie. On arrive à plein de choses. On n'a plus de vie de famille. Vous savez aujourd'hui, quand je suis parti en stage, je respire. Je respire, je vois autre chose, je découvre d'autres trucs, etc. [...] Et puis les histoires de..., les problèmes psychologiques, etc., ça y va à tire-larigot, chez les animateurs, surtout à partir d'un certain âge. " (animateur, centre social)

Si bon nombre n'envisagent pas pour autant de fuir le secteur professionnel, quelques-uns vont pourtant l'annoncer clairement :

" D'un point de vue très concret, pour l'instant, je suis embauchée par la mairie, mais, je ne suis pas titulaire. J'ai passé un concours, mais je ne l'ai pas eu. Mais à un moment donné, j'aurai envie d'aller voir complètement ailleurs. M'occuper de l'enfance puisque c'est le domaine que j'ai étudié. Ou alors de faire un mi-temps ou un temps partiel ici dans une autre structure totalement différente. " (psychologue, lieu d'accueil et d'écoute)

" Rester ici jusqu'à 30 ans pour apprendre le plus de choses possibles. Je vais rester donc quelques années ici parce que c'est très intéressant, j'y apprend beaucoup, mais je ne vais pas y rester toute ma vie car c'est usant, puis je m'orienterai vers autre chose, vers l'enseignement ou une institution autre. " (conseillère ESF, service d'accueil, d'orientation et d'hébergement)

Il arrive aussi que d'aucuns désirent intégrer ou réintégrer le monde de l'entreprise : " Mon projet est d'essayer d'avoir un poste d'encadrement ou de travailler dans un service de ressources humaines puisque j'ai fait une formation au CNAM et que j'ai envie de m'en servir. J'ai envie d'exploiter mes compétences, et un service de ressources humaines, ça n'est pas très loin du social. " (assistante sociale, service social spécialisé)

Encore une fois, la fibre " sociale " semble avoir joué. On peut noter aussi, puisque cela est revenu à quelques reprises, les projets de reconversion plus autonome -si ce n'est artisanale- dans le champ même de l'intervention sociale. L'animateur précédemment cité envisage, par exemple, et pour sa part, " le montage d'une entreprise d'insertion " :

" Je donne des exemples, j'en ai plein. La récup' d'ordures ménagères. Prendre un camion, mettre deux-trois jeunes, un soir, au lieu de traîner, de rien faire, allez hop on y va, on se balade, on se promène, on s'achète un sandwich, et puis on regarde, on peut tomber sur des choses pas

possibles. Avoir un local, rénové, et mettre en vente les week-ends, faire des brocantes des choses comme ça... Des projets comme ça j'en ai des tonnes. " (animateur, centre social)

Un autre exemple :

" Je vais peut-être plus m'orienter, à un moment donné vers des projets et des orientations politiques, mais politique au sens large, plus citoyenne... Réfléchir à mieux être de manière globale. C'est peut-être une utopie. Mais réfléchir à ce que les gens soient un peu plus... mieux, vivent mieux. " (éducatrice, service suivi et insertion)

Enfin, il y en a quelques-uns, ceux dont les missions se définissent conjoncturellement, qui n'imaginent aucune stratégie de mobilité ni dans le secteur ni à l'extérieur.

" Je ne sais pas. Le contrat ville se termine l'année prochaine. On ne sait pas si la procédure va continuer " (chargé de mission prévention, mission ville)

" Nous, on n'est pas là pour perdurer. Moi, j'ai un contrat à durée indéterminée, mais quand le contrat de ville s'arrête, mon poste est liquidé, je suis licencié. Je ne suis pas là pour m'implanter dans le quartier. " (agent de développement, contrat de ville)

Il ressort donc, à l'analyse de ces discours, que le champ de l'intervention sociale peut effectivement faire l'objet d'une construction symbolique qui en appelle foncièrement à une axiomatique de la compétence et de l'assistance. La compétence est plutôt acquise lors de formations diplômantes -mais pas toujours dans les métiers canoniques du travail social-, même si parfois elle peut l'être au cours de l'exercice professionnel lui-même. L'assistance, de son côté, se présente comme l'impératif premier d'action et la motivation, personnelle comme sociale - eu égard à la " crise ", de l'impératif d'action. En somme, nous retrouvons là les ingrédients classiques de la définition du travail social.

Il est en effet remarquable que ce que nous avons appelé le champ de l'intervention sociale soit d'abord appréhendé dans les catégories générales du travail social. Ce champ ne semble en fait recevoir de sens qu'à travers cette réappropriation. Ce n'est, toujours selon le discours des personnes interrogées, qu'à titre d'exercice intellectuel que le champ de l'intervention sociale sera admis comme nouvelle représentation susceptible de donner plus de cohérence aux pratiques multiples, aux nouvelles formes de l'intervention, aux divers partenaires côtoyés, etc. Et, conjoncturellement, plus de cohérence dans le tableau catégoriel de la profession, puisque offrant une place à chacun dans un ensemble homogénéisé : aux travailleurs sociaux (indigènes ou allogènes), aux travailleurs sociaux " mutants ", aux " intervenants sociaux *new wave* ", ainsi qu'à une autre sorte de " hors venus ", les bénévoles. Autrement dit, la très grande majorité des intervenants sociaux que nous avons interrogés

continuent à se situer dans le champ professionnel dénoté par la catégorie générique “ travail social ”, sans pour autant s’assimiler à des “ travailleurs sociaux ” *stricto sensu*. L’un d’eux nous l’énoncera clairement :

“ Moi, personnellement, je préfère dire travailleur social, je n’aime pas ces appellations d’éducateur spécialisé....On ne peut pas être spécialisé dans quoi que ce soit... ” (animateur, CHRS)

Partant, on comprend leur adhésion plutôt verbale du vocable “ intervention sociale ”. L’enjeu, pour eux, n’est pas conceptuel, mais seulement lexical. Bref, à la rhétorique du *travail social* ils sont prêts à substituer la rhétorique de l’*intervention sociale*.

Ce disant, c’est à une structuration non pas polaire du champ professionnel que nous aboutissons -le travail social pur et dur à un pôle, les “ nouveaux emplois ” à un autre-, mais à une homogénéisation paradigmatique du champ *via* la puissance emblématique du *travail social* et le poids des préceptes axiomatiques de la compétence et de l’assistance.

On notera encore que le déplacement du registre lexical vers l’*intervention sociale* renforce cette vision homogénéisée du champ professionnel. Pour s’en convaincre, il n’est que de considérer la manière dont sont perçus les bénévoles.

ADDENDA

LES BÉNÉVOLES, CONTRE-CHAMP DE L'INTERVENTION SOCIALE ?

Exclure les bénévoles de l'intervention sociale, c'est ce que nous avons explicitement proposé à nos interlocuteurs. Majoritairement, ils nous ont suivi dans cette façon de voir les choses :

" Non, un bénévole ne peut en faire partie " (auxiliaire puéricultrice, centre maternel)

" Je pense qu'un bénévole ne peut pas être un professionnel. Il y a une implication qui souvent peut être un biais. Et, c'est un engagement différent. Le fait d'être bénévole est une autre position. Il est là occasionnellement. " (psychologue, lieu d'accueil et d'écoute)

" C'est surtout pas bénévole. Parce que je pense que c'est une profession [...] C'est vraiment un métier, ce n'est pas de la charité, c'est pas de tapoter sur l'épaule du voisin en lui disant ne t'inquiète pas ça ira mieux demain. " (psychologue, centre maternel)

" C'est sage ! Les bénévoles, ils sont plein de bonne volonté mais ils... Pour avoir des sous, il faut savoir monter un dossier. Il faut donc, en particulier, savoir faire un budget prévisionnel et une évaluation. Le bénévole ne sait pas faire ça ou bien il ne veut pas le faire, c'est l'action qui l'intéresse. " (chef de projet, contrat de ville)

" On ne peut pas donner des objectifs précis à quelqu'un qui n'est pas payé et qui a peut-être des problèmes personnels par ailleurs... et puis, on ne peut pas faire ça un jour sur deux ou une soirée de temps en temps. Un bénévole on ne peut pas lui demander d'être présent 24 heures sur 24. " (agent de développement, contrat de ville)

L'un de nos interlocuteurs résumera l'enjeu de la manière suivante :

" Cette question soulève le fameux débat entre militant et salarié, entre bénévole et professionnel. Il faut rappeler que les professions du social sont quand même toutes nées au départ d'un bénévolat ou d'un militantisme. Pour moi, l'intervenant social fait partie d'une organisation et il y a une pression autour de lui au niveau de la qualité d'un travail, au niveau du travail, qui n'existe pas pour un bénévole. Mais je le reconnais, le regard du bénévole peut être indispensable. Dans l'ensemble, je suis assez d'accord avec cette définition qui exclut les bénévoles. " (éducateur, prévention spécialisée)

D'autres, cependant, récusent cette exclusion :

" Je ne trouve pas normal que les bénévoles soient exclus, mais c'est un long débat. C'est une aberration, je pense qu'il y a des bénévoles qui sont des intervenants sociaux. Ils ont leur savoir-faire, leur propre expérience... " (chargé de mission logement, CLLAJ)

" C'est un peu leur donner un coup dans le dos. Des bénévoles, on en manque, mais c'est sûr que quelqu'un qui est bénévole, ça n'est pas sûr qu'il soit professionnel dans le sens où il manque de diplôme, etc. Mais ça n'est pas parce qu'on n'a pas tel ou tel diplôme qu'on n'est pas apte à faire tel métier. " (animatrice, maison de quartier)

Toutefois, l'accord s'esquisse entre les uns et les autres pour reconnaître l'utilité, voire la nécessité du bénévole dans l'exercice de la fonction ou dans la réalisation des objectifs globaux de l'intervention sociale. " On en manque " vient de dire l'animatrice d'une Maison de la solidarité agréée Centre social.

" Un bénévole n'est pas un professionnel s'il n'est pas rémunéré. Maintenant le social sans les bénévoles, c'est ingérable. " (coordinatrice secteur "jeunes", centre social)

Auxiliaire puéricultrice dans un centre maternel, elle a exclu les bénévoles du champ de l'intervention sociale, mais elle ajoute aussitôt :

" c'est vrai qu'il y a des bénévoles diplômés. Mais le professionnel est avant tout là en tant que diplômé. On va plus vers le bénévolat maintenant. On a besoin de bénévoles... mais pas dans ce secteur. " (auxiliaire puéricultrice, centre maternel)

En somme, si le professionnel apparaît comme le garant du bon exercice de la fonction, le bénévole n'en paraît pas moins indispensable à sa bonne exécution. " Si le professionnel est en effet indispensable dans l'intervention sociale, s'il en est la cheville ouvrière, le bénévole a aussi sa place " résumera l'animatrice d'un CHRS. Un chargé de mission "logement" complètera le point de vue en affirmant :

" un bénévole peut devenir un travailleur social en devenant professionnel. S'il a des compétences, des pratiques, il peut le devenir... mais également une formation de base. " (chargé de mission "logement", CLLAJ)

Mais si le bénévole peut recevoir une place, quelle est cette place ? Doit-on l'inclure dans le champ de l'intervention sociale ou relève-t-il d'un contre-champ ?

L'appréciation quant à sa position, dans le champ ou hors-champ, semble assez largement admettre un critère de compétences. Compétences avérées le plus souvent par la possession d'un diplôme professionnel ou, pour le moins, d'une formation professionnelle. Autrement dit, lorsque le bénévole est un quasi-professionnel son incorporation dans le champ ne semble pas faire le moindre problème. Lorsqu'il ne peut faire état des signes d'appartenance à l'ensemble

professionnel -celui qui fonctionne à la *licence* et au *mandat*-, son incorporation dans le champ paraît plus facilement sujette à caution, sans pour autant conduire massivement au rejet " hors-champ ". Le plus souvent, le bénévole sera situé dans une sorte de contre-champ de l'intervention sociale. Ce qui l'amène, selon certains, à participer directement à l'intervention sociale.

" Un bénévole peut être considéré comme un intervenant social au sens où il peut arriver, par sa présence et par sa technicité, à modifier un quartier. S'il intervient à sa façon, tout en respectant les pratiques locales, il peut être considéré comme un intervenant social. " (éducateur spécialisé, entreprise d'insertion)

Depuis la position assimilationniste -" un bénévole peut être professionnel, car certains s'investissent d'une façon plus efficace que certains professionnels... " (éducateur, prévention spécialisée)- jusqu'à la position ségrégationniste -" je suis d'accord pour sortir les bénévoles de la définition parce qu'ils font des dégâts. " (assistante sociale, service social spécialisé)- l'attitude se fait plus ou moins accueillante au gré de la compétence professionnelle que l'on reconnaît auxdits bénévoles.

Le rejet précédent se fait total parce que,

" le bénévole n'a pas de formation, il agit en fonction de ses convictions, de ses envies, en fonction de ce qu'il a envie de faire passer. Je ne sais pas s'il est capable d'élargir son champ de valeurs. En formation on nous apprend à l'élargir et à faire abstraction de nos valeurs pour pouvoir travailler avec des populations différentes. " (assistante sociale, service social spécialisé).

L'assimilation se fait au nom de l'investissement professionnel. Nous voyons s'esquisser ici l'opposition entre, ce qu'en termes wébériens, on appellera l' " éthique de conviction " et l' " éthique de responsabilité ". Il suffira, dès lors, de faire varier le curseur entre ces deux pôles pour obtenir toute la gamme des autres appréciations.

" Les bénévoles n'ont pas la même formation qu'un professionnel. Je suis sûr qu'il y a des bénévoles qui sont très utiles, par exemple dans le sens de l'aide à la gestion des établissements, sur le plan comptable, administratif. Mais moi, je vois, ... un bénévole, par exemple d'un certain âge, qui n'a pas une grande capacité d'écoute, de communication avec les jeunes... Vous savez des fois vous avez des jeunes ici, ils arrivent avec la casquette en arrière... parler en verlan... des grossièretés... vous parlez du dernier film qu'il a vu, du rap... Généralement eux [les bénévoles] ça ne leur dit rien. Donc, moi, je pense qu'ils sont à côté. " (animateur, CHRS)

" Il y a des bénévoles qui adhèrent à une charte qui pose des limites. Mais je pense qu'un bénévole ne s'inscrit pas dans la durée : resto du cœur, c'est ponctuel..., c'est à un instant t du parcours d'un personne. " (conseillère en insertion, mission locale)

" Ils peuvent avoir des aptitudes, mais je les situerais surtout au niveau d'une aide matérielle. Avant de travailler là comme professionnel, j'étais bénévole et je ne me considérais pas comme professionnel, n'en ayant pas les aptitudes. Et puis, en tant que bénévole, on peut s'autoriser certaines défaillances, certains manques, pas le professionnel. " (moniteur éducateur, CHRS)

Comme l'indiquera l'un de nos interlocuteurs :

“ la différence entre professionnels et bénévoles est très importante. Au-delà de l'aspect rémunéré ou non rémunéré, tout dépend de l'origine professionnelle des bénévoles. Un bénévole peut devenir un travailleur social professionnel, s'il a des compétences, une pratique, mais également une formation de base. Un bénévole qui n'a aucun rapport avec un métier du social aura beaucoup plus de mal à s'adapter, à intervenir correctement. ” (chargé de mission logement, CLLAJ)

En somme, relever ou non du champ de l'intervention sociale n'est pas d'abord affaire statutaire. La vision n'est pas d'abord juridique, ni, *a fortiori*, juriste. Dans tous les cas l'appartenance -ou le rejet- renvoie à des critères propres au champ professionnel, à l'univers des compétences reconnues ou supposées de ceux qui y appartiennent. Le rapport, pour qu'il puisse exister, doit se maintenir dans un vis-à-vis, dans une relation de connivence qui, au bout du compte, favorise la définition de chacun par rapport à l'autre. C'est pourquoi le bénévole peut apparaître bien souvent comme un travailleur social “ en creux ”, et participer, à titre d'antagoniste virtuel, au champ de l'intervention sociale.

C'est peut-être cela que voulait nous dire l'un de nos interlocuteurs lorsqu'il déclarait :

“ Le bénévole, lui, risque de verser dans un certain assistanat. Pour permettre aux gens de se prendre en charge, il faut avoir un discours carré... enfin carré... il faut avoir un certain discours pour faire avancer les choses. Il faut avoir un certain recul par rapport ... avoir une action bien déterminée... que le bénévole n'aura pas forcément ... ” (animateur, CHRS)

Tandis qu'un autre devait reconnaître :

« Avant, j'étais radicalement contre les bénévoles dans le social. Mais quand je vois ce que font les bénévoles à Créteil, en particulier dans le cadre de l'entraide scolaire... Ils acceptent toutes les formations, d'aller dans les groupes de travail, de se remettre en cause... Des fois, je suis plus satisfait de ce qu'ils font que de certains professionnels. (...) Les bénévoles, il ne faut pas les mettre n'importe où -avec les toxicos par exemple. Certains champs doivent rester professionnels. Cependant, les bénévoles sont tout à fait prêts à se former, à revenir sur la charité, l'humanisme... » (chargé de mission coordination de la prévention)

CONCLUSION

L'interrogation lancinante qui préside depuis quelque temps la réflexion sur les professions du social peut recevoir un autre éclairage si on la place sous le signe d'une double méprise. Celle, d'un côté, qui s'enferme, en un jeu de miroir, dans une complaisante opposition entre un âge d'or du travail social, d'où se dégageait un trop plein de significations, et celui de son éclatement, si ce n'est de sa fin, d'où surgissent des questions, autrement angoissantes, portant sur son utilité, son efficacité ou, plus simplement sa crédibilité. Et d'un autre côté, la méprise qui confond en une même analyse l'ordre discursif de la légitimation et l'ordre effectif de l'action.

Ainsi, la formulation interrogative « *À quoi sert le travail social ?* » qui est venue faire écho sur la couverture de la même revue, quelque 26 ans plus tard, à celle, moins pragmatique, du « *Pourquoi le travail social ?* » relève à n'en pas douter de ces deux manières de procéder⁸⁵. La revue *Lien social*, pour sa part, convie au même moment et dans les mêmes termes, plusieurs sociologues -parfois les mêmes- à se prononcer sur le devenir du travail social⁸⁶. Peut-être même, trouverons-nous sans trop de difficultés, ici ou là, trace de cette manière d'appréhender ce qui fait question dans l'évolution de la pratique de ce qu'on a voulu appeler « l'intervention sociale » dans l'orientation même des travaux réalisés au sein du programme de recherche : *Observer les emplois et les qualifications des métiers de l'intervention sociale*.

En tout cas, s'exprime toujours, et par tous, l'idée qu'une mutation d'ensemble aurait affecté le travail social au point de voir surgir auprès des anciennes professions de tout nouveaux métiers dont la description et la compréhension dans l'univers pré-construit dudit travail social feraient problème. Partant, toutes sortes d'oppositions binaires vont pouvoir être convoquées et participer à l'élaboration d'un tableau dont il ne peut ressortir que processus dichotomiques, procédures de rupture et autres visions alternatives.

Particulièrement éclairante de la méthode est le texte introductif à « *À quoi sert le travail social ?* » signé de Jacques DONZELOT et Joël ROMAN et qui, entre 1972 et 1998, comprend « *les nouvelles donnes du social* » à partir d'une partition entre une « heureuse époque » qualifiée aussi de « romantisme social », et celle des désillusions dont les travailleurs sociaux eux-mêmes seraient à la fois vecteurs et victimes.

⁸⁵ Ibid. p. 188 et Ibid. p. 190.

⁸⁶ *Lien social*, n°429 du 12 février 1998.

La première, sans prudence qualifiée d'époque où « l'incertitude n'existait pas », épuiserait tout son sens dans les diatribes anti-autoritaires professées à l'encontre, et avec la complicité, de ces professionnels que leur mise sur la sellette constituait en corps plus ou moins homogène d'agents travaillant la socialité moderne. Accusés de soumettre les âmes qui leur étaient confiées aux impératifs du -ou des- pouvoir(s), d'avoir jeté bas l'uniforme pour procéder plus sournement à la normalisation des consciences, à l'« encodage des énergies sociales libres » disait P. Meyer, etc., ils en auraient tiré prétexte pour se forger une identité à la Janus. « *Heureux travailleurs sociaux*, diront nos auteurs, *qui trouvaient dans ce débat matière à dramatiser leur position, à la grandir à proportion du dilemme où ils se trouvaient placés ! Plus leur fonction paraissait soumise à cette injonction d'exercer un contrôle social, plus ils pouvaient s'affirmer comme un groupement de professionnels soucieux du public auquel ils avaient affaire plutôt que d'exercer un mandat coercitif.* »⁸⁷

La seconde, pour sa part, serait celle de toutes les inquiétudes. Inquiétudes quant au public concerné, aux motifs de son incorporation, aux moyens mis à sa disposition, aux effets des mesures prises à son endroit, etc. Et, bien sûr, inquiétude quant à la véritable efficacité de l'action entreprise par ceux qui continuent à se penser comme des professionnels des défaillances de socialité. D'autant, nos auteurs semblent le découvrir, que les bénéficiaires de ces actions ne sont pas toujours satisfaits. « *Le travailleur social*, écrivent-ils, *n'est plus dénoncé pour sa fonction supposée de gardien de l'ordre social mais suspecté par son public lui-même de ne pouvoir enrayer les conséquences d'une désorganisation sociale dont il s'estime la victime.* »⁸⁸

La première, a été consacrée par le numéro d'ESPRIT de 1972, la seconde, devrait l'être par celui de 1998.

Qu'entre ces deux dates symboliques se soit joué la fin des « 30 glorieuses » et l'entrée dans l'« ère des précarités », rien n'est moins contestable. Et la glose sur le renouvellement du contexte de l'intervention des travailleurs sociaux ou de leurs avatars ne relève jamais que du lieu commun. Par contre, ce qui est beaucoup plus contestable est de penser que l'action effective, la pratique quotidienne, l'intervention empirique desdits travailleurs sociaux n'a jamais été autre chose que la « réalisation » de leurs conceptions ou de leurs visions des fins à poursuivre. En somme, opérerait ici une parfaite rationalité autorisant, sans autre forme d'analyse empirique, la subsomption de la pratique effective sous la rhétorique développée à propos de la pratique. Il semble bien, à suivre le texte de présentation du nouveau numéro « historique » de la revue ESPRIT, qu'il suffise de s'en tenir au registre déclaratif -celui des travailleurs sociaux, d'une part, mais aussi celui des observateurs et analystes du « social »-

⁸⁷ Revue ESPRIT Ibid p. 188.

⁸⁸ Ibidem.

pour saisir tout l'enjeu sociologique des changements qui ont affecté l'exercice de cette intervention « sur le social » réalisée par des agents professionnalisés quel que soit d'ailleurs le nom dont on les affuble : travailleurs sociaux, intervenants sociaux ou autre.

Cette approche, méthodologiquement déjà discutable, s'affranchit de plus de toute vérification historique de ses dires. On pourrait en effet rappeler que l'« heureuse époque » ne l'est finalement qu'à la faveur d'une reconstruction *ex post*, et que les perceptions qui semblaient triompher alors ne donnaient pas toutes dans l'appréciation béatifiante. Faut-il donc le rappeler, le chômage déjà était tenu pour un risque grandissant. *A bas le gouvernement de chômage et de misère !* est un mot d'ordre de 1968 et non de 1998. Bref, l'illusion rétrospective est ici des plus opératoires. Au point même que la critique anti-autoritaire du travail social qui avait prévalu se trouve aujourd'hui amputée de son argument central : le travail social comme technologie de pouvoir au service de la domination de classe. Ce qui engage autrement la théorie, en tout cas bien au-delà d'une subsumption sous la catégorie du « romantisme social ».

Car, s'il est indéniable, comme le rapportent les signataires de l'article, qu'à l'occasion les travailleurs sociaux « ont pu disposer d'une grande latitude d'appréciation dans la nature des mesures à appliquer », et conséquemment qu'« une culture de la compréhension, de l'empathie, voire de l'identification avec les résistances de leurs publics a pu ainsi se développer parmi eux »⁸⁹, leur culture professionnelle et les modes d'action auxquels ils ont recours dépassent largement ces seules dispositions individuelles. Aussi est-ce bien réducteur de n'envisager la « posture professionnelle » des travailleurs sociaux des années 70 comme étant uniquement dominée par l'alternative *gauchiste* -selon la catégorie utilisée alors- *normalisation/émancipation*. Tous les travailleurs sociaux de cette époque -et pas seulement de vieilles assistantes sociales empêtrées dans leur catholicisme originel et leurs techniques dérivées du Case Work- affichaient des compétences empreintes de savoir-être et de savoir-faire, trempées de « savoirs » issus des sciences humaines et sociales, cumulatives, transmissibles, bref, susceptibles de produire des effets autrement plus variés et élaborés que la seule discrimination entre légitimité et illégitimité du maintien des « marginaux en deçà de l'ordre du travail ». La partition entre « bons » et « mauvais » pauvres est loin d'épuiser la compréhension des compétences mises en œuvre par les travailleurs sociaux.

Qui plus est, nous pouvons encore reprocher à nos auteurs -défaillance généralement plutôt de mise chez les commentateurs pressés des événements sociaux, journalistes le plus souvent-, la confusion entre l'établissement d'une corrélation événementielle et la causalité explicative qui se présente, en règle générale, comme relevant d'un niveau supérieur de rigueur démonstrative. La tentation est forte, chez les commentateurs pressés, à les tenir pour

⁸⁹ Revue ESPRIT Ibid p. 188.

des équivalents logiques. Ce qu'elles ne sauraient être, par définition. C'est pourquoi le bouleversement des caractéristiques du marché de l'emploi -peut-être devrions-nous surtout avoir à l'esprit les stratégies de gestion du personnel mises en œuvre par les entreprises⁹⁰-, ne sauraient par leur seule convocation dans l'argumentation avoir valeur d'argument démonstratif. Et prétendre que désormais les travailleurs sociaux « *n'ont plus tant affaire à des invalides qu'il faudrait valider, à des anormaux qu'il faudrait rendre normaux, qu'à des valides invalidés par la conjoncture du marché de l'emploi, à des normaux néanmoins inutiles pour les entreprises* »⁹¹, c'est aller un peu vite en besogne. Surtout, lorsqu'il s'agit de rendre compte d'une transformation jugée fondamentale des professions organisées du social. Par parenthèse, on notera combien les auteurs semblent le pressentir qui précisent immédiatement : « bien sûr, ce public présente les mêmes problèmes sociaux que le précédent... » Dès lors, il faudrait s'interroger avec plus de discernement sur ce que la conjoncture du marché de l'emploi a entraîné comme réels changements -tant du public que des modes d'action des professionnels.

Ici, ce qui se trouve au cœur de l'argumentation des auteurs comme du débat général qui a été impulsé -et quasiment programmé si l'on prend en compte le programme de recherche MIRE auquel participe ce rapport- autour des changements de professionnalité des métiers du social, est le statut méthodologique et épistémologique de la nouveauté.

Au terme de ce rapport et pour conclure, faisons donc retour, succinctement, sur ce vieux débat philosophique.

⁹⁰ Voir MOATI Philippe, *Les nouvelles logiques productives, le travail et l'emploi*, Économies et Sociétés, série Débats, D, n°3, n°5-6/1998, pp. 281-299.

⁹¹ Revue ESPRIT Ibid. p. 188.

CONCLUSION GÉNÉRALE

DU CHANGEMENT DANS LE TRAVAIL DU SOCIAL

(Quelques pistes pour renouveler la réflexion)

LE STATUT DE LA « NOUVEAUTÉ »

Dans un remarquable article, largement méconnu, Jean-Claude Passeron souhaitait « *en tempérant un instant l'euphorie descriptive qui fait jaillir les « nouveautés » [...] de tous les coins de notre contemporanéité au point de sembler parfois suffire à la définir, [...] léguer une question à qui voudra bien boucler l'analyse de toutes ces « nouveautés » culturelles.* »⁹² Le propos, chez lui appliqué aux « nouveautés » sportives, peut être généralisé à l'ensemble des objets d'investigation des sciences sociales, et donc, pour ce qui nous concerne, aux pratiques que l'on peut observer dans le champ professionnel de l'intervention sociale. D'autant qu'une grande partie de la problématique implicite qui oriente le programme d'observation suivi dans le cadre de cette recherche repose sur la conviction qu'au sein du champ professionnel de l'intervention sociale la « nouveauté » aurait fait irruption au point de provoquer la recomposition dudit champ. C'est donc cet implicite qu'il nous faut interroger afin de préciser, autant que faire se peut, le cadre problématique dans lequel nous pouvons inscrire les résultats de nos propres observations. Ce qui réclame, bien sûr, que l'on cherche à définir un peu mieux comment se saisit ce qu'on appelle le « nouveau ».

Mais reprenons la leçon de Jean-Claude Passeron. Celle-ci se situe d'abord sur le plan méthodologique : « *un constat de nouveauté, cela se manie, dans les sciences sociales, avec des pincettes ou avec une longue cuillère* » affirme-t-il. Leçon de prudence donc. Ceci, pour éviter de verser dans les faux-semblants des rhétoriques purement exclamatives, celles qui en viennent à « *sacrer comme césure majeure de l'histoire n'importe quel changement pourvu qu'il vienne à scintiller dans l'actualité* ». Leçon de patience encore, puisqu'avant de se prononcer en faveur du « nouveau », il convient de procéder à de longs aller et retour entre « *la connaissance par les différences et la connaissance par les continuités* ». Autrement dit, seule la comparaison méthodique permet d'éviter l'écueil de la description unilatérale. La voie, du même coup, se fait plus étroite, d'autant plus étroite qu'il importe également de ne pas céder aux « *deux illusions qui stérilisent la description historique : a) l'illusion du « toujours-pareil » [...] b) l'illusion du « jamais-vu » [...]* »⁹³ Pour ce faire, Jean-Claude Passeron nous conseille de pratiquer de manière quelque peu zigzagante, à l'image d'un Paul Veyne qui manie si bien « *cette technique paradoxale de la godille comparative* »⁹⁴. Technique qui oblige l'analyste « *à appuyer ses déconstructions et ses reconstructions sur la*

⁹² PASSERON Jean-Claude, "Attention aux excès de vitesse, le « nouveau » comme concept sociologique, *Esprit*, 4/1987, pp. 129-134.

⁹³ *Idem*, p. 130.

⁹⁴ *Idem*, p. 131.

*recherche des discontinuités dès qu'il se voit imposer par le premier coup d'œil une impression de continuité ou de ressemblance, et, aussitôt après ou simultanément, à élaborer des rapprochements qui ne sautent pas aux yeux pour faire saisir une unité de sens ou de structure entre les traits les plus différents ou les configurations historiques les plus éloignées. »*⁹⁵

Ainsi est-ce au terme de cet exercice de dialectique des contraires que l'on peut tenter de se prononcer sur le type de figure -de continuité ou de rupture- qu'il nous est donné à observer. Mais cette première leçon, de nature méthodologique, en appelle une seconde, de nature épistémologique cette fois. C'est que si la première vaut pour toute observation inscrite dans l'histoire *lato sensu*, lorsqu'on l'applique à l'histoire en train de se faire, objet privilégié du sociologue, l'équilibre des contraires n'est pas nécessairement de mise. L'historien de l'actualité, qu'est le sociologue, est contraint de faire montre de ce que Jean-Claude Passeron va appeler une « vigilance dissymétrique ». Ce qu'il résume en une formule : « *il faut à l'historien de la contemporanéité dix bonnes raisons plutôt qu'une avant de conclure à la rupture, à la césure, à la nouveauté.* »⁹⁶

En somme, et si l'on fait siennes ces leçons, avant de conclure à la novation dans le domaine qui nous intéresse, usons, sans modération, de cette technique de la godille comparative. Sachons faire valoir face aux arguments qui militent en faveur du changement, ceux qui soulignent la permanence ; et réciproquement, sachons percevoir sous ce qui se présente à l'identique les indices de la mutation. Pour le dire encore autrement, s'il va de soi qu'il ne saurait être question de prétendre que l'observation des emplois et des qualifications des métiers de l'intervention sociale ne saurait conduire à saisir le moindre changement, comme si les vingt-cinq dernières années s'étaient écoulées selon un principe de conservation du *statu quo ante* ; il n'est pas dit pour autant qu'il nous faille interpréter en termes de novation, de basculement qualitatif essentiel, toute variation phénoménale. Bref, il nous faut d'abord chercher à saisir ce qui change quand ça change. Ce n'est donc sûrement pas à la rencontre de visions nostalgiques ou prophétiques que nous irons. Il s'en faut. Nous les tiendrons même pour autant de préconstructions analytiques réduisant l'observation à n'être qu'une simple procédure artéfactuelle.

Procédons de manière ordonnée en envisageant d'abord les facteurs de changement, puis les facteurs de permanence, en nous appuyant essentiellement sur les données recueillies au cours de la phase qualitative de notre enquête de terrain.

⁹⁵ *Idem*, p. 130.

⁹⁶ *Idem*, p. 131.

LES FACTEURS DE CHANGEMENT

On appellera facteurs de changement tout ce qui au regard des tableaux de l'intervention sociale brossés dans les années 1970-75 -celles des (re)définitions du travail social : B. Lory, J-P. Liégeois, J. Bobroff et M. Luccioni, ... sans oublier le fameux numéro spécial de la revue *Esprit* 4-5/1972- marque une différence bien nette quant à l'objet, au cadre organisationnel et juridique, à la nature ou la modalité de l'intervention. Cela revient à repérer des écarts, des déplacements, des glissements... dans les définitions de l'intervention, les représentations de la fonction et du contexte socio-politique dans lequel elle a lieu. Toutefois, toute indication d'écart, de déplacement... n'est pas pour autant à tenir pour un changement avéré ; tout comme un changement réel peut fort bien n'être l'objet d'aucune indication d'écart, de déplacement...

L'approche des structures de l'intervention sociale a laissé voir combien les établissements qui œuvrent en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes le faisaient selon une typologie qui doit peu au classique découpage du travail social. « Médiation », « coordination », « intervention spécialisée » ont supplanté l'assistance sociale, l'éducation spécialisée, l'animation. Et les objets ou les domaines d'intervention répertoriés, hormis la « prévention » qui garde la même façon de se présenter, font appel à des registres lexicaux très peu en vigueur vingt-cinq ans plus tôt. « Insertion par l'économique », « insertion par le logement », « réinsertion », « développement social » sont, parmi bien d'autres encore, les productions linguistiques qui ont accompagné ce que l'on présente volontiers comme la transformation en profondeur de l'intervention sociale. Cette variation du lexique est-elle un indicateur suffisant de changement ? Il faudra y revenir.

La description des modes d'intervention, pour sa part, laisse aussi la place à bien des formulations nouvelles. De ce point de vue, les réponses fournies à nos questions sur l'évolution des métiers du social sont des plus instructives.

Très majoritairement, les personnes interviewées se prononcent en faveur d'un changement dans les métiers du social. Et certaines n'hésitent pas à affirmer qu'« il y a plein de nouveaux métiers », et de citer les conseillers d'insertion comme nouveau métier typique. Mais dans la plupart des cas, les raisons du changement dans les métiers du social se distribuent entre trois grandes rubriques.

Elles peuvent tenir en effet :

1) à l'intervenant social lui-même, et principalement :

- A des acquisitions de nouvelles compétences techniques. Ainsi l'intervention de l'assistante sociale est perçue comme de nature beaucoup moins administrative que par le passé parce qu'elle développe le sens du partenariat. Ce qui fait dire à plusieurs que ce métier a glissé du traitement de cas individuels vers de l'intervention globale ou collective. Pour certains, la contrainte du profil des publics (problèmes d'insertion professionnelle, urgence d'un logement, etc.) participerait de cette conversion d'échelle. Mais c'est la pratique du partenariat comme mode d'action spécifique de l'intervention sociale qui est souvent donnée comme l'évolution la plus caractéristique des métiers. Le partenariat apparaît comme une compétence et le signe, qu'avec lui, on est entré dans une nouvelle ère de l'intervention sociale.
- De même, l'information et la formation des personnes sont souvent présentées comme des compétences techniques nécessaires à l'exercice renouvelé des métiers de l'intervention sociale. Savoir être informé, être capable de recueillir et de sélectionner la bonne information -celle qui se révélera opératoire dans l'exercice professionnel- apparaissent, dans les conditions actuelles, comme des traits constitutifs de ce dernier. D'autant que la période contemporaine se caractérise par un flot de mesures et de dispositifs aux moyens et objectifs parfois redondants, d'autres fois complémentaires, souvent mal coordonnés. Bref, recevoir et gérer une information de nature la plus diverse est plus qu'une compétence personnelle de l'intervenant social, c'est une compétence technique pouvant faire appel à des savoirs relevant des sciences juridique, administrative, sociologique, etc. Ce qui réclame, du même coup, de véritables formations en ces domaines.
- La formation reste donc le moyen d'acquisition de ces compétences techniques, dans le même temps où elle teste les compétences personnelles. Compétences personnelles qui, à l'occasion, se définissent dans des termes quelque peu différents de ceux mis à l'honneur dans les années 1970-75. Parfois, ils majorent le trait de personnalité, par exemple en considérant qu'aujourd'hui l'investissement personnel doit être encore plus important que par le passé, simplement parce que les demandes du public ont évolué et que les moyens mis

en œuvre pour y répondre sont jugés insuffisants. D'autres fois, c'est la variation des traits idéologiques de l'intervenant social qui est regardée comme l'indice du changement des compétences personnelles requises. Au sommaire discours anti-capitaliste et anti-autoritaire de la période antérieure se substituerait un discours plus réaliste, plus constructif, évitant la diabolisation des institutions comme du monde de l'entreprise. Bref, tandis que les années 1970-75 pouvaient s'accomoder d'un radicalisme gauchissant, la période contemporaine réclame, pour sa part, que les intervenants sociaux fassent preuve d'une plus grande modestie politique et d'un authentique pragmatisme. Et pour ce faire, de nouvelles convictions idéologiques s'imposeraient donc.

2) au public :

- Parmi les facteurs d'évolution des métiers se trouve également cité le public bénéficiaire de l'intervention. Ce dernier, dans la plupart des discours recueillis, est décrit dans les termes d'une forte croissance. Cette dimension quantitative est ainsi convoquée pour signifier combien la pratique professionnelle a pu se transformer. Aux dires de certains intervenants, ils se trouveraient désormais dans la quasi impossibilité d'accorder à chacun de leurs interlocuteurs toute l'attention qu'ils estiment devoir leur fournir. En quelque sorte, dans ce secteur professionnel également, il faudrait « faire du chiffre ». Le rendement individuel tendrait donc à s'accroître, laissant du même coup beaucoup d'insatisfactions qualitatives chez le praticien.
- Ces dernières sont-elles ou non atténuées par la plus grande spécialisation que certains intervenants sociaux revendiquent au regard de l'évolution de leur clientèle ? Rien ne vient vraiment militer dans ce sens. Mais, les pathologies individuelles ou sociales dont fait montre cette dernière seraient en pleine évolution et réclameraient des compétences toujours plus « pointues ». Souvent cités, compte tenu de notre objet d'observation, les problèmes d'emploi et de logement des jeunes -problèmes toujours présentés comme bien moindres dans la période antérieure. De même, les problèmes de santé -tendance à la multiplication des pathologies relevant de la psychiatrie, de la toxicomanie ou de l'alcoolisme-, sont également évoqués dans des termes qui en font quelque chose, si ce n'est de radicalement nouveau, du moins de foncièrement différent.
- Est-ce la conjonction de ces deux dimensions, quantitative et qualitative, qui fera dire parfois que, désormais, les intervenants sociaux « se font bouffer par les

gens », comme l'affirmera un coordinateur social d'un Contrat ville ? Ce qui n'est, peut-être, qu'une façon d'exprimer plus crûment le sentiment qu'éprouve l'intervenant social sous la pression du rendement auquel il se trouve soumis.

3) aux politiques publiques :

- Il est encore d'autres facteurs de changement qui sont revenus à plusieurs reprises chez nos interlocuteurs, et qui dépassent la seule interaction entre l'intervenant et son client. Ce sont, d'une part ce que certains nomment les « effets de la crise » dans laquelle ils tiennent unanimement notre société, et d'autre part, les politiques publiques mises en branle pour enrayer certains de ces « effets ». Quant à ces politiques publiques, elles sont perçues selon un double aspect : celui de la croissance des dispositifs d'un côté ; celui de l'insuffisance des moyens mis en œuvre, voire, de leur diminution, de l'autre côté.
- Prises dans le même raisonnement, ces deux dimensions fournissent les ingrédients du jugement porté sur la croissance des situations dans lesquelles il faut intervenir dans l'urgence, et cela, en apportant des réponses jugées moins satisfaisantes.

LES FACTEURS DE PERMANENCE

Inversement, ici, on retiendra comme facteur de permanence tout ce qui s'énonce dans les termes antérieurement utilisés pour décrire ou exprimer l'objet, la nature, les modalités... de l'intervention sociale. Sachant, comme précédemment, que des changements réels peuvent continuer à être décrits ou à s'exprimer dans les termes de la permanence, et réciproquement.

Parmi nos interlocuteurs, un certain nombre n'est pas prêt à admettre qu'il y a eu une évolution des modalités de l'intervention. Quelques-uns, en petit nombre il est vrai, considèrent que, pour ce qui est des intervenants eux-mêmes, « c'est toujours la même chose ». Essentiellement parce qu'ils n'auraient en rien modifié leurs façons de faire, d'être ou de dire. « *Ce sont toujours les mêmes discours* » affirme un éducateur sportif pratiquant au sein d'une équipe de prévention. « *C'est toujours de plus en plus administratif* » considère un surveillant-formateur d'une association œuvrant en faveur de la réinsertion sociale et professionnelle des jeunes délinquants. Voire, prétendra l'un de ses collègues : « *les A.S. que je connais, elles ont les mêmes démarches qu'il y a 20 ans. On fait du social là où ça marche* ».

le mieux. Elles ne vont pas là où les gens sont vraiment dans la misère parce que c'est trop dur. » On notera que ces derniers jugements sont le fait d'intervenants sociaux que nous avons qualifiés de *new wave* et qu'ils font appel à des méthodes rarement en vigueur chez les autres praticiens. D'où, peut-être, l'opposition affichée aux discours et modes d'action des autres professionnels.

Toutefois, on ne saurait ramener à cette seule volonté de se démarquer des autres professionnels l'appréciation d'absence d'évolution dans les métiers de l'intervention sociale. Ce jugement peut recouvrir en fait plusieurs points de vue. Ce peut être parce que l'on considère que, même si le contexte de l'intervention a changé, les compétences exigées de l'intervenant, elles, ne se sont pas modifiées. Simplement, par exemple, parce que celles-ci comprenaient intrinsèquement ce dynamisme. La fameuse capacité à s'adapter aux situations nouvelles, à être des agents du changement auprès des personnes ou des groupes, etc., a de fait largement caractérisé le profil du travailleur social des années 1970-75. Ne s'agissait-il pas de faire entrer des fractions entières de la population dans la « modernité », celle de la société d'abondance ou d'opulence selon Galbraith ? En quelque sorte, les conditions actuelles ne feraient que confirmer -au-delà peut-être de toute attente- la validité de ce critère de compétence.

Il n'est pas impossible que la même façon de voir les choses préside, de façon relativement importante, au recours aux catégories consacrées du travail social pour se définir ou définir son activité. En effet, que ce recours soit positif ou négatif, ces catégories apparaissent bien comme dominantes. Cela ne veut pas dire, pour autant, que nous enregistrons simplement un « *effet de domination* » -au sens des thèses bien connues de Pierre Bourdieu. Thèses qui nous amèneraient à penser que le champ de l'intervention sociale serait alors « dominé » par les métiers canoniques du travail social. Partant, cette domination aurait elle-même pour effet de favoriser la reproduction dudit champ à l'identique -au moins sur le plan symbolique-, de consacrer des figures de la domination : assistants sociaux, éducateurs spécialisés, animateurs... au regard des « nouveaux métiers », de résorber les différences par assimilation, etc. Mais, peut-être surtout, d'introduire des visions du champ commandées par ce refus de la division, donc par cette « illusion » d'unité structurelle et de sens du champ.

Rien ne nous permet d'affirmer qu'une telle division a eu lieu et que les métiers canoniques relèvent *ipso facto* d'un pôle de la domination. Et que c'est là que résiderait le principe (illusoire) de la permanence.

Il est plus conforme à nos observations de dire que la configuration des métiers du social qui s'est imposée dans les années 1970-75 exerce toujours un pouvoir d'attraction identitaire, voire fournit toujours ce qu'on pourrait appeler un référentiel pertinent pour se situer dans ce champ professionnel. Et cela, parce que nombreux ont été nos interlocuteurs à

s'y référer effectivement, et surtout, à y recourir pour donner le sens de leur pratique professionnelle. D'où notre typologie des profils identitaires réservant dans 3 cas sur 4 une désignation par le terme « travailleur social ».

Il y a bien ici, en tout cas dans les représentations dont ont pu nous faire état les intervenants sociaux interviewés, la reconnaissance qu'existe un pôle de métiers du social : les métiers canoniques, qui fait sens, c'est-à-dire qui est capable d'apporter un contenu de compréhension de ce que fait ou souhaite faire la personne considérée. Bref, les métiers canoniques du social gardent un véritable pouvoir de structuration sémantique du champ professionnel. Mieux, une fraction de l'idéologie professionnelle reste très fortement empreinte des présupposés qui ont pu agencer celle-ci : celle qui s'est forgée à travers l'histoire, et singulièrement au cours de la période prise en référence.

De même la « fibre sociale » a été plusieurs fois invoquée pour rendre compte de la permanence de l'engagement de l'intervenant social malgré les difficultés matérielles, idéologiques et morales auxquelles il se trouve confronté. Même chose pour les compétences relationnelles dont doit impérativement faire montre l'intervenant social, etc. On pourrait donc multiplier les exemples qui établissent combien les catégories génériques du travail social d'hier restent opératoires pour fournir certains des éléments constitutifs de la représentation du rôle social de l'intervenant, des compétences -personnelles et sociales- qu'il réclame, comme de l'identité professionnelle qui l'accompagne.

Pour le dire autrement, les figures canoniques du travailleur social gardent suffisamment de sens pour pouvoir fournir un cadre de référence professionnelle aux intervenants qui opèrent dans les conditions d'aujourd'hui. Ce pôle de sens peut d'ailleurs être, comme nous l'avons noté ci-avant, attractif ou répulsif, mais dans les deux cas, c'est bien lui qui autorise la définition professionnelle. Comme l'avaient bien vu les auteurs d'une étude sur les *“Modes d'action coopératifs et identités professionnelles des travailleurs sociaux dans les caisses d'allocations familiales”*⁹⁷, une problématique de l'identité professionnelle du travailleur social est donc à préserver. Et, pour ce faire, il convient toujours de rompre avec quelques stéréotypes particulièrement tenaces et erronés.

⁹⁷ EME Bernard, GOUNOUF Marie-France, LAVILLE Jean-Louis, sous la direction de GAUTRAT Jacques, *Modes d'action coopératifs et identités professionnelles des travailleurs sociaux dans les caisses d'allocations familiales*, CRIDA-LSCI, Recherche pour la CNAF, Février 1997.

Au nombre de ces stéréotypes, les auteurs de l'étude mentionnaient :

- 1) la résistance au changement dont feraient montre, aux côtés de bien d'autres salariés, les travailleurs sociaux ;
- 2) la transmission de la misère des usagers auprès des travailleurs sociaux et sa transformation en troubles identitaires ;
- 3) l'utilité du travailleur social mesurée à la hauteur des moyens dont il dispose ;
- 4) l'estime de soi manifestée par les travailleurs sociaux serait inversement proportionnelle à la statistique du chômage et de la misère du monde. Or, comme nous avons pu également le remarquer : « *l'attraction pour aider l'espèce humaine reste un déterminant important pour toutes les professions sociales...* », « *la majorité des travailleurs sociaux (...) sont persuadés de leur utilité malgré leur manque de moyens* », « *l'élargissement des usagers (...) oblige le recentrage et l'évolution des professions qui avaient l'habitude de ne traiter que de plus petites quantités de population* », « *les travailleurs sociaux (...) sont davantage satisfaits de l'évolution de leur métier* »⁹⁸.

Ajoutons, pour notre part, que nos observations ne conduisent nullement à faire état d'une déqualification quelconque de l'ensemble des « intervenants sociaux » que nous avons pu rencontrer. Tant s'en faut. Ils sont toujours formés, soit en formation initiale de travailleurs sociaux, soit en formation continue pour « récupérer » un diplôme reconnu de travail social, soit dans des disciplines facilement monnayables dans l'exercice pratique du travail social. D'ailleurs, comme il a déjà été dit, c'est le niveau du diplôme qui apparaît discriminant au sein de la masse des cas analysés dans la troisième phase de l'étude pilotée par la MIRE, et non pas, comme il était parfois sous-entendu, l'origine disciplinaire du diplômé.

DE QUELQUES HYPOTHÈSES INTERPRÉTATIVES

A titre d'hypothèses interprétatives, nous retiendrons que le champ professionnel de l'intervention sociale n'a connu aucune tornade qui aurait voué les métiers d'hier, leurs savoirs, savoir-faire et savoir-être, à n'être plus que de nostalgiques et passéistes évocations. Aucun raz-de-marrée n'est venu aplanir le terrain sur lequel étaient censées s'édifier de « nouvelles » professions du social. Les métiers de l'intervention sociale ne peuvent donc faire l'économie d'une approche historique, et comparative. Bref, l'analyse ne peut être menée selon le principe de la *tabula rasa*.

⁹⁸ *Idem*, pp. 126-130.

Bien plus, l'interprétation en termes de rupture, de mutation et d'émergence de « nouvelles professionnalités » n'est finalement possible que si l'on s'en tient à la perspective tronquée de l'opposition 1972/1998, c'est-à-dire de ce jeu de miroir entre une construction rhétorique disqualifiante (les travailleurs sociaux-flics) -rétrospectivement majorée d'un bonheur historique- et une autre construction rhétorique à vocation déstabilisatrice et concentrée des inquiétudes qui habitent le monde (les « nouveaux métiers » du social). Ce bornage de la réflexion favorise toutes les mésinterprétations et consolide une vision du champ professionnel étonnamment étroite, pour ne pas dire abusivement tronquée.

En effet, et tout en accréditant l'idée que les métiers du social se sont pour partie recomposés et pour une autre redéployés au cours de la période prise en référence, ces recombinaison et redéploiement n'apparaissent plus comme une rupture dès lors qu'on les situe dans la longue durée. C'est-à-dire, pour le moins, dans celle qui peut se prévaloir d'avoir apporté un « *traitement social à la question sociale* », comme l'énonce Michel CHAUVIÈRE⁹⁹. Les « *nouveaux métiers* » qui apparaissent comme une forme de désorganisation du paysage bien réglé des professions du social tel qu'il avait été canonisé dans les années 1970, perdent de leur pouvoir de transsubstantiation et de leur radicale novation à partir du moment où ils se trouvent inscrits dans la chaîne déjà ancienne des formes d'interventions sociales qui depuis le tournant du siècle (XIX^e / XX^e s'entend) fournissent ce qu'on pourrait appeler une orientation réformatrice en matière sociétale.

Faut-il le rappeler ? Le travail social s'institue dès lors qu'il s'agit de travailler le social -pour reprendre encore une formule de Michel CHAUVIÈRE-, dès lors qu'il est question d'agir volontairement, consciemment ou « scientifiquement » sur certaine modalité de la socialité¹⁰⁰. Ce qui, par parenthèse, réclame plus qu'un commentaire critique ou savant sur les conditions de vie au sein de la société considérée. Décrire la *misère du monde* ne suffit pas pour rendre compte des formes prises par ce travail sur le social. Il faut, pour ce faire, disposer d'une analyse du cadre politique dans lequel il opère : le compromis républicain, celui de la Troisième république qui permet de poursuivre l'action des institutions de charité (dont l'Église catholique) au sein d'un nouveau régime politique d'action rationnelle de réformes sociales, et dont les réformateurs sociaux -de l'École Leplaysienne au *solidarisme* de Léon BOURGEOIS- en ont fourni les cadres d'inspiration théorique. Et c'est ce traitement social là, ce travail du social par la société, cette sorte d'incorporation de l'historicité -pour

⁹⁹ CHAUVIÈRE Michel, "Le traitement social de la question sociale", *Sociétés & Représentations*, « Le social en question », CREDHESS, n°5, Décembre 1997, pp. 339-354.

¹⁰⁰ « Le travail social, c'est donc l'intervention consciente et volontaire sur le social, pour le construire, l'entretenir ou le transformer, et son double effet sur celui qui agit et sur celui à qui est destinée l'action ou vers qui elle est dirigée ; en d'autres termes, il s'agit de la production travaillée et "assistée" de la société. » Voir CHAUVIÈRE Michel, "Essai de décomposition du travail social", in BAILLEAU Francis, LEFAUCHEUR Nadine et PEYRE Vincent, *Lectures sociologiques du travail social*, Paris, CRIV-Éditions ouvrières, 1985, pp. 160-174.

parler comme Alain TOURAINE- qui en appelle à la professionnalisation des activités. Les petites et la grande histoire de cette professionnalisation sont maintenant bien connues.

Plus précisément encore, ce travail du social est un authentique travail, avec nombre des caractéristiques du travail humain dont la pénibilité et la quête de légitimité. Les travailleurs sociaux que l'on peut interviewer l'énoncent de longue date. C'est un travail créateur de *valeurs d'usage* et de *valeurs d'échange*. Les utilités distribuées ou redistribuées sous formes d'allocations monétaires, de conseils, de services, etc., participent des premières. « *Mais à l'évidence, comme le notait encore Michel CHAUVIÈRE, ce travail matériel du social est inséparable d'un travail discursif particulier, c'est-à-dire de l'énonciation d'un certain nombre de représentations ou de valeurs qualifiantes et légitimantes.* » « *Sans ce travail rhétorique du social, créateur de "valeurs d'échange", ajoutait-il, pas de représentations du social, pas de politiques, pas même d'usagers ou de professionnels...* » ¹⁰¹

A s'en tenir à ces considérations, que nous ne pouvons développer ici plus avant, on comprend déjà que le point de vue selon lequel entre 1972 et 98 se serait joué une déstructuration du travail social, se situe foncièrement sur le versant rhétorique du travail social. C'est-à-dire, des discours à prétention scientifique qu'il appelle ou, le plus souvent, des discours idéologiques desquels s'extraient les causes « légitimes » de l'action. Pensons à la panoplie de discours savants qui ont pu être déroulés entre ces deux dates : de l'aliénation dans la relation salariale et de la cérémonieuse histoire des modes de production -comme disait Foucault-, à l'exclusion sociale et à la délitescence du lien social -comme l'affirment *ex abrupto* nombre de nos contemporains.

Bien sûr, cette analyse ne pouvait être poursuivie dans le cadre de cette recherche. Ce n'en était pas l'objet. Aussi, et pour s'en tenir à l'objet même de la recherche et aux observations auxquelles nous avons pu procéder, nous nous contenterons de souligner les points suivants :

- 1) Les métiers du travail social restent la référence majeure à partir de laquelle se définissent des identités d'intervenants sociaux, se conçoivent des modes d'intervention, se voit conférer un sens à l'action réalisée.

Est-ce là dire que nous avons affaire à un « noyau dur », résistant au changement, vecteur d'un certain corporatisme professionnel -en fermant la porte d'accès aux « hors venus »-, et d'un certain immobilisme social -en reconduisant, ou tentant de reconduire, des procédures anachroniques. La « dureté » n'est sûrement pas à

¹⁰¹ CHAUVIÈRE Michel, *Essai de décomposition du travail social*, op. cit., p. 164.

entendre dans ces termes, et il s'en faut. Elle l'est beaucoup plus en termes de puissance significative. Dans le champ professionnel qui nous préoccupe, le travail social -tel que conceptualisé dans les années 1970-75- se révèle, comme l'on dit, « incontournable ».

2) Le contenu, les modalités pratiques, les conditions générales d'exercice du métier ont changé. Ils ont changé sous l'effet des transformations de conjoncture économique et sociale, en tout cas pour une bonne part, en faisant émerger de nouvelles demandes d'assistance. Ce dont rendent compte les propos tenus sur les changements du public, de ses attentes comme de ses caractéristiques. Mais peut-être faut-il aussi inclure dans ces changements de contexte d'action les effets mêmes des actions passées : celles qui façonnent aussi les demandes, ou certaines des demandes d'aujourd'hui.

3) Les titulaires légitimes de l'appellation « intervenants sociaux » forment un ensemble beaucoup plus large que les seuls travailleurs sociaux classiques. Cela tient cependant à plusieurs facteurs.

* il y a d'abord élargissement à des métiers qui jusqu'alors étaient restés en marge. A la faveur d'une redéfinition statutaire, d'une légalisation de la fonction, d'une requalification du rôle exercé, on a vu des métiers qui se tenaient en lisière du travail social entrer de plain-pied dans le champ professionnel de l'intervention sociale. Citons les anciennes gardiennes d'enfants, agréées ou non, devenues assistantes maternelles ; et, dans le domaine que nous avons observé, les anciens éducateurs de l'administration pénitentiaire « relookés » en conseillers d'insertion de probation.

* il y aurait ensuite un assouplissement des conditions d'accès aux différents métiers, ou pour le moins à ces « métiers » qui dérivent de la multiplication des dispositifs (insertion, logement, santé, etc.). Il y aurait seulement, car si tous ceux qui remplissent les fonctions qui s'y rapportent ne sont pas titulaires du diplôme d'État qui confère l'appartenance statutaire -on l'a vu des *allogènes* y prétendent-, ce phénomène n'est pourtant pas en soi une novation du secteur professionnel. Peut-être à une moindre échelle, en tout cas de manière moins ostentatoire, nombre d'exercices professionnels étaient le fait de non diplômés ou pouvaient échapper purement et simplement à la logique statutaire que tentaient de mettre en œuvre les « certifiés ». Certes, cela était beaucoup plus vrai dans les métiers de

l'animation et de l'éducation spécialisée que du côté des assistants sociaux. Il n'empêche, la présence de non certifiés ou d'autrement certifiés ne peut être tenue, en elle-même, comme un trait distinctif suffisant, la marque indubitable d'une rupture. Pour autant, il faut bien noter la présence, à des pôles opposés de qualification de non certifiés du travail social. Sont-ce eux qui inaugurent la rupture ? Leur accroissement quantitatif aurait produit le basculement qualitatif ? Il convient peut être de pousser plus avant la mesure de leur poids véritable pour pouvoir se prononcer.

- * Il peut y avoir enfin, un effet de légitimation fruit de la multiplication des dispositifs et de la multiplication des statuts, profils, compétences... qu'ils réclament. La reconversion idéologique du travail social, le déplacement rhétorique qui l'a accompagné, la promotion de nouvelles valeurs, etc. -sans parler des conséquences des mesures administratives comme la décentralisation principalement-, ont quelque peu délégitimé le « corporatisme » dans lequel tendaient à se conforter les métiers canoniques. Partant, un besoin de relégitimation se faisait sentir. Mais, cette fois en incorporant ceux qui pouvaient se présenter sous le label « nouveaux métiers » ou sous la figure « non certifiés », etc. Les instances politiques (Conseils généraux, municipalités) y ont contribué pour leur part dès les années 1980. Mais ne peut-on également se demander si des tentatives de construction de catégories, à l'image de celle que nous avons tenté de réaliser dans le cadre de ce programme de recherche, n'y participent pas pour la leur ?

Comme nous l'avons déjà souligné, si bien des registres de l'intervention sociale attestent d'une permanence tandis que d'autres en appellent à des changements, c'est peut-être parce que nous saisissons d'abord des configurations historiques d'une même fonction sociale, celle qu'hier on appelait « assistance » et qu'aujourd'hui on préfère nommer « solidarité ». Fonction qui engage non seulement la figure de l'État, mais aussi celle de la société civile - quand bien même dans la phase précédente cette dernière était quelque peu récusée.

EN GUISE DE CONCLUSION

Il importe, au moment où l'on cherche à saisir la portée des évolutions enregistrées dans la pratique du travail social, de ne pas verser une nouvelle fois dans la confusion entre discours de légitimation du travail sur le social et exercice effectif d'intervention sur ce social. C'est de cette méprise qu'est née l'illusion de la fondation, dans les tourments politiques et éthiques, du travail social au début des années 1970. Et, c'est prolonger encore l'illusion que de lui opposer les discours de légitimation des années 90 finissantes.

Maintenant, qu'il y ait au sein des professions ou des métiers du social des recompositions, des redéploiements, voire des incorporations de métiers jusqu'alors tenus en périphérie, cela ne signifie pas pour autant que nous enregistrions un éclatement des métiers du social, ou leur ingestion dans un social d'un autre type. Cela signifie seulement que nous observons la poursuite du processus de professionnalisation du travail sur le social. Autrement dit, puisque nous nous situons sur le long terme, le processus de professionnalisation du travail social est à comprendre comme un processus toujours inachevé.

Enfin, ce que l'on tient pour un malaise, voire un malaise inhérent aux professions du social, n'est peut-être finalement que la projection du propre malaise des analystes et autres observateurs du social (surtout lorsqu'ils se prennent pour les maîtres à penser des « professionnels » du même social) qui, dans le contexte actuel d'exercice du travail social, se révèlent être d'une regrettable impuissance analytique. Et, ce ne sont pas les antiennes sur l'exclusion, la perte du lien social, etc. qui permettront de redresser la barre. Les travailleurs du social, qui n'en peuvent mais, se trouvent ainsi amputés d'une des dimensions de leur action, celle porteuse de « valeur d'échange ». Rien d'étonnant à ce qu'ils continuent à exprimer quelque inquiétude, insatisfaction ou même angoisse.

ANNEXES

- **Bibliographie**
- **Détail des entretiens réalisés**

ANNEXE 1 :

BIBLIOGRAPHIE

ABALLEA F., BENJAMIN I., MENARD F. : *Les conseillères en économie sociale et familiale : inscription professionnelle, activités, compétences et savoirs* ; FORS Recherche sociale, GRIS Université de Rouen, février 1995.

ANPE : Revue de l'ANPE : *Le nouveau ROME, Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois*, Grand Angle sur l'Emploi, n°6 d'octobre 1993.

APCG (Association des Présidents de Conseils Généraux) : *Les travailleurs sociaux : crise du recrutement et formation. Analyse et éléments pour une stratégie*. Etude réalisée par l'IPTR, janvier 1993.

ASTIER Isabelle : *RMI : du travail social à une politique des individus*, article dans la revue ESPRIT, n°241 intitulé « A quoi sert le travail social », mars-avril 1998.

AUTÈS Michel : *L'insertion, une bifurcation du travail social*, dans la Revue ESPRIT, n°241, mars-avril 1998.

BACHMANN Christian, CHAUVIÈRE Michel : *La crise du travail social : l'urgence d'une réflexion de fond*, in Actualités Sociales Hebdomadaires du 24 janvier 1992.

BAGUR Mireille : *Rapport de synthèse sur la médiation socio-culturelle*, FIA-ISM, 1995.

BONEU F., VIENNEY, J. : *Comment développer les compétences de son équipe* », Coll. Les questions de l'entreprise, Nathan, Paris, 1995.

BOTTARI Christelle, LEGROS Michel : *Contrat d'Étude Prospective, Commerce de Gros*, La formation professionnelle initiale et continue, CRÉDOC, 1995.

BOURDIEU Pierre, 1981, « *Décrire et prescrire* », Actes de la recherche en sciences sociales, n°38, pp.69-73.

CASTEL Robert, *Les métamorphoses de la question sociale, une chronique du salariat*, Paris, Fayard, coll. « L'espace du politique », 1995.

CAUQUIL Guy : *Des compétences pour décider*, article paru dans Informations Sociales n°38 intitulé : Nouvelles missions, nouvelles formations, Nancy, 1994.

CHAUVIÈRE Michel, *Le traitement social de la question sociale, Sociétés & Représentations*, « Le social en question », CREDHESS, n°5, Décembre 1997, pp. 339-354.

COHEN-SCALI Valérie., WITTORSKI R. : *L'évolution des compétences professionnelles des assistants sociaux*, Note de synthèse, CIA-CEREQ, décembre 1993.

CONSEIL SUPÉRIEUR DU TRAVAIL SOCIAL : *Adaptation du marché de l'offre et de l'emploi des travailleurs sociaux*, Rapport présenté le 6 octobre 1995.

- COSTE Philippe : *Assistants sociales. Quel mépris ?* ASH n° 1769, janvier 1992.
- DELCROIX Catherine : *Rôle et perspectives des femmes-relais en France*, recherche financée par la direction de la population et des migrations et le FAS, et gérée par l'ADRI.
- DEMAILLY L. : *La qualification ou la compétence professionnelle des enseignants*, in *Sociologie du travail*, n° spécial, n°1/1987.
- DUBAR Claude : *La qualification*, in *Sociologie du travail*, n° spécial, n°1/1987.
- DUBAR Claude : *Idéologies et choix professionnels des éducateurs spécialisés*, Thèse de 3^e cycle, Paris VIII, 1970.
- DUBAR Claude : *Origines sociales et valeurs professionnelles des éducateurs*, dans « *Sociologie et compréhension du travail social* » sous la direction de Jean-Marc DUTRENIT, Toulouse, Privat, 1980.
- DUBÉCHOT Patrick : *Culture d'entreprise et identité de la Prévention spécialisée*, étude réalisée en 1993 et 1994 pour le 80^{ème} anniversaire de l'Association ESPOIR-CFDJ, juin 1995.
- DUBÉCHOT Patrick : *Construction et analyse des compétences dans le secteur éducatif et social*, Coll. des Cahier de Recherche du CRÉDOC, n° 86, mai 1996
- DUBÉCHOT Patrick : " *La Prévention spécialisée aujourd'hui : situations professionnelles et compétences* ", étude réalisée pour PROMOFAP, Collection des Rapports du CRÉDOC, n°170, septembre 1996.
- DUBÉCHOT Patrick, LE QUÉAU Pierre, SIMON Marie-Odile : " *Attentes et vécus des acteurs des centres sociaux* ", note de synthèse, février 1997
- DUBOUCHET Louis, MEKBOUL S. : *Prévention spécialisée, décentralisation et politiques territoriales*, étude réalisée pour le CNLAPS, février 1992.
- DUGUÉ Élisabeth : *Ressources humaines et gestion des compétences*, *Revue de Sociologie du Travail*, n°3, 1994.
- DURAND Robert : *Histoire des centres sociaux. Du voisinage à la citoyenneté*. Coll. Alternatives sociales, Syros, 1996.
- DURRLEMAN Antoine : *Redéfinir le travail social, réorganiser l'action sociale*, Rapport à la Commission Cohésion sociale et prévention de l'exclusion, Commissariat général du Plan, La Documentation Française, mars 1993.
- EME Bernard, GOUNOUF Marie-France, LAVILLE Jean-Louis, sous la direction de GAUTRAT Jacques, *Modes d'action coopératifs et identités professionnelles des travailleurs sociaux dans les caisses d'allocations familiales*, CRIDA-LSCI, Recherche pour la CNAF, février 1997.
- Revue ESPRIT : *À quoi sert le travail social ?*, n°3-4, mars-avril 1998 et *Pourquoi le travail social ?*, *Revue Esprit*, n°4-5, avril-mai 1972.

- FOURDRIGNIER Marc : *Vers de nouvelles pratiques sociales. Pour une conception culturelle du changement*, Les Cahiers de PROMOFAP, n°5, septembre 1993.
- FOURDRIGNIER Marc : *Formations et métiers*, article paru dans Informations Sociales n°38 intitulé : Nouvelles missions, nouvelles formations, Nancy, 1994.
- FLÜCK C., LE BRUN CHOQUET C., : *Développer les emplois et les compétences, une démarche, des outils*, INSEP Editions, Paris, 1992.
- GUERRAND R-H, RUPP M-A : *Brève histoire du service social en France. 1896-1976*, Coll. Regard, Privat 1978.
- ION Jacques, TRICART Jean-Paul : *Les travailleurs sociaux*, Ed. La découverte, Paris, 1984.
- ION Jacques : *Le travail social à l'épreuve du territoire*, Coll. Pratiques Sociales, Ed. Privat. Toulouse, 1991.
- ION Jacques : *Des contours incertains*, article paru dans Informations sociales n°38, intitulé : « Nouvelles missions, nouvelles formations », Nancy, 1994.
- ION Jacques : « *Le travail au singulier* » Ed. Dunod, 1998.
- I.P.T.R. : *Les travailleurs sociaux : crise de recrutement et formation. Analyse et éléments pour une stratégie*, Etude réalisée pour l'APCG, janvier 1993.
- LADSOUS Jacques : *Le professionnel de l'acte éducatif*, dans « Les éducateurs aujourd'hui » Coll. Pratiques sociales, Privat/Lien social, Toulouse, 1993.
- LE BOTERF Guy : *De la compétence. Essai sur un attracteur étrange*. Les Éditions d'organisation, 1994.
- LEGROS Michel : *Vers l'emploi : la formation des accompagnateurs d'insertion*, Les Cahiers de Promofaf, n°6, Décembre 1993.
- LEMAY Michel : *Un art de la relation*, article dans « Les éducateurs aujourd'hui », Coll. Pratiques sociales, Privat/Lien social, Toulouse 1993.
- LENOIR René : *Les Exclus*, Ed . , 1974.
- LIEN SOCIAL (revue) n°429 du 12 février 1998.
- LOUBAT Jean-René. : *Vers la médiation et le conseil sociaux* in « Les éducateurs aujourd'hui », sous la direction de J-L Martinet, Coll. Pratiques Sociales, Privat, Toulouse, 1993.
- MANDON Nicole : *La gestion prévisionnelle des compétences, la méthode ETED*; Collection des Etudes du CEREQ, n°57, La Documentation Française, déc. 1990.
- MARTINET Jean-Louis et alii : *Les éducateurs aujourd'hui* , Coll. Pratiques sociales, Ed. Privat, Paris, 1993.
- MÉDA Dominique, *Le travail, une valeur en voie de disparition*, Paris, Aubier, 1995.
- MELLÉ Sylviane. : *La bureaucratie professionnelle dans un service social à l'épreuve de la Loi Besson*, Mémoire de DSTS sous la direction de P. DUBÉCHOT, Ecole de Chaligny, mai 1995.

MOATI Philippe, *Les nouvelles logiques productives, le travail et l'emploi*, « Économies et Sociétés », série Débats, D, n°3, n°5-6/1998, pp. 281-299.

MUEL-DREYFUS Francine : *Le métier d'éducateur*, Ed. de Minuit, Paris, 1983.

NAVILLE Philippe : *Essai sur la qualification du travail*, Marcel Rivière, Paris, 1956.

PASSERON JEAN-CLAUDE, "Attention aux excès de vitesse, le « nouveau » comme concept sociologique, *Esprit*, 4/1987, pp. 129-134.

SANCHOU Paule. : *Savoir-faire et faire savoir*, in « Les éducateurs aujourd'hui », s/d de J.L. Martinet, Coll. Pratiques sociales, Privat, Toulouse, 1993.

SIMULA Pierre. (CEREQ) : *La nomenclature du ROME : de la définition de son objet aux principes de classement*, in Revue Grand Angle pour l'Emploi, n°6 octobre, 1993.

VILBROD : *La vocation renouvelée. Les déterminants sociaux du choix de métier d'éducateur spécialisé*, Thèse de Doctorat, dirigée par Anne GUILLOU, Université de Nantes, décembre 1993.

WUHL Simon : *Les exclus face à l'emploi*, Syros Alternatives, Paris, 1992.
« L'espace du politique », 1995.

WUHL Simon : *Insertion : les politiques en crise*, Paris, PUF, 1996.

ZARIFIAN Philippe : *L'émergence du modèle de la compétence*, in Stankiewicz F. : « Les stratégies d'entreprises face aux ressources humaines », Paris, Economica, 1988.

ANNEXE 2

LES ENTRETIENS RÉALISÉS (54)

ORGANISME EMPLOYEUR	TYPE DE STRUCTURES OU SERVICES	COMMUNE	INTITULÉ DU POSTE	QUALIFICATION, DIPLOME
Asso. CLAIR LOGIS	CHRS/foyer maternel	Bry	- 1 animatrice/stagiaire - 1 animatrice	- BTS, CESF - moniteur-éducateur
Asso. ESPOIR-CFDJ	Club de Prévention	Chevilly	- 1 éducateur - 1 éducateur	- éducateur sportif - animateur DEFA
Asso. FOYERS DE FRANCE	CHRS	Cachan	- 1 moniteur-éducateur - 1 animatrice	- moniteur-éducateur - éduc. jeunes enfants
Asso. LA CLEF	Service insertion par le logt.	Choisy	- 1 conseiller social	- éducateur spécialisé
ALCEJ	Club de Prévention	Choisy	- 1 éducatrice	- éducatrice spécialisée
	Entreprise d'insertion	Choisy	- 1 coordinateur	- éducateur spécialisé
Asso. Centre culturel KENNEDY	Centre socioculturel	Créteil	- 1 animatrice/soutien scolaire	- BAFD + licence lettres
Mairie de CRÉTEIL	Mission Ville	Créteil	- 1 chargé de mission Insertion économique - 1 chargé de coordination CCPD	- Ecole de commerce - DEES + lic. de lettres
Asso. MISSION SOLIDARITÉ	Centre social	Créteil	- 1 animatrice coordinatrice secteur Pte enfance - 1 coordinateur secteur Jeunes	- BEATEP - DEFA
Asso. pour Insertion et la formation professionnelle	Mission locale	Créteil	- 1 éducateur - 1 assistante sociale	- éducateur spécialisé - assistante sociale
	CLLAJ	Créteil	- 1 agent d'accompagnement	- éducatrice spécialisée
Asso. Maison d'accueil l'ÎLOT	CHRS	Vincennes	- 1 animateur - 1 animateur	- maîtrise d'urbanisme - DEFA
Asso. POINT-ÉCOUTE	Prévention de la toxicomanie	Champigny	- 1 psychologue	- DESS psychologie
Mairie de CHAMPIGNY	Contrat de Ville	Champigny	- coordinateur social	- BAC+4 Sciences Eco + deug psycho/sociale
ASER	Club de Prévention	Orly	- 1 chef de service éducatif	- assistante sociale
Asso. Espoir/CFDJ	Service d'Accueil, Orientation et Hébergement	Rungis	- 1 CESF	- CESF
Asso. ALEF	Antenne Contrat de ville	Vitry	- 1 chef de projet - 1 agent de développement	- maîtrise d'histoire/géo - BAFD, BASE

ORGANISME EMPLOYEUR	TYPE DE STRUCTURES OU SERVICES	COMMUNE	INTITULÉ DU POSTE	QUALIFICATION, DIPLOME
Asso.	Mission Locale	Maison-Alfort	- 1 conseillère en insertion - 1 conseillère emploi-formation	- DESS psychologie - licence de Droit
Asso. AVVEJ	CHRS/Centre maternel	Thiais	- 1 éducatrice spécialisée - 1 psychologue - 1 auxiliaire de puériculture	- éducatrice spécialisée - psycho/psychanalyste - pas de diplôme
Administration pénitentiaire	CPAL	Créteil	- 1 agent de probation - 1 agent de probation	- éducatrice justice - CIP et lic. Droit
Régie de Quartier	Régie de Quartier	Créteil	- 1 responsable de structure - 1 secrétaire/comptable, adjointe	- éducateur/DSTS/Maitrise de gestion - maîtrise de gestion sociale /DSTS
CAF	Permancence d'action sociale	L'Hay	- 1 assistante de secteur	- assistante sociale
Asso de la MJC Guy Moquet	MJC	Bonneuil	- 1 animateur - 1 secrétaire/comptable, adjointe	- BAFD - CAP de comptable
AEF Multiservice	entreprise d'insertion	Chevilly	- 1 éducatrice - 1 éducatrice	- DEES - DEES/ certificat CNAM
Asso Des Hautes-Noues	Centre socioculturel	Villiers	- 1 agent d'accueil	- CAP de secrétariat
Asso. SAJIR	Service d'action judiciaire	Créteil	- 1 juriste - 1 responsable des chantiers extérieurs	- Deug Philo + maîtrise de Droit - gendarme retraité/OPJ
Asso SAJEF/ La Marjolaine	foyer d'hébergement jeunes délinquants	Boissy	- 1 permanent - 1 éducateur	- militaire adju/chef - diplômé des Beaux-arts
Asso ACER	Prévention spécialisée	Orly	- 1 administrateur/bénévole	- prêtre ouvrier
CLLAJ	CLLAJ		- 1 accompagnatrice - 1 CESF	- CAP de coiffure - CESF+psy+ hist. de l'art
Asso de Prévention de l'alcoolisme	suivi prévention	Maison-Alfort	- 1 visiteuse sociale - 1 directrice (bénévole) - 1 trésorière (bénévole)	- secrétaire - médecin retraité - assistante sociale
Asso centre culturel Kennedy	Centre socio-culturel	Créteil	- 1 vacataire bénévole soutien scolaire	- retraité, Bac, Deug de lettres
PJJ du 94	service éducatif	Créteil	- 1 éducateur	- éducateur/PJJ, DEA espagnol
Mairie de Choisy le Roi	CCAS	Choisy le Roi	- 1 assistante sociale - 1 agent de développement social	- assistante sociale - agent de développement social

COLLECTION DES RAPPORTS

Récemment parus :

**Le fonctionnement des vestiaires de
la croix-rouge**

Marie-Odile SIMON - n°197 (1998)

**L'accueil en urgence des personnes en difficulté -
Enquête 1998**

Pierre LE QUÉAU - n°198 (1998)

**Opinions sur les Caisses d'Allocations Familiales
et sur l'organisation du temps libre des enfants
de 6 à 12 ans**

Georges HATCHUEL, Anne-Delphine KOWALSKI - n°199 (1999)

**Proposer des petits-déjeuners en zone
urbaine sensible**

Christine OLM - n°200 (1999)

Les Français et la vie associative

Jean-Pierre LOISEL - n°201 (1999)

**Le devenir des sortants de l'allocation parentale
d'éducation de rang 2**

Rémi GALLOU, Marie-Odile SIMON - n°202 (1999)

Profils globaux de mobilité

Joëlle MAFFRE, Jean-Luc VOLATIER - n°203 (1999)

Les personnes interdites de chèquiers

Rémi GALLOU, Pierre LE QUÉAU - n°204 (1999)

Président : Bernard SCHAEFER Directeur Général : Robert ROCHEFORT
142, rue du Chevaleret, 75013 PARIS - Tél. : 01 40 77 85 01

ISBN : 2-84104-152-2

CRÉDOC

Centre de recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie