

# CAHIER DE Recherche

SEPTEMBRE 1997



N° 103

RÉFLEXIONS SUR UN PROGRAMME DE RECHERCHE

LES MÉTHODES D'ANALYSE DES EMPLOIS  
D'UN CHAMP PROFESSIONNEL :  
L'INTERVENTION SOCIALE

**Patrick DUBÉCHOT**

**Département "Évaluation des Politiques Sociales"**

**Crédoc - Cahier de recherche. N°  
0103. Septembre 1997.**

CREDOC•Bibliothèque



**CRÉDOC**

ENTREPRISE DE RECHERCHE



CAHIER DE RECHERCHE

RÉFLEXIONS SUR UN PROGRAMME DE RECHERCHE

LES MÉTHODES D'ANALYSE DES EMPLOIS  
D'UN CHAMP PROFESSIONNEL :  
L'INTERVENTION SOCIALE

Septembre 1997

Patrick DUBÉCHOT  
Département Évaluation  
des Politiques Sociales

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

---

Ce cahier de recherche constitue un document complémentaire de la production du Département Évaluation des Politiques Sociales dans le cadre du programme de recherche financé par la MIRE « Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale ».

Pour mener cette recherche méthodologique nous nous sommes autorisés à faire référence aux méthodes mises en oeuvre par les autres équipes qui participent à ce programme de recherche et aux réflexions qui ont été menées dans le cadre du comité de pilotage.

## SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	9
Préambule : LE CADRE MÉTHODOLOGIQUE .....	15
- un programme coordonné .....	17
- les partis-pris méthodologiques.....	20
 <u>PREMIÈRE PARTIE :</u>	
L'APPROCHE QUANTITATIVE, du recensement des employeurs à l'analyse des emplois.....	25
<b>I - Construire un « inventaire raisonné » des employeurs .....</b>	<b>29</b>
<u>1- Le recensement des employeurs : sources et méthodes .....</u>	<u>29</u>
1-1. Un repérage par les « grandes enquêtes ».....	29
1-2. Les autres sources déjà existantes et constituées.....	32
1-3. Des sources nécessitant une recombinaison de l'information .....	34
<u>2- Le recensement des employeurs : le carnet de bord des difficultés méthodologiques .....</u>	<u>40</u>
2-1. La pertinence du fichier FINESS dans un objectif de recensement.....	40
2-2. La pertinence d'une agrégation et d'une centralisation des données.....	41
2-3. Sentiment et déni d'appartenance au secteur de l'intervention sociale ou l'influence des représentations des employeurs.....	42
2-4. Interrogation sur l'entrée par les employeurs pour repérer le champ de l'intervention sociale.....	42
<u>3- Bilan méthodologique de la phase de recensement des employeurs .....</u>	<u>44</u>
 <b>II - Enquête sur les emplois : dénombrement et caractérisation.....</b>	<b>47</b>
<u>1- Le recensement des employeurs : sources et méthodes .....</u>	<u>47</u>
1-1. Un comptage par les enquêtes nationales.....	47
1-2. Une investigation quantitative et qualitative par une enquête .....	50

<u>2- Le repérage des emplois : le carnet de bord des difficultés méthodologiques</u> .....	55
2-1. La diversité des sources et leur agrégation.....	55
2-2. La difficulté d'agrèger des données recueillies .....	56
2-3. L'ambiguïté des notions d'intervention sociale et d'intervenants sociaux .....	57
2-4. Les limites de la méthodologie du programme et sa participation à une production hétérogène ..	58
2-5. Motivation et intérêt des employeurs à répondre à un questionnaire quantitatif.....	59
2-6. Opérationnalité de la méthode inductive pour la construction de nomenclatures communes.....	60
 <u>3- Bilan méthodologique de la phase de recensement des emplois d'intervenants sociaux</u> .....	61

## DEUXIÈME PARTIE :

L'APPROCHE QUALITATIVE : une analyse de l'activité et des profils professionnels .....	63
 <b>I - Diversité des méthodes et des approches</b> .....	67
<u>1 - Des entrées multiples</u> .....	67
1-1. Une entrée par le territoire .....	68
1-2. Une entrée par les fonctions.....	68
1-3. Une entrée par les secteurs d'activité.....	68
1-4. Une entrée par le contenu d'activité.....	69
 <u>2 - La construction des échantillons</u> .....	72
2-1. Une construction statistique « raisonnée » de l'échantillon .....	72
2-2. Des constructions plus ou moins empiriques .....	75
 <u>3 - Des méthodes d'enquête diverses</u> .....	76
3-1. L'entretien en face à face .....	76
3-2. Les entretiens collectifs .....	76
3-3. Des grilles budget-temps ou des fiches d'activités .....	77
 <u>4 - Bilan méthodologique de la phase d'enquête auprès des intervenants sociaux</u> .....	80
4-1. Couverture du champ d'investigation et démarche empirique .....	80
4-2. L'adéquation des méthodes aux objectifs poursuivis.....	81

---

<b>II- Déconstruction et reconstruction d'un secteur professionnel</b> .....	83
<u>1- Typologies et compréhension de l'évolution d'un champ professionnel</u> .....	83
1-1. Analyse d'un champ professionnel à partir du contenu d'activité et de la fonction.....	83
1-2. Analyse du champ professionnel à partir de la compétence .....	87
1-3. La prise en compte des systèmes de représentation .....	90
1-4. Esquisse de typologie.....	91
<u>2 - Bilan méthodologique : enjeux, débats sur la déconstruction/reconstruction d'un champ professionnel</u> .....	93
2-1. L'entrée par les contenus d'activités et la compétence .....	93
2-2. Cohérence de la démarche inductive.....	95
CONCLUSION .....	97
ANNEXES.....	103
Annexe 1 : bibliographie .....	107
Annexe 2 : deux exemples de nomenclature .....	109
Annexe 3 : questionnaire auprès des employeurs d'intervenants sociaux .....	113
Annexe 4 : construction de l'échantillon des intervenants sociaux enquêtés.....	133
Annexe 5 : guide d'entretien auprès des intervenants sociaux salariés .....	145

## **INTRODUCTION**

Les mutations économiques en cours depuis une vingtaine d'années se traduisent entre autres 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, depuis quelques années d'autres signes apparaissent de façon massive qui tendent à modifier le monde du travail. Le déclin de certains secteurs d'activité et la disparition d'emplois traditionnels cotoient 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. Le département évaluation des politiques sociales du CRÉDOC a eu l'occasion de travailler sur ces processus de transformation, soit à propos d'un secteur professionnel<sup>1</sup>, soit sur l'analyse des compétences dans un secteur<sup>2</sup> ou sur un type d'emploi<sup>3</sup>. 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 emplois<sup>4</sup>.

Le programme de recherche engagé par la MIRE (Mission Interministérielle Recherche et Expérimentation) à la suite des travaux du XI<sup>e</sup> Plan s'inscrit donc dans cette suite de travaux autour de l'analyse de l'évolution des emplois. A l'occasion de la préparation de ce XI<sup>e</sup> Plan, une commission sur les métiers du travail social avait été constituée et avait finalement préconisé que soit réalisé un programme d'études visant à clarifier l'évolution de l'emploi dans ce secteur. Depuis plusieurs années, en effet, nombre d'articles soulignent « l'opacité » de ce secteur

---

<sup>1</sup> Études sur *Le commerce de gros*, réalisée par les départements EPS et Dynamique des Marchés du CRÉDOC pour le compte du Commissariat Général au Plan, juin 1996

<sup>2</sup> DUBÉCHOT Patrick : *Construction et analyse des compétences dans le secteur éducatif et social*, Coll. des Cahiers de Recherche du CRÉDOC, n° 86, mai 1996

<sup>3</sup> Etude en cours : *Contrat Emploi Prospective aides à domicile et employés de maison*, pour le Ministère du travail-DGEFP.

<sup>4</sup> 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 ».

« flou », et par là même rappellent et soulignent la difficulté qu'on peut éprouver à dresser les contours du champ de l'action sociale, à en lire les contenus.

Depuis la fin du XIX<sup>e</sup> 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 jusque dans les 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.

Aujourd'hui, il n'y a 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, méthodologique, qualitative et quantitative. 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 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 flou et clarifier des critères de délimitation qui permettraient de rendre lisible et explicite l'appartenance des emplois existants aujourd'hui à ce champ défini. Ce problème de lecture du champ professionnel se traduit également par d'autres éléments comme

la difficulté à maîtriser les circuits d'informations sur les emplois et les qualifications, à en rendre compte.

Le présent document possède un statut particulier par rapport aux cahiers de recherche habituellement produits par le département évaluation des politiques sociales. En effet, celui-ci s'inscrit dans une double perspective d'enrichissement dynamique. La réflexion proposée sur l'analyse des emplois de l'intervention sociale a pour ambition d'alimenter à la fois, celle qui est conduite dans le cadre du programme de recherche MIRE, mais aussi celle engagée dans notre département sur l'analyse des secteurs professionnels et des emplois. Le programme de recherche MIRE présente un intérêt évident à la suite des travaux que nous avons pu réaliser sur l'analyse de secteurs professionnels ou d'emplois. 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. Ce cahier de recherche vise à rendre compte de cette déconstruction/reconstruction d'un champ professionnel et des méthodes utilisées pour y parvenir. L'intérêt de réaliser ce cahier de recherche, est qu'au-delà de l'objet particulier de ce programme, l'analyse et la critique de la méthodologie d'ensemble, des sources et méthodes spécifiques utilisées à chaque étape peut enrichir notre connaissance des méthodes d'analyse des emplois.

Le plan de ce cahier de recherche suit le déroulement chronologique du programme dans la mesure où son organisation en différentes phases constitue un élément de la méthodologie. Pour respecter cette logique, la première partie de ce cahier présentera les différentes sources et ressources mises en oeuvre par les équipes qui participent au programme de recherche et principalement par celle du CRÉDOC pour atteindre l'objectif de quantification des employeurs et des emplois de l'intervention sociale.

La seconde partie s'attache à analyser d'abord le contenu des emplois, l'activité des salariés puis leurs compétences et leurs trajectoires. Ces analyses multiples s'inscrivent dans une perspective de déconstruction des repères existants et de construction de nouvelles typologies plus adéquates avec la réalité du champ professionnel. Nous décrivons les méthodes utilisées et les chemins empruntés pour réaliser ce travail de déconstruction/construction du champ professionnel considéré. La démarche du CRÉDOC est présentée de manière privilégiée, les méthodes utilisées par les autres équipes du programme la complètent.

## **PRÉAMBULE**

### **UN CADRE MÉTHODOLOGIQUE**

### **SOUPLE**

Ce préambule présente le cadre du programme de recherche, sa philosophie générale. En effet, la façon dont a été conçu ce programme, la méthodologie proposée fournissent déjà des indications sur la déconstruction/construction d'un champ professionnel particulier.

## 1- UN PROGRAMME COORDONNÉ

La Commission préparatoire du XI<sup>e</sup> Plan avait préconisé que soit réalisé un investissement conceptuel, méthodologique et statistique « pour sortir de l'opacité qui recouvrait le champ du travail social » et par là-même de pouvoir favoriser une démarche prospective des emplois et des qualifications de ce secteur.

Le programme de recherche qui est issu du travail de la commission, a été construit autour de deux approches, quantitatives et qualitatives.

Les objectifs du programme retenu se déclinaient autour de trois axes :

- opérer un recensement en comptant les professionnels par catégories d'emplois et de qualification,
- analyser les formes d'intervention sociale qu'elles soient privées ou publiques,
- analyser les professions, observer les emplois, l'évolution du champ professionnel.

Pour atteindre ces trois objectifs, le programme avait retenu trois principes :

- privilégier une entrée par les employeurs,
- privilégier une démarche inductive d'observation dont la sortie 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.

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

- 1- la thèse dite du marché interne : les diplômés traditionnels de l'action sociale restent structurants de l'ensemble du secteur,
- 2- la thèse dite du marché externe : on assiste à un développement de "nouveaux emplois", voire de "nouvelles professions" liés à de nouveaux dispositifs et à l'embauche par les employeurs de nouveaux intervenants aux profils quelque peu différents, le tout sous de nouvelles appellations.

### **- organisation et méthodologie du programme**

Différentes instances ont été mises en place (cf. schéma page suivante) pour garantir la scientificité de la démarche et pour accompagner le déroulement du programme de recherche dans ses aspects techniques et méthodologiques :

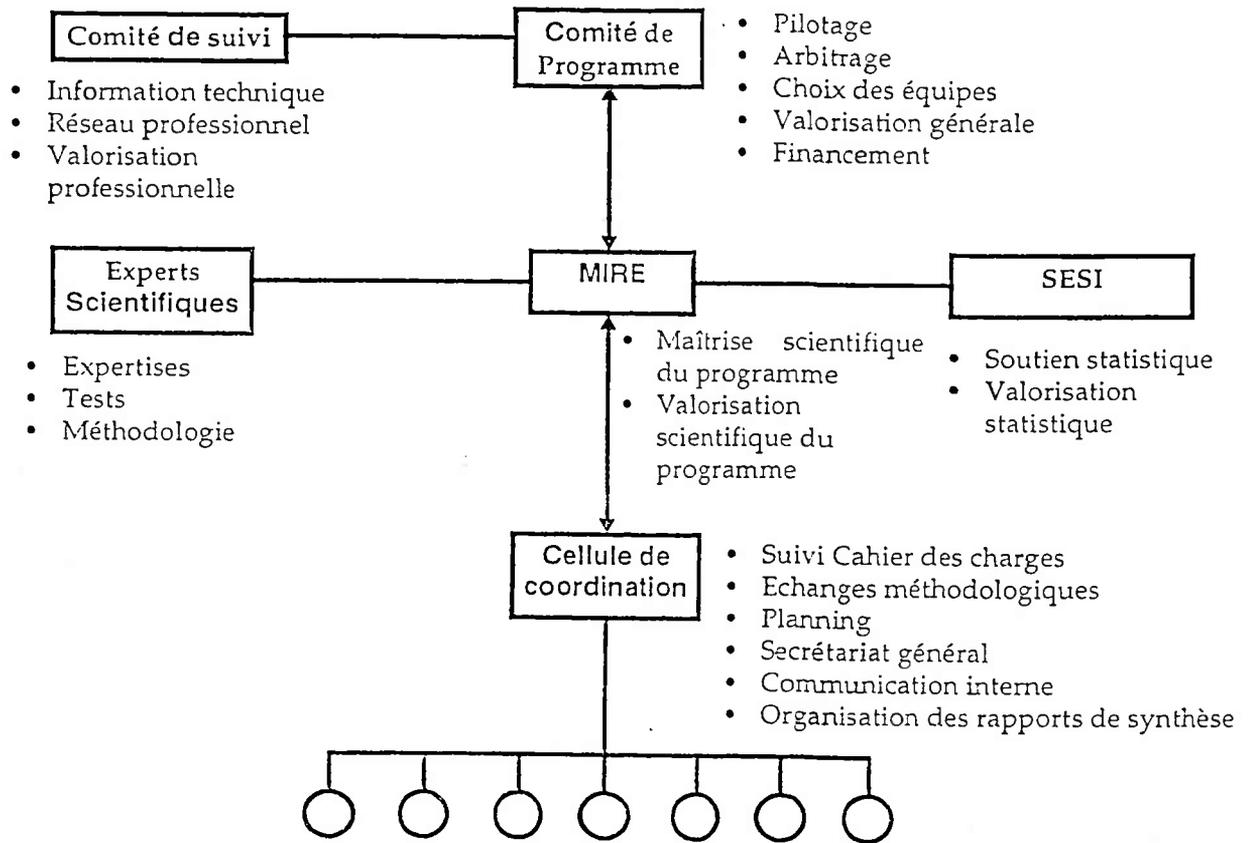
- un comité scientifique -dans lequel figurent des « experts » dans le domaine de l'analyse des qualifications et des emplois tels que Claude DUBAR, ou dans le domaine du travail social comme Jacques ION<sup>5</sup> - a participé à l'élaboration de l'appel d'offres et au cahier des charges, et a été réuni à l'occasion de quelques séminaires avec les équipes
- un comité de suivi devait s'assurer du bon déroulement du programme et de la pertinence des travaux conduits en regard des objectifs du programme de recherche interinstitutionnel. Ce groupe était composé de représentants des divers ministères, services et organismes impliqués (Ministère des Affaires sociales, SESI, MIRE, Ministère du Travail, DARÈS, CNAF).
- la cellule de coordination composée d'un représentant de la MIRE et du coordinateur de Ten-Conseil assurait l'accompagnement des équipes et l'organisation du programme. Les outils de gestion du programme se traduiront principalement par des séminaires de travail et des bulletins de liaison.

Cette démarche coordonnée impliquait une approche transparente et confiante entre les équipes de recherche, la MIRE, la coordination et les commanditaires. Comme le précisait la note de liaison d'octobre 1995 : *il faut que chacun accepte de jouer le jeu de mettre sur la table l'état de ses réflexions conceptuelles et méthodologiques.*

---

<sup>5</sup> (cf. références en annexe 1 dans la bibliographie).

## ORGANIGRAMME DE FONCTIONNEMENT du programme de recherche



Equipes de recherche  
Observations monographiques départementales :  
*Nord, Meurthe & Moselle, Seine-et-Marne, Val-de-Marne, Seine-Maritime, Indre-et-Loire, Isère*

### **- Les sites et les équipes impliqués**

Le programme d'observation coordonné de la MIRE 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 (cf. page suivante). Le CRÉDOC a conduit cette recherche dans le département du Val-de-Marne.

## **2- LES PARTI-PRIS MÉTHODOLOGIQUES**

### **- Une démarche inductive**

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

- compte tenu de l'extrême complexité du domaine observé, toute définition et description du champ de l'intervention sociale prend 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 (ex : par exemple « les figures » -au sens du CEREQ- de l'assistante sociale peuvent être multiples selon le lieu d'exercice, le domaine d'intervention, le dispositif pour lequel elle travaille).
- s'interdire toute « connaissance a priori » du champ professionnel pour se permettre de repérer des recompositions ou des extensions de l'intervention sociale

Ces précautions étaient d'autant plus nécessaires que les équipes du programme étaient composées de chercheurs et d'universitaires proches du champ analysé. La plupart d'entre eux travaillent dans des laboratoires appartenant à des universités ou à des instituts de formation de travailleurs sociaux (cf. tableau page suivante). Beaucoup ont déjà produit nombre de travaux sur le travail social et l'action sociale.

SITES D'ENQUÊTE	ÉQUIPE	CHERCHEURS
Indre et Loire	Laboratoire Étude, Recherche, Formation en Action Sociale (LERFAS) 17 rue Groison, BP 7554 37075 Tours Cedex 2 tél : 05 47 62 33 44	François BIGOT, Thierry RIVARD
Isère	Groupe d'Étude et de Formation sur le Sanitaire et le Social (GREFOSS) Institut d'Études Politiques de Grenoble, BP 45 38402 St-Martin d'Hères Cedex tél : 04 76 82 60 09	Michèle DARAN, Dominique MANSANTI, Élisabeth MAUREL,
Meurthe et Moselle	Institut de Formation et de Recherche en Action sociale (IFRAS) Observatoire Régional de la Santé et des Affaires Sociales (ORSAS) Laboratoire de Sociologie du Travail et de l'Environnement Social (LASTES) de l' Université Nancy II adresse administrative (IFRAS) 1 avenue R. Pinchard 54100 Nancy tél : 03 83 93 36 07	Roger BERTHAUX, Monique LEGRAND, Yvon SCHLERET
Nord	Unité de Recherche associée au CNRS 345 CLERSÉ Institut Fédératif de Recherche sur les Économies et les Sociétés industrielles (IFRESI) 2 rue des Cannoniers -bt F 59800 Lille tél : 03 20 12 58 46	Michel AUTÈS, Bernadette DELAVAL, Philippe DUMOULIN, Jacques ELOY
Seine-Maritime	Groupe de Recherche sur les Innovations sociales (GRIS) Université de Rouen Laboratoire d'études et de recherche Sociales -(LERS) Institut du Développement social adresse administrative (IRTS Haute-Normandie) route de Duclair - BP 5 76380 Canteleu tél : 02 32 83 25 13	François ABALLÉA, Guido DE RIDDER, Charles GADEA, Philippe LEMOIGNE
Seine-et-Marne	Institut régional du travail social de Champagne-Ardenne IRTS/CERASQ Champagne-Ardenne 8 rue Joliot Curie 51100 Reims tél : 03 26 06 41 94	Christine BON, Marc FOURDRIGNIER, Catherine HOURIEZ
Val-de-Marne	CRÉDOC Département Évaluation des politiques sociales 142 rue du Chevaleret 75013 Paris tél : 01 40 77 85 50	Patrick DUBÉCHOT, Pierre LE QUÉAU, Michel MESSU, Marie-Odile SIMON

### **- La définition et le bornage de l'intervention sociale**

Dès le premier séminaire (2 et 3 octobre 1995) la question du bornage du champ de la recherche a été posée. Dans les programmes d'études de secteurs professionnels, type Contrat d'Étude Prospective (C.E.P.)<sup>6</sup>, la règle est de fournir dans un premier temps des données de cadrage sur le secteur d'activité de manière à le circonscrire. Or, ce séminaire avait confirmé une approche fondée sur une méthode empirique et inductive. Il ne s'agissait pas de plaquer un bornage prédéterminé du champ social, à partir de nomenclatures existantes, avec le risque de concentrer le regard vers les professions historiquement et professionnellement reconnues dans le travail social, mais d'élargir les investigations vers des marges dont on ne connaissait pas les limites. Ceci conduisait à laisser aux équipes toute liberté pour recenser de façon la plus exhaustive possible ce champ, et notamment les marges les moins connues.

Dès le début, les équipes ont interpellé les responsables du programme sur une difficulté méthodologique : 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 confusion dans les objectifs de la première phase : d'un objectif de recensement des employeurs et des emplois, le programme s'est orienté vers un « repérage », un « inventaire », raisonné des employeurs et des emplois de l'intervention sociale.

Cependant les débats du séminaire d'octobre avaient montré la nécessité de se doter d'une définition de l'intervention sociale. Pour répondre à l'approche souhaitée, il fallait pouvoir proposer malgré tout aux enquêtés, une définition de ce que, nous, nous entendions par intervention sociale. Mais pour éviter l'effet de centrage sur les professions traditionnelles, cette définition devait être suffisamment ouverte. A partir d'une première définition du champ social fournie par l'une des équipes, les membres de la cellule de coordination ont proposé une définition qui constituait en quelque sorte un protocole d'accord entre les équipes.

Celles-ci pouvaient éventuellement s'en servir dans leur démarche d'enquête. Chaque équipe étant libre de l'utiliser ou non.

---

<sup>6</sup> 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

### **- Une entrée par les employeurs pour atteindre ensuite les emplois et les qualifications**

Lors du premier séminaire, la question a été posée de savoir s'il ne valait pas mieux commencer par une phase qualitative d'observation du champ de l'intervention sociale, avant de faire du recensement. Mais, il a été répondu que la confrontation, même difficile, avec une première mesure objective du champ permettrait de mieux faire émerger les enjeux et problèmes.

A l'occasion des échanges, la notion de « recensement » a été interrogée. Notamment il a été souligné que recenser impliquait de savoir ce que l'on va compter. C'était donc le contraire

de la démarche inductive, puisqu'il s'agit alors d'appliquer un schéma a priori à la réalité. En fait, il s'agit davantage d'un « repérage » des employeurs qui est attendu, « 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).

PREMIÈRE PARTIE

**UNE APPROCHE QUANTITATIVE :**

**du recensement des employeurs  
à l'analyse des emplois  
d'un secteur aux limites incertaines**

•

Habituellement, notamment dans les contrats d'étude prospective, l'analyse des emplois débute par une démarche de cadrage à partir des nomenclatures existantes<sup>7</sup> dont la finalité est essentiellement statistique. Ces classifications sont construites à partir des contenus d'activité et des produits de cette activité. Ce mode de catégorisation entraîne une dispersion importante de l'intervention sociale dans différents secteurs d'activités. Dans la nomenclature NAF par exemple, les emplois d'intervenants sociaux devraient se trouver dans une partie de chacun des secteurs suivants « santé et action sociale », « services collectifs, sociaux et personnels », et le secteur des « services domestiques ».

Or, l'approche proposée par le Comité Scientifique et le Comité de Programme de cette étude est radicalement différente dans le sens où elle ne veut pas justement chercher à recenser les employeurs et les emplois à partir de nomenclatures ou d'indicateurs qui auraient été préconstruits. La démarche retenue, se voulant empirique et inductive, proposait comme entrée dans le champ de l'intervention sociale la recherche des employeurs. Cette approche quasi-exploratoire du champ professionnel avait pour ambition une identification de tous les employeurs à l'échelle de chacun des sites enquêtés et de constituer un fichier d'adresses de ces employeurs. Ce travail devait aboutir à une identification quantitative, mais aussi qualitative de ces employeurs car il fallait répondre à la question : étaient-ils dans le champ professionnel considéré ? Ce positionnement revenait de fait, dans la logique de la méthode, aux intéressés eux-mêmes, en l'occurrence aux employeurs et aux gens de terrain, les « intervenants sociaux ».

Le problème posé était de quantifier un ensemble cohérent d'objets (des organismes employeurs et des professionnels) situés dans un espace non délimité. La première démarche a été de trouver les différentes sources possibles de recensement des employeurs et des intervenants sociaux potentiels de l'intervention sociale. Les recherches se sont orientées dans deux directions principales, chacune offrant un mode d'entrée différent : l'une vers des sources déjà existantes et constituées sous forme de fichiers, de listings, l'autre vers des sources possibles nécessitant un travail de recomposition, de reconstitution.

Pour déterminer et vérifier l'appartenance à l'ensemble peu ou mal défini de l'intervention sociale, une enquête auprès d'employeurs potentiels a été réalisée.

---

<sup>7</sup> Voir les nomenclatures de l'ANPE et les Nomenclatures d'activités (NAF) et de produits (NAP) de l'INSEE en annexe 2

Cette première partie décrit l'ensemble de la démarche empirique, les sources et les méthodes utilisées, les difficultés et le cheminement des équipes pour parvenir au pari impossible d'un recensement des employeurs et des intervenants sociaux d'un champ professionnel pour le moins imprécis.

## I- La construction d'un « inventaire raisonné » des employeurs

### 1- LE RECENSEMENT DES EMPLOYEURS : sources et méthodes

#### 1-1. Un repérage par « les grandes enquêtes »

Cette approche par les « grandes entrées » statistiques est pratiquement commune à l'ensemble des équipes. Seule l'équipe du LERS (Seine-Maritime) a privilégié d'abord un fichier existant de l'Institut de formation de Canteleu dans lequel travaille une partie de l'équipe. Le fichier qui a servi, malgré tout de référence commune pour construire l'inventaire attendu est le fichier FINESS géré par le service statistique du Ministère des Affaires Sociales et de la Santé.

Cette base de données recense des gestionnaires et des établissements, des services du domaine de la santé et du secteur social. 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 : sanitaire, médico-social,
- le type de public : personnes âgées, personnes handicapées, personnes en difficulté...,

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° 1 : Les informations contenues dans le fichier FINESS**

NOM DE LA DONNEE	LIBELLE	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 (héberge 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>

Deux types de problèmes sont apparus dans le fichier FINESS. Le premier type est plutôt d'ordre technique -des informations sont absentes-; le second type recouvre les problèmes de convention de lecture de l'intervention sociale.

a- l'information n'existe pas ou ne correspond pas aux 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.

b- 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 service de psychiatrie d'un centre hospitalier a une une assistante sociale.

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...

c- des secteurs enregistrés partiellement ou entièrement absents

Par exemple, les Centres Communaux d'Action Sociale, d'autres sont enregistrés dans de faibles proportions comme les structures d'insertion par l'activité économique 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.

Un tri parmi certaines catégories d'établissements s'est avéré nécessaire. 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, était nettement axée sur la chirurgie ou l'orthopédie et autres soins physiques, ont été retirés du fichier (ex: service hospitalier de pneumologie). Ce choix n'a pas été fait par toutes les équipes. Certaines ont conservé l'ensemble des organismes quelle que soit leur activité. Cependant, au risque de perdre deux ou trois emplois d'intervenant sociaux employés dans ces organismes de soins, nous avons décidé d'alléger le fichier. En revanche, nous avons pris quelques précautions. Nous avons réalisé un test par téléphone auprès des responsables du personnel de quelques-uns de ces organismes pour valider notre hypothèse d'absence d'intervenant social parmi les salariés. De même, lorsqu'il y avait une incertitude sur la présence d'une assistante sociale, nous téléphonions également au responsable du personnel. Ce type de procédure s'est révélé fréquent à propos des maisons de retraite et des services de soins à domicile. Le secteur de l'accueil et des services aux personnes âgées embauche peu de travailleurs sociaux. Cependant, si les aides médico-psychologiques (A.M.P.) sont les emplois les plus fréquents, des animateurs sont parfois embauchés.

De cette base initiale, et du tri opéré, résulte un fichier des employeurs d'intervenants sociaux. Par exemple, pour le Val-de-Marne, le fichier initial fourni par le SESI contenait 315 organismes employeurs et 1194 établissements ou services. Après ce premier tri, le fichier était constitué de 217 organismes employeurs différents et 726 établissements ou services.

## 1-2. Les autres sources déjà existantes et constituées

D'autres sources peuvent être utilisées même si leur entrée principale est un recensement des emplois. L'enquête INSEE/Collectivités locales fournit les effectifs de tous les personnels des collectivités territoriales et des services publics locaux selon leur statut par catégorie d'emploi. Son champ recouvre les organismes régionaux, départementaux, communaux, communautés de communes, etc. (les organismes privés, semi-publics en sont exclus).

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.

Les deux enquêtes précédentes, fournissent des indications limitées soit par un domaine d'activité -le secteur médico-social dans le cadre de l'enquête " ES " du SESI- 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 emploi des personnels dont les métiers appartiennent au champ de l'intervention sociale.

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 (Direction Départementale du Travail et de la Formation Professionnelle): liste des structures d'insertion par l'économique, des centres de formation,
  - \* DDJS (Direction Départementale de la Jeunesse et des Sports) : liste des structures, des postes ou des associations subventionnées,

- \* CAF Caisse d'Allocations familiales (liste des structures, des postes ou des associations subventionnées, données sur les personnels).
  - \* Le Conseil Général (listes des organismes privés accueillant des enfants de l'ASE, des établissements gérés directement par le Département, des circonscriptions d'actions sociales).
- des 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 (Développement Social Urbain, Contrats de Ville, Conseils communaux de Prévention de la Délinquance...)
- des listes d'organismes nationaux à vocation de gestion financière (URSSAF) ou d'animation de réseaux ou d'instances nationales (UNIOPSS, Conseil national des Entreprises d'Insertion...). Cependant, l'utilisation de données comme celles de l'URSSAF pour les employeurs individuels semble relativement difficile soit pour des raisons techniques, soit pour des raisons financières lorsque l'URSSAF demande à se faire payer.
- 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 des CREA (Centre Régional pour l'Enfance et l'Adolescence Inadaptée),
  - \* l'annuaire de la FNARS (Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réadaptation Sociale),
  - \* Des organismes tels que l'Observatoire Régional de la Santé 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.

Quatre équipes du programme de recherche, associées à des centres de formation de travailleurs sociaux, ou implantées dans leurs locaux, se sont appuyées sur les bases d'adresses des établissements et services possédées par ces centres ou instituts de formation.

### **1-3. Des sources nécessitant une recombinaison de l'information**

#### 1-3-1. L'entrée par l'analyse des financements

Au-delà des données statistiques ou des listes existantes, il peut être fait appel à des sources d'information qui nécessitent une recherche et une recombinaison des éléments recueillis. Quelques équipes ont pris comme entrée les financements de l'intervention sociale. L'entrée par les financements permet notamment de bien couvrir des secteurs d'activité très mal appréhendés par FINESS. L'hypothèse de cette approche est que tout organisme ou institution qui emploie des intervenants sociaux est amenée, d'une manière ou d'une autre et dans des proportions très variables, à bénéficier de financements publics ou semi-publics (sécurité sociale).

L'équipe de l'IFRAS-ORSAS a exploré cinq pistes :

- l'État : Préfecture, DDE, DASS, DDJS, DDTEFP, ANPE... etc,
- les collectivités locales (Conseils généraux, communes ),
- les organismes de Sécurité Sociale : CAF, CPAM, MSA,
- les entreprises : CCI, SNCF, EDF.

L'équipe du GREFOSS a montré la variabilité des cas de figure rencontrés, notamment au niveau des communes. Les configurations de l'organisation des communes dans le domaine social sont multiples, hormis l'aide sociale légale et le secteur des personnes âgées qui relèvent toujours du CCAS. Les secteurs jeunesse, insertion, emploi sont ceux où l'on rencontre la plus grande variété dans l'organisation et surtout dans les statuts, les cadres d'emploi et les filières concernées. Cette équipe a montré aussi par cette approche de l'extrême variabilité des cadres d'emploi, des statuts, des modes de financement rencontrés dans les secteurs « nouveaux » comme l'insertion sociale et professionnelle et de l'insertion par l'économique : postes financés au niveau du département (directeur de Plan Départemental d'Insertion, postes d'agent local d'insertion, coordonnateurs des Comités Locaux d'Insertion...), des postes au sein des institutions publiques (mairies, CCAS, GRETA, SIVOM, CPAM...), des postes au sein d'organismes purement économiques (CCI, comités de bassin d'emploi) et de nombreuses associations.

Les mêmes questions se posent pour un ensemble d'associations d'éducation populaire repérables par les subventionnements du FAS, du PDI, de la DDTE, du contrat de ville, pour

des activités de formation, d'accompagnement, de suivi (Fédération des Oeuvres Laïques, Léo Lagrange, ainsi que des associations culturelles locales). Par le repérage des subventions, ce sont les secteurs et les employeurs concernant les gens du voyage, les associations d'aide aux populations étrangères, la prise en charge des toxicomanies et du SIDA qui peuvent être identifiés.

Le CRÉDOC a 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 des Préfectures. 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, situés sur d'autres communes (au nombre de deux dans le Val-de-Marne).

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.

1-3-2. L'entrée par des « médias »

La particularité du CRÉDOC a été d'expérimenter des sources d'information qui nécessitent une recherche et une recombinaison des éléments recueillis. Outre les budgets des communes que nous avons déjà évoqués, nous avons testé l'information recueillie par le MINITEL.

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° : 2**  
**Le nombre de structures et services**  
**selon le type de structure ou service**

DENOMINATION	nombre de services ou structures
Association	180
Foyer	24
CCAS	11
Mission locale	7

*MIRE/CREDOC 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 quelle était leur activité et si de leur point de vue leur foyer pouvait être considéré comme faisant partie du champ de l'intervention sociale. 13 foyers ont pu être ainsi inclus dans le champ de l'étude.

L'autre source d'information explorée spécifiquement par le CRÉDOC sont les offres d'emplois des revues spécialisées du secteur éducatif et social. Cependant cette source ne peut être rentable que pour des départements des grosses agglomérations. Dans la revue « Actualités sociales hebdomadaires », 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 a permis de déterminer si ce service pouvait figurer dans notre fichier ou pas. Ces annonces 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.

## 2- LE RECENSEMENT DES EMPLOYEURS : LE CARNET DE BORD DES DIFFICULTES METHODOLOGIQUES

La mise en oeuvre du repérage des organismes employeurs et de la construction d'un fichier départemental ont conduit les équipes à se confronter à des difficultés d'ordre méthodologique qu'il a fallu résoudre au fur et à mesure qu'elles se présentaient. Ces difficultés renvoient soit à des problèmes techniques qui ont pu être résolus, soit à des problèmes de fond qui quelquefois, sont restés en suspens.

### 2-1. La pertinence du fichier FINESS dans un objectif de recensement

Une des conclusions du GREFOSS à propos de FINESS « est qu'il propose une vision déformée de la réalité en surdimensionnant certains secteurs ou types d'intervention et en ignorant d'autres ». Cette appréciation critique rejoint celle du CRÉDOC. Ces deux équipes soulignaient la faiblesse dans FINESS du secteur de l'insertion sociale et professionnelle, de l'insertion par l'activité économique, de l'insertion par le logement. D'autres secteurs sont aussi mal connus de ce fichier (les services liés à la politique de la Ville, la prise en charge des toxicomanies et du SIDA, le secteur socioculturel, les associations d'aide aux gens du voyage, aux populations étrangères). Enfin ces deux équipes s'interrogent sur la fiabilité de certaines informations FINESS (pas de correspondance entre la catégorie et le code, adresses et intitulés approximatifs, etc.).

Au-delà de cette lecture critique des informations contenues dans FINESS, et à la décharge de ce fichier, il faut préciser qu'il n'a pas été conçu pour couvrir le champ de la recherche, il est donc normal qu'il y ait des espaces non explorés. En revanche, il constitue tout de même une bonne base qui demande à être enrichie.

De ce fait, la nomenclature FINESS des employeurs doit être élargie pour pouvoir y inclure toutes les formes d'intervention sociale recensées dans les fichiers constitués par les équipes.

## **2-2. La pertinence d'une agrégation et d'une centralisation des données**

Les situations selon les départements enquêtés sont très hétérogènes : qualité des fichiers existants variable, absence fréquente de fichiers structurés au niveau départemental. Cette hétérogénéité conduit à s'interroger sur la pertinence de bases de données et de nomenclatures au niveau national face à cette diversité locale. En fait, plus que d'erreurs de mesure ou d'inadaptation des instruments de la mesure, c'est la notion même de « mesure des professions sociales » qui souffre de limites essentielles : d'une part une limite qui est celle du champ considéré (qui varie selon que l'on admet une définition plus ou moins restrictive de ces professions : un agent local d'insertion fait-il partie du même ensemble qu'un éducateur ), d'autre part une limite qui est celle de l'approche par des métiers dupliqués des diplômés et qui ne permettent pas de rendre compte d'emplois qui se définissent autrement (par des fonctions ou des grades).

La difficulté à identifier clairement les employeurs d'intervenants sociaux constitue un frein majeur à l'enregistrement dans une même catégorie (ex : les maisons de retraite, l'aide à domicile...) des employeurs qui emploient des intervenants sociaux et ceux qui n'en emploient pas. Par ailleurs, dans un certain nombre de cas, l'intervenant social a un contrat de travail avec un employeur, mais se trouve dans une relation professionnelle avec un « groupement » d'employeurs, ou d'une certaine façon avec un « employeur virtuel » selon l'expression d'un des coordinateurs du programme, ce qui est le cas pour des dispositifs, des comités de pilotage, des contrats de ville, qui emploient des agents de développement, des chefs de projet, des chargés de mission... Enfin, l'équipe de Nancy (IFRAS-ORSAS) s'interroge sur ce qu'elle a nommé les OGIS, les Organismes Gestionnaires de l'Intervention Sociale qui sont « le siège administratif, politique, économique et social de l'intervention sociale » comme les mairies, mais qui n'emploient pas directement des intervenants sociaux. La notion d'employeur se trouve ainsi singulièrement complexifiée.

La confrontation des données des enquêtes nationales à d'autres fichiers existants semble souvent relativement difficile : soit pour des raisons de doublons (GRIS-LEERS Seine-Maritime) soit pour des raisons de « fraîcheur » des informations, soit pour des raisons de repérage entre associations employeurs et non employeurs.

### **2-3. Sentiment et déni d'appartenance au secteur de l'intervention sociale ou l'influence des représentations des employeurs**

Le choix d'une entrée par les employeurs conduit à s'interroger sur la pertinence de cette démarche, notamment à cause du filtre qu'ils constituent.

L'équipe de Seine-Maritime (LERS-GRIS) a regroupé les déclarations de non-appartenance en cinq catégories :

- l'établissement ou le service n'est pas concerné (hôpital, maison de retraite et centre de formation),
- l'activité des personnels : le soin, l'enseignement, la culture...,
- l'origine des financements,
- le statut des personnels (détachés, bénévoles) ou la fonction (technique),
- l'absence de contact avec le public (chargé de mission, chefs de projets).

En revanche, l'équipe de Nancy ajoute que la déclaration d'appartenance peut dépendre du parcours de l'employeurs : « *Certains employeurs déclarent appartenir au secteur social et trouver de l'intervention sociale dans les multiples conduites et pratiques quotidiennes de leurs salariés tout simplement parce qu'ils sont issus du travail social ou parce que les questions sociales les préoccupent* ».

La méthode utilisée par le CRÉDOC a permis de contourner cette difficulté. En doublant l'enquête par voie postale par une série d'appels téléphoniques, nous avons pu ainsi « récupérer » des employeurs qui a priori se déclareraient hors champ.

### **2-4. Interrogation sur l'entrée par les employeurs pour repérer le champ de l'intervention sociale.**

Pour conclure ce point sur le repérage et l'analyse du choix de l'entrée par les employeurs, il faut s'interroger sur trois points :

- L'analyse des conventions de rattachement des employeurs montre que les conventions spécifiques du travail social (conventions collectives nationales de la santé et de l'éducation spécialisée de 1951, celle de l'Enfance inadaptée de 1966...) ne sont pas aussi fréquentes que ne le laisserait supposer le poids des structures spécialisées. Le poids des conventions particulières

vient compléter singulièrement celui des titres publics et des conventions spécifiques (10 sur 118 dans le Val-de-Marne, 57 sur 158 en Seine-Maritime).

- Le travail de repérage des employeurs conduit à s'interroger sur l'intérêt de distinguer « intervention sociale » et « intervenants sociaux », puisque comme le souligne l'IRTS de Champagne-Ardenne, « un employeur peut ne pas exercer une mission d'intervention sociale tout en employant des intervenants sociaux. L'équipe de Rouen (GRIS-LERS) retient à ce stade, trois modes d'appréhension de la notion d'intervention sociale :

- \* L'intervention sociale perçue comme un champ, c'est-à-dire « un espace structuré de positions défini par des intérêts irréductibles à d'autres champs »,
- \* L'intervention sociale comme secteur d'activité, caractérisé par ses destinataires et son objet, l'aide et l'assistance,
- \* L'intervention sociale comme compétence, c'est-à-dire la capacité à mettre en oeuvre les règles d'art du métier, impliquant des qualités rédactionnelles, des capacités d'analyse et d'évaluation.

- Enfin, l'entrée dans le champ de l'intervention sociale par les employeurs pose le problème du bénévolat, qui se trouve par définition exclu du champ. Seul le CRÉDOC a interrogé les responsables d'organismes sur la définition de l'intervention sociale. Les réponses insistent souvent sur la nécessité d'étendre la définition aux bénévoles. Cette perception renvoie davantage à une intervention sociale « large » qui repose sur une implication des bénévoles et conduit certainement à la distinguer du champ professionnel de l'intervention sociale.

### 3 - BILAN MÉTHODOLOGIQUE DE LA PHASE DE RECENSEMENT DES EMPLOYEURS

Pour réaliser le premier objectif de ce programme de recherche - constituer un fichier départemental des employeurs- les méthodes utilisées sont peu différentes d'une équipe à l'autre. En fait deux types de sources pouvaient alimenter la base de données :

- les sources existantes,
- les sources construites spécifiquement dans le cadre de la recherche.

Les sources existantes, nous l'avons vu, se scindent en deux groupes, les sources provenant des sources ou des enquêtes nationales (fichier FINESS, enquête ES du SESI, enquête de l'INSEE) et les sources existant localement et construites par les organismes gestionnaires eux-mêmes ou détenues par des administrations locales (services départementaux de l'État et services du Conseil général). L'IRST de Champagne-Ardenne a utilisé par exemple en analyse secondaire un annuaire départemental des services liés à l'insertion, le listing des adhérents d'un fonds de formation. Ces sources doivent être ajustées au champ de la recherche car elles recouvrent imparfaitement le champ, soit elles sont trop larges.

Les distinctions s'opèrent davantage sur l'accent mis sur telle ou telle méthode de recherche et de reconstitution de l'information. Une équipe comme le GREFOSS a pris comme entrée principale le financement des interventions. D'autres ont également utilisé cette approche (LERFAS, IFRAS) ou en ont exploré un aspect (CRÉDOC). L'enquête conduite par l'IFRESI se distingue du travail mené dans les autres sites dans la mesure où le programme MIRE est venu s'intégrer dans une démarche d'étude sur les emplois déjà engagée par cette équipe pour le compte de la DRASS dans les départements du Nord et du Pas-de-Calais. L'utilisation du fichier des employeurs de la DRASS a pu compléter aisément le fichier FINESS.

Une seule équipe n'a pas pris comme base primaire le fichier FINESS. L'équipe du GRIS-LERS s'est appuyée sur le fichier d'adresses de l'Institut du Développement Social de Canteleu en Seine-Maritime. Cependant cette base enregistrait essentiellement les employeurs ou les intervenants canoniques du champ en lien avec l'institut de formation. Cette équipe a cherché à compléter cette base par une interrogation des « têtes de réseaux » (CAF, CPAM, DRASS, DDASS, DRTEFP, DDTE) et par un investissement particulier sur le secteur associatif

Le recensement des employeurs visait à déboucher sur une première mesure des employeurs, des structures et des services situés dans le champ professionnel de l'intervention sociale dans chacun des sites observés. En fait, très rapidement, dans les séminaires, les débats se sont portés sur l'objectif, l'intérêt dans un tel programme d'un recensement exhaustif des employeurs, de leurs services et structures.

La tâche était immense et exigeait énormément de temps puisque le plus petit fichier des employeurs était celui du Val-de-Marne (351) et le plus gros celui de Seine-et-Marne (1664). La taille des fichiers concernant les structures et services était évidemment bien plus importante : de 1 197 structures ou services (dans le Val-de-Marne) à 3 272 dans le Nord. Cette identification des employeurs et des services, outre les difficultés techniques et méthodologiques, semble également poser des problèmes de fiabilité. Les façons de compter et de construire les typologies n'ont pas toujours été identiques d'une équipe à l'autre.

L'ambiguïté de ce programme est apparue dès ce moment. La Direction de l'Action sociale du Ministère de la Solidarité souhaitait un recensement de manière à compléter le fichier FINISS de son service statistique -le SESI-. Cet objectif n'était peut-être pas impossible, mais nécessitait du temps. En revanche, il semble que l'intérêt d'autres commanditaires, et notamment de la MIRE, se portait moins sur un recensement que sur un « repérage suffisant qui permette de baliser correctement le champ professionnel ». Moins qu'un comptage ou un recensement stricto-sensu, nous avons entendu un repérage suffisant comme la construction d'un « inventaire raisonné » des employeurs, c'est-à-dire un inventaire qui propose une photographie la plus juste possible des employeurs présents sur le site. Entre recensement et inventaire la nuance est faible et le terme adopté au fil du programme correspond davantage à l'orientation prise petit à petit : un repérage, soit une opération qui permet d'apercevoir, de retrouver dans un ensemble, parmi d'autres.

Cette ambiguïté dans les attentes des commanditaires, leurs centres d'intérêts différents, les hésitations sur les termes et les objectifs à atteindre dans cette phase quantitative a accompagné la seconde partie : le « recensement » des emplois.

## II- Enquête sur les emplois : dénombrement et caractérisation

Les comptabilisations des professions sociales présentent des effectifs très variables, de 300 000 à 600 000 voire davantage, selon les sources et selon que l'on considère de façon restrictive ou extensive les catégories de personnels à retenir. On sait également que les diverses enquêtes existantes fournissent des informations principalement centrées sur les professions sociales traditionnelles. Cette partie a donc pour but de présenter les nomenclatures des emplois dans les sources existantes et l'état des informations obtenues pour le département du Val-de-Marne -site d'enquête du CRÉDOC-. Un second temps présentera l'investigation menée auprès des employeurs pour obtenir un dénombrement des salariés « intervenants sociaux ». L'objectif dans ce document n'est pas de présenter des résultats, mais de proposer une réflexion sur les sources et les méthodes. Par conséquent, un dernier chapitre sera consacré aux difficultés rencontrées dans la réalisation de cette phase du programme.

### 1- RECENSEMENT DES EMPLOIS D'INTERVENANTS SOCIAUX

#### 1-1. Un comptage par les enquêtes nationales

L'enquête INSEE/Collectivités locales 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 avaient été ainsi recensés. Ils ont été classés en 32 types d'emplois différents. L'analyse de cette typologie renvoie à la question fondamentale de la délimitation du champ de l'intervention sociale. La définition proposée, étant suffisamment large, ne permettait pas un bornage précis. Dès lors il était nécessaire de décomposer ces types

d'emplois en plusieurs groupes en fonction de la lisibilité -par une dénomination professionnelle, par une référence à un domaine d'activité, un public- 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 ", formule chère à F. ABALLÉA (GRIS-LEERS). 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 atelier de musique à des jeunes de milieu populaire, dans un quartier dit " défavorisé ". Sans entrer dans les emplois de l'intervention

sociale, la pratique professionnelle de cette personne entre dans le champ de l'action sociale et éducative, par le public visé, et pas seulement dans celui de l'action culturelle.

La troisième catégorie d'emplois comprend ceux 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.

La quatrième catégorie était 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. Aucun indice lisible ne nous permet de les classer dans l'intervention sociale. Cependant, le fait qu'ils figurent dans cette enquête nous a amené à en tester le contenu, notamment en examinant le lieu d'exercice.

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

L'enquête ES du SESI recense environ un quart de l'ensemble des professions de l'action sociale et éducative. L'ensemble des professions éducatives représente 70 % de cet effectif total. Le champ pris en compte étant les emplois dans les établissements et services médico-sociaux. Les secteurs concernés sont :

- la protection de l'enfance,
- les enfants et adolescents inadaptés,
- les enfants et adolescents handicapés,
- les adultes handicapés,

- les centres de soins et d'orientation,
- le milieu ouvert,
- l'accueil et l'hébergement social.

Dans ces secteurs, il n'est pas surprenant de constater une forte présence (environ 68%) des emplois de l'éducation spécialisée (éducateur technique, spécialisé ou moniteur-éducateur). Si, cette enquête ne rend pas compte de l'exhaustivité des emplois de l'intervention sociale, elle a permis surtout de fournir des éléments de comparaison avec les autres départements, de les positionner les uns par rapport aux autres et de présenter ses principales caractéristiques dans le champ médico-social.

### **1-2. Une investigation quantitative et qualitative par une enquête**

L'objectif de cette partie était aussi, initialement, de recenser les intervenants sociaux. Pour les raisons déjà évoquées précédemment, les équipes se sont orientées vers une procédure de « repérage maximum » et non de recensement exhaustif. En fait, l'enquête auprès des employeurs, des structures et services comportait un double objectif : compléter les données statistiques existantes et apporter un certain nombre d'informations qualitatives - sociodémographiques, types d'emplois, types de formation...etc- qui permettent de présenter une photographie des emplois et des professionnels dans le site enquêté.

Pour compléter les données recueillies par les différentes sources statistiques, toutes les équipes ont utilisé la solution des questionnaires. Deux conceptions de ces questionnaires sont apparues rapidement parmi les équipes, selon la manière dont elles entendaient répondre à la question centrale : quel type d'informations souhaitions-nous recueillir ? Par quels moyens ?

Les uns pensaient que des informations globales, totalisées par organisme, étaient suffisantes, par exemple le nombre d'éducateurs spécialisés, ou le nombre d'individus de sexe masculin dans un établissement social. D'autres, et l'équipe du CRÉDOC était de cet avis, pensaient qu'il était plus intéressant d'avoir des informations permettant de croiser les variables ; pour reprendre le même exemple, il était utile de savoir non seulement combien il y avait d'éducateurs dans un établissement, mais aussi quelle était la répartition par sexe.

La difficulté venait de la seconde question, celle des moyens ? En effet, pour la première option, il suffisait de solliciter, pour chaque question, une réponse sous forme de total : combien d'hommes, de femmes, le nombre de personnes ayant tel diplôme...etc. Dans la deuxième option, il s'agissait en fait de demander à l'employeur d'écrire ligne par ligne,

intervenant par intervenant, les caractéristiques socio-démographiques de chaque intervenant social.

Il est certain que concernant les petits employeurs, la différence entre les deux formules est négligeable. En revanche, concernant les gros employeurs, remplir deux cents ou trois cents lignes différentes et fiches différentes apparaît comme rédhibitoire. Pour cette raison l'équipe de coordination avait laissé le choix aux équipes d'opter pour la formule qui leur convenait le mieux.

Le CRÉDOC a fait le choix de construire un échantillon raisonné avec, comme entrée, un découpage géographique du département. Le Val-de-Marne possède quarante-sept communes et une sélection de celles-ci en fonction de la taille a été opérée 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 1996. La possibilité de réaliser une enquête par téléphone permettait de joindre un nombre suffisant d'employeurs dans un délai assez court, et de s'assurer de la présence dans l'échantillon interrogé d'une grande diversité d'employeurs. 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<sup>8</sup>. Trois types de fiches ont été conçues :

- \* 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.

---

<sup>8</sup> Le questionnaire figure en annexe.

\* 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 permettre à chacun des employeurs ou des responsables de se positionner dans le champ de la recherche, la définition de l’intervenant social était rappelée dans le préambule du questionnaire, et rappelée au moment de l’interrogation par téléphone. C’est aussi par rapport à cette définition que les personnes interrogées devaient indiquer le nombre d’intervenants sociaux employés et leurs caractéristiques.

Dans la logique du programme et de sa gestion, les équipes avaient le choix de la méthode d’enquête. En fait toutes ont combiné enquête par voie postale et entretiens.

L’équipe qui travaillait sur le département de l’Indre-et-Loire a choisi d’enquêter directement un certain nombre d’employeurs : les principales communes de l’agglomération de Tours, le Conseil Général, les organismes de protection sociale (CAF, MSA), les services de l’État, les fédérations associatives, ainsi que des employeurs associatifs importants (UDAF, gestionnaires de centres sociaux, mission locale, régie de quartier...). L’équipe de l’IRTS/CERASQ proposait une approche plus approfondie de l’action sociale communale. Une investigation par entretiens directs a été effectuée.

Plusieurs difficultés sont apparues, notamment dans l’approche des collectivités locales :

- la difficulté à identifier l’interlocuteur pertinent,
- la mobilité des personnels et la fréquente restructuration des services des collectivités locales,
- la difficulté à trouver une date d’entretien qui convienne, surtout lorsqu’il faut réunir des personnes de différents pôles de compétence (Mission Ville et Service des Affaires Sociales par exemple.)

Les enquêtes par voie postale ont donné des résultats variables (50% de retour dans le Nord, 27% en Indre-et-Loire, 15% dans l’Isère et 23% après relance). L’enquête conduite par

L'IFRESI dans le Nord était conjointe avec la DRASS. Le programme MIRE est venu s'intégrer dans une démarche d'étude déjà engagée par l'IFRESI pour le compte de la DRASS. Des taux aussi faibles de réponses s'expliquent bien sûr en partie par la nature même de ce type d'enquête qui ne comporte aucun caractère impératif vis-à-vis des institutions auxquelles elle s'adresse, mais cette situation s'accompagnait d'une série de circonstances « aggravantes » pour la bonne mise en œuvre de l'enquête, qui tenaient tout à la fois à l'objet même de l'enquête et aux sources d'informations qui lui servaient de soubassement.

Au-delà du problème du retour, l'hétérogénéité des données recueillies a été une source de difficulté pour les équipes. Parfois les questionnaires étaient mal remplis : les réponses ne correspondaient pas à la grille proposée, les renseignements demandés n'étaient pas fournis... Les données ainsi recueillies ne pouvaient être intégrées à l'exploitation statistique.

ÉQUIPES	Méthodes
LERFAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- enquête par entretien auprès des « gros » employeurs du département,</li> <li>- enquête par questionnaire postal auprès des employeurs pour lesquels il n'y avait pas de données chiffrées,</li> <li>- création d'une base de données RIS.</li> </ul>
GREFOSS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- enquête par entretien auprès des communes de plus de 10 000 habitants,</li> <li>- enquête par questionnaire postal avec entretien préalable auprès des responsables des organismes de Sécurité Sociale,</li> <li>- enquête par questionnaire postal auprès des communes de plus de 2 000 habitants., des services de l'État, des grandes associations gestionnaires.</li> </ul>
IFRAS/ORSAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- questionnaire systématique à l'ensemble des employeurs du fichier,</li> <li>- 40 entretiens auprès de deux types d'employeurs : les communes de + de 10 000 habitants. et les organismes sociaux.</li> </ul>
CLERSE/IFRESI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fichier FINESS/DRASS,</li> <li>- enquête par questionnaire DRASS (Nord et Pas-de-Calais).</li> </ul>
GRIS-LERS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- enquête par entretien auprès des communes de plus de 10 000 habitants., les PAIO, missions locales, les bailleurs sociaux...,</li> <li>- enquête par questionnaire avec un questionnaire pour communes et un type de questionnaire pour association.</li> </ul>
IRTS/CERASQ Champagne-Ardenne	<ul style="list-style-type: none"> <li>- repérage des employeurs par missions et financements,</li> <li>- questionnaires par voie postale,</li> <li>- entretiens pour une approche spécifique de l'action sociale communale.</li> </ul>
CRÉDOC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- construction d'un échantillon raisonné à partir du territoire,</li> <li>- enquête par courrier et redoublé par téléphone (entretien téléphonique) auprès de l'ensemble des employeurs des communes sélectionnées.</li> </ul>

## 2 - LE REPÉRAGE DES INTERVENANTS SOCIAUX : LE CARNET DE BORD DES DIFFICULTES METHODOLOGIQUES

### 2-1. La diversité des sources et leur agrégation

Une première question sur ces comptages des emplois porte sur l'hétérogénéité des sources et des risques de recouvrements, de double comptes, d'effets de nomenclatures. A ce titre l'exemple du département de l'Isère présenté par le GREFOSS est assez significatif. Cette équipe a repéré sept types de données distinctes dans ce département.

Source	Origine	Personnels répertoriés	nombre en 94
CNAF	questionnaire CAF	emplois actions sociales CAF	145
SESI	enquête ES	personnels établissements sociaux et médico-sociaux du département	1752
SESI	ministère des Affaires sociales	établissements sociaux, hôpitaux publics et privés, établissements hébergement	2196
SESI	questionnaire département	personnels services sociaux des départements et des services conventionnés	419
SESI	questionnaire DRASS	personnels sanitaires et sociaux DRASS	9
INSEE	enquête collectivités locales	personnels communes, CCAS, départements	5 499
INSEE	RGP 1990	professions sociales, nomenclatures INSEE	14 068

MIRE/CREDOC 1996

Pour compléter ces données, l'équipe du GREFOSS avait comptabilisé, à l'aide d'autres sources, 5 945 emplois de professionnels de l'intervention sociale selon la définition de la MIRE. Cette diversité des sources et la difficulté à les agréger tendent à créer un peu plus de brouillage sur les bornes et la définition de l'intervenant social dans le cadre du programme de recherche MIRE.

La seconde interrogation sur ce comptage des emplois porte sur l'écart qui peut exister entre la mesure établie à partir de cette définition large comparée aux approches classiques du travail social auxquelles font référence les sources statistiques.

	<b>Travailleurs. sociaux des établissements sociaux et médico- sociaux</b>	<b>Premières estimations</b>
	<b>ES 1993</b>	<b>Enquête MIRE 1996</b>
Indre-et-Loire	1 194	1 838
Isère	1 752	5 945
Meurthe-et-Moselle	1 451	2 590
Nord	5 470	14 733
Seine-Maritime	3 421	5 243
Seine-et-Marne	1 853	3 146
Val-de-Marne	1 481	4 596

*MIRE/CREDOC 1996*

Ces chiffres donnent une indication des modifications qu'entraîne le déplacement des bornes du champ du travail social.

## **2-2. La difficulté d'agrèger des données recueillies**

A l'hétérogénéité des sources, s'ajoute la difficulté de recueillir auprès des administrations et des collectivités locales des données fiables et complètes (LERFAS, CRÉDOC). L'exemple du Val-de-Marne est à ce titre exemplaire. Le CRÉDOC a été confronté à deux problèmes : le nombre de directions et de services à même de couvrir le champ de l'intervention sociale et la difficulté de recouper les données obtenues. Dans le Val-de-Marne, le Conseil Général avait réparti, en 1995, son action sociale dans quatre Directions :

- 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 Direction des interventions sociales),
- Direction de la petite enfance, de l'enfance et de la famille.

Mais le département s'est engagé dans un travail de redéfinition de ses orientations en matière d'action sociale et de lutte contre l'exclusion ; d'autres Directions et services ont été créés - un Service de l'action sociale jeune, par exemple-. Un nouvel organigramme était en cours de réalisation au moment de l'enquête et cette situation n'a guère facilité le recueil des données.

La Direction des Ressources Humaines devait fournir les données générales dont elle disposait. Cependant les données fournies par les directions ne sont pas homogènes. Certains services ne comptabilisent pas séparément les temps partiels. 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.

Pour tenter de résoudre ce problème nous avons communiqué à ces directions un tableau des données fournies par le SESI qui sont présentées par profession, par secteur d'activité et par volume horaire (temps plein, temps partiel, équivalent temps plein). S'est posé alors le problème de la définition de la catégorie. Nous avons ainsi découvert que dans la catégorie éducateurs spécialisés, le Conseil Général du Val-de-Marne, ne comptabilisait pas uniquement ce type de professionnels. Parmi les 137 "éducateurs spécialisés" de cette ligne, une trentaine d'assistantes sociales étaient aussi comptées. Le décalage entre le contenant et le contenu provenait 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 sont 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.

### **2-3. L'ambiguïté des notions d'intervention sociale et d'intervenants sociaux**

La notion d'intervenant social peut renvoyer à des considérations différentes, selon que l'on se centre sur l'activité ou selon que l'on désigne une catégorie professionnelle. Dans le premier cas, différents types de salariés peuvent avoir une activité d'intervenant social. Dans le second cas, cette notion renvoie à une qualification. Lorsqu'on demande aux employeurs de préciser si tel ou tel emploi relève ou non, selon eux, de la qualité d'intervenant social, on ne sait pas si leur réponse est guidée par référence à l'une ou l'autre de ces approches de la notion d'intervenant social. Cette nuance, importante dans le traitement des résultats, ne peut pas être perçue dans un questionnaire.

Un certain nombre d'employeurs ont répondu en indiquant qu'ils n'avaient pas d'intervenants sociaux. Des communes ont répondu dans ce sens, des centres de formation (formation des apprentis, maisons familiales...), des associations traitant un problème particulier (aide aux devoirs, illettrisme, toxicomanie, l'insertion par l'activité économique...) ou intervenant auprès d'une population spécifique (les gens du voyage...).

Comme le souligne le LERFAS, certains organismes importants du secteur social qui gèrent beaucoup de services et établissements n'ont pas fourni une liste exhaustive de leurs emplois relevant de l'intervention sociale parce que pour le responsable du personnel ou du directeur des ressources humaines, cette notion renvoie à une appréciation restrictive de l'intervention sociale, calquée sur les professions du travail social.

De nombreux exemples ont été fournis (IFRAS, CRÉDOC) qui montraient les différences de perception au sein d'un même organisme : un directeur général, au cours de l'entretien, avait estimé que le personnel paramédical de ses établissements relevait de la catégorie des intervenants sociaux -donc il incombait à l'équipe de les comptabiliser- mais, le responsable du personnel, chargé de communiquer à l'équipe avait un autre point de vue et les avait exclus du questionnaire transmis ultérieurement.

#### **2-4. Les limites de la méthodologie du programme et sa participation à une production hétérogène**

Le comptage des emplois qui était l'un des objectifs de cette première phase ne permet guère de comparaison entre les sites enquêtés. Dans la mesure où aucune nomenclature commune n'avait été construite préalablement, la comptabilité des emplois varie énormément d'un département à l'autre.

Une comptabilité devait être effectuée par types d'employeurs. Premier constat, les typologies fournies oscillent entre 5 types (GREFOSS) et 21 (CLERSE-IFRESI). Par ailleurs, ces typologies des employeurs ne recouvrent pas les mêmes objets. Certaines sont construites à partir des types d'établissements, d'autres selon des types d'activités, d'autres selon de grands secteurs d'activité ou de catégorie de populations.

L'analyse des emplois selon les postes est aussi hétérogène entre les équipes, mais à l'intérieur d'une nomenclature, les postes comptabilisés recouvrent tantôt une profession particulière (assistante maternelle, aide-médico-psychologique), tantôt une catégorie

hiérarchique (poste d'encadrement), tantôt un secteur professionnel (professions de l'animation, professionnel du secteur sanitaire).

### **2-5. Motivation et intérêt des employeurs à répondre à un questionnaire quantitatif**

Les taux de réponses obtenus globalement dans les enquêtes menées, le fait que plusieurs « gros » employeurs n'aient pas répondu en dépit des relances -téléphoniques ou par courrier-successives oblige à poser la question de la motivation des employeurs à participer ou non à ce type d'étude et à s'interroger sur les réponses obtenues. Des taux aussi faibles de réponses s'expliquent bien sûr en partie par la nature même de ce type d'enquête qui ne comporte aucun caractère impératif vis-à-vis des institutions auxquelles elle s'adresse, mais cette situation s'accompagnait d'une série de circonstances « aggravantes » pour la bonne mise en oeuvre de l'enquête, qui tenaient tout à la fois à l'objet même de l'enquête, à la méthode inductive et aux sources d'informations qui lui servaient de soubassement.

L'opportunité de la problématique de départ de la recherche, à savoir rendre plus visible l'incidence des transformations en cours dans le champ du travail social n'est pas partagée avec un même intérêt par les différents employeurs. *« Certains peuvent percevoir l'enquête comme un moyen d'une stratégie de reconnaissance ou de valorisation de leur activité dans le champ de l'action sociale. D'autres ont pu ne pas répondre pour éviter d'afficher leurs choix dans la gestion de leur personnel, ne sachant pas trop qui pouvait être destinataire des résultats »* (IFRAS).

L'interrogation est posée. Elle conditionne certainement l'analyse des résultats obtenus. Mais les réponses ne peuvent relever que d'hypothèses de travail.

### **2-6. Opérationnalité de la méthode inductive pour la construction de nomenclatures communes**

La méthode inductive a conduit les équipes à s'adapter aux données disponibles et aux réponses issues du terrain. Cette situation les a conduit à adopter différents modes de catégorisation pour la présentation des résultats. Cette situation inévitable par cette méthode nuit cependant à une lecture croisée des différentes nomenclatures. Comme le soulignait l'équipe de coordination (MIRE/TEN) dans une note de décembre 1996 : « il ne s'agit pas de le regretter et de revenir sur les principes de la recherche en recommandant par exemple un « recodage » des

bases de données utilisées qui permettrait de réaliser des comparaisons terme à terme d'un site à l'autre ». Dans la mesure où le programme s'est engagé plutôt sur une opération de repérage que sur une opération de recensement, toute velléité strictement comparative était vouée à l'échec.

Cependant, pour tenter d'harmoniser à minima la présentation des résultats, pour en faciliter une lecture transversale, l'équipe de coordination a proposé un exercice qui viserait à croiser les caractéristiques institutionnelles, les domaines d'activités et les appellations de postes utilisées par les employeurs. L'idée étant de pouvoir croiser :

- \* domaine d'activité / statut de l'employeur,
- \* domaine d'activité / appellations des postes,
- \* statut de l'employeur / appellations des postes.

L'équipe de coordination a donc proposé une nomenclature du domaine d'activité en 21 postes, du statut de l'employeur en 7 postes. La dernière nomenclature -celle du CRÉDOC faisant référence- montre la difficulté à constituer une nomenclature des emplois de l'intervention sociale.

La difficulté provient de la mixité des appellations qui reposent sur :

- \* des dynamiques de certification professionnelle (ex : éducateur spécialisé, assistante sociale),
- \* des dynamiques de cadre d'emploi (ex : la fonction professionnelle territoriale),
- \* des dynamiques de contenu d'activité (ex : référent RMI),
- \* des dynamiques de niveau de qualification (de IV à I).

### 3 - BILAN MÉTHODOLOGIQUE DE LA PHASE DE RECENSEMENT DES EMPLOIS

Le recensement des emplois visait à déboucher sur une quantification départementale des professionnels de l'intervention sociale. La plupart des équipes engagées dans ce programme ont souligné la difficulté de procéder à un comptage des emplois et ont indiqué clairement la limite de la validité des statistiques présentées. Cette phase a pris beaucoup de temps pour des résultats aléatoires et difficilement exploitables statistiquement, pour trois raisons principales :

- les difficultés à agréger des sources hétérogènes et toutes incomplètes,
- les difficultés techniques d'élaboration du questionnaire dans un programme coordonné,
- les délais de retour des questionnaires.

Selon le GREFOSS, *« l'hétérogénéité tient à la différence qualitative des données fournies selon qu'elles sont globalisées, présentées par catégories ou par intervenants... Elle tient aussi à la diversité des nomenclatures utilisées par les employeurs, plus référés au statut qu'à la fonction. Elle tient enfin à la représentation induite chez chaque gestionnaire par la définition de l'intervenant social qui lui était posé ».*

L'agrégation d'emplois est une opération peu aisée lorsqu'ils sont classés dans des secteurs d'activités différents dans les nomenclatures utilisées (NAF ou FINESS), lorsque les intitulés masquent parfois le rôle et l'activité réelle. Cependant, cette difficulté relève-t-elle d'un problème technique uniquement ? Dans les contrats d'études prospectives, la question de l'homogénéité des données se pose peu dans la mesure où ce qui fait l'unité d'un secteur, c'est l'activité et le produit de l'activité. Dans le « milieu » du travail social et aujourd'hui de l'intervention sociale, les nomenclatures existantes construites dans la logique activité/produit ne servent pas de référence aux divers acteurs, professionnels, institutionnels ou chercheurs. Par ailleurs, ces nomenclatures montrent, à travers la dispersion des codes de classifications, un champ peu homogène et absolument pas unifié. En fait, la logique statistique ne prend pas en compte un élément important : moins qu'un secteur d'activité, ce qui constitue la référence, aux yeux des professionnels et d'un certain nombre de chercheurs, c'est « le secteur professionnel » qui est construit à partir des professions. Ce secteur s'est bâti au fil du temps avec la transformation des emplois d'aide (assistance sociale, éducation spécialisée, animation) en « métiers » légitimés, certifiés par des diplômes d'État. Ces métiers se sont structurés et organisés en « secteur professionnel » autour d'une éthique, d'une déontologie, de valeurs communes. En cela ils s'apparentent aux professions libérales comme le souligne Jacques ION. C'est d'abord le métier et principalement les trois diplômes d'État, des métiers dits

« canoniques » et non l'activité qui légitiment l'appartenance d'un salarié à ce secteur qui s'est intitulé, à partir des années soixante-dix, le travail social.

Le programme de recherche s'est inscrit dans ce système de représentation, dans la mesure où il a privilégié une démarche exploratoire. L'approche statistique si elle n'est pas absente de la première phase ne constitue pas l'entrée principale. L'exploration et l'imprécision ont été introduites d'emblée comme méthode de recueil de données. En cela cette méthode rejoint le système de représentation dans ce « secteur professionnel ».

Rapidement, moins qu'un comptage ou un recensement stricto-sensu, le programme de recherche s'est orienté vers un objectif de « photographie la plus précise possible » des emplois d'intervenants sociaux sur les sites.

Fallait-il du coup intervertir les phases et démarrer le programme par une démarche qualitative qui permette d'être plus clair sur les questions à aborder et sur les définitions, comme l'ont suggéré certaines équipes ? Fallait-il encore imposer une définition plus précise et plus contraignante de l'intervenant ? Une définition qui évite cette hétérogénéité des réponses, ou le taux important des non-réponses ?

La démarche inductive d'observation privilégiait une entrée par les employeurs et par les emplois et les qualifications déclarés par les employeurs. Les interrogations sur la pertinence de cette démarche conduit à confronter cette entrée avec une analyse des contenus réels des emplois et à une meilleure connaissance des professionnels qui les occupent. Cette approche par le contenu des activités et par les profils des professionnels constitue la seconde phase de la méthode adoptée.

•

## DEUXIÈME PARTIE

### **UNE APPROCHE QUALITATIVE :**

**une analyse de l'activité et des profils professionnels**

Le repérage des employeurs et des emplois d'intervenants sociaux d'un point de vue quantitatif engageait un travail nécessaire de déconstruction du champ observé. Déconstruction à partir des sources disponibles -enquêtes, fichiers, listing et listes- mais aussi à partir des représentations des employeurs.

L'un des objectifs de la seconde phase était d'approfondir la connaissance des emplois de l'intervention sociale par l'analyse des contenus d'activité. Cette analyse devait permettre de compléter la phase de repérage des emplois auprès des employeurs et de confronter les nouveaux éléments aux intitulés d'emplois. Cette confrontation devait conduire à envisager une déconstruction de certains intitulés et la production de nouveaux critères de catégorisation. Cette phase d'enquête devait également mettre en lumière les caractéristiques des « intervenants sociaux », leurs trajectoires professionnelles, leurs qualifications et compétences. Ces données étant susceptibles d'intervenir dans l'élaboration de typologies d'emplois.

Ce programme de recherche s'inscrit dans une démarche compréhensive et réflexive. Les débats sur les dimensions théoriques et méthodologiques ont largement ponctué le déroulement des séminaires. Ces débats ont montré la connaissance approfondie du champ d'investigation que possédaient la plupart des chercheurs engagés dans le programme, mais ont dévoilé également les pré-supposés théoriques des uns et des autres, les enjeux au sein même du groupe de chercheurs autour de la légitimité à produire un discours sur l'objet de la recherche. Cette connaissance profonde se trouvait confrontée à la démarche inductive choisie par le Comité scientifique à déconstruire les cadres théoriques existants et par là même à trouver des moyens empiriques d'investigation pour aller chercher les bornes d'un champ professionnel mal défini.

La difficulté pour les coordinateurs du programme de recherche était de ne pas laisser de côté une fraction importante des emplois de l'intervention sociale ou un secteur du champ observé. Ce problème a été largement débattu au cours des séminaires de janvier et février 96 car il était clair que chacune des équipes ne pouvait interroger tous les intervenants sociaux de son site. Par ailleurs, la démarche inductive et la liberté méthodologique laissée aux équipes pour réaliser cette enquête constituaient des risques évidents d'une mauvaise couverture du champ. Cette préoccupation a traversé les différents stades du déroulement de l'enquête qualitative : le stade de la composition de l'échantillon, celui du recueil de l'information et enfin celui du traitement des observations.

Cette seconde partie rend compte des choix méthodologiques opérés par les équipes à ces différentes étapes de l'enquête qualitative et des problèmes rencontrés.

## I - Diversité des approches et des méthodes

Les choix méthodologiques de ce programme ont montré, dans la phase de repérage des employeurs et des emplois, la diversité des méthodes et des outils mis en place par les équipes pour aboutir à ce repérage des employeurs et à un comptage des emplois d'intervenants sociaux. Cette situation ne pouvait être différente dans la seconde phase qualitative. Les approches et les méthodes sont encore plus variées que dans la phase précédente dans la mesure où les outils étaient à inventer par chacune des équipes en fonction du contexte local, de ses centres d'intérêt et de l'objectif commun d'une bonne couverture du champ.

Les débats, au cours de séminaires de travail, ont montré la diversité des entrées possibles pour appréhender le champ de l'intervention sociale. Ses différentes entrées reflètent autant d'hypothèses concernant l'évolution de ce champ professionnel et on pourrait dire que dans ce programme il y avait autant d'hypothèses que d'équipes de recherche. Cette situation devait favoriser une bonne couverture de l'intervention sociale.

Les échantillons constitués par les équipes ne sont pas des échantillons représentatifs au sens statistique du terme, présentant des critères de représentativité. On était plutôt dans la logique d'une enquête exploratoire qui tentait de mettre à jour les paramètres et éléments significatifs d'une situation mal identifiée. La démarche a donc été nécessairement empirique, mais elle s'est appuyée sur les observations apportées par les investigations de la première phase, celle du repérage auprès des employeurs.

### I - DES ENTRÉES MULTIPLES

En fonction des résultats de la première phase, mais aussi en fonction d'intérêts pour des secteurs d'activités ou des problématiques particulières, les équipes ont choisi des entrées multiples. Au total, on peut retenir cinq entrées principales : le territoire, la fonction, le secteur d'activité, la profession, le contenu d'activité. Chaque équipe a, en règle générale, privilégié une entrée qu'elle a croisée avec une ou deux autres. L'observation de l'activité et du contenu des activités est une démarche transversale aux différentes équipes. Elle répond à l'un des objectifs de cette seconde phase. Pour cette raison, quel que soit le mode d'entrée, toutes ont cherché à décrire plus ou moins dans le détail le contenu de l'activité des personnes interrogées ou des emplois analysés.

### **1-1. Une entrée par le territoire**

Six équipes sur sept ont choisi un territoire d'enquête infra-départemental. L'hypothèse qui soutend ce choix est que les recompositions professionnelles dans le champ social se développent en fonction de l'organisation de l'intervention sociale propre à un territoire donné, cette organisation étant le produit du système local d'acteurs et de la régulation établie entre eux, autour des politiques sociales. La manière de dresser les profils des postes d'intervenants sociaux se spécifie différemment selon la structuration de l'action sociale au niveau local. Le choix de concentrer des interviews sur un même territoire permet aussi d'observer avec plus de netteté les noyaux de partenariat, les effets de réseaux, les zones de frictions ou de chevauchement entre fonctions voisines.

Les choix des sites se sont opérés dans une logique comparative. Certaines équipes ont cherché une opposition en termes de taille ou de caractère -urbain/rural- pour tendre vers la diversité à défaut de représentativité (ex : ville/centre ou agglomération/centre et ville/périphérique ou commune rurale). D'autres équipes (GREFOSS) ont retenu un site « équipé » de tous les dispositifs transversaux récents (mission locale, CLI, ZEP, contrat de ville, CCPD, etc.) et un site dont l'équipement est resté « traditionnel » (CCAS, associations).

### **1-2. Une entrée par les fonctions**

La première phase quantitative a permis d'identifier un certain nombre de fonctions transversales aux divers champs catégoriels de l'action sociale, susceptibles de servir de base à une analyse de recomposition des professions sociales. Il a donc semblé pertinent à certaines équipes (GREFOSS, CLERSE/IFRESI) de rechercher systématiquement des emplois-soutiens de ces fonctions afin de confronter leurs contenus respectifs et d'en dégager éventuellement les invariants. Une équipe a privilégié cette entrée pour analyser un dispositif particulier (IFRAS-ORSAS).

### **1-3. Une entrée par les secteurs d'activité**

Le choix de ce mode d'entrée (CRÉDOC, IFRAS-ORSAS, IRTS/CERASQ) relève d'une dimension problématique. Les mutations en cours dans le champ du travail social résultent d'un certain nombre de facteurs, parmi lesquels, les politiques sociales mises en oeuvre depuis près de vingt ans ont grandement contribué aux changements en cours -politiques de lutte contre le

chômage, de lutte contre l'exclusion, de la ville-. Ces politiques sociales ont fait apparaître des secteurs d'intervention nouveaux comme l'insertion, l'aide à domicile. Le choix de délimiter le secteur d'observation repose sur l'hypothèse qu'une analyse de l'organisation d'un secteur d'activité, la structuration des emplois dans ce secteur peut être un excellent révélateur des changements en cours et des enjeux professionnels. Des secteurs plus traditionnels -la protection de l'enfance- vivent aussi des mutations, comme les services départementaux à travers l'adoption des Schémas départementaux de la protection de l'enfance.

#### **1-4. Une entrée par le contenu d'activité**

Le parti-pris de ce mode d'entrée (CRÉDOC, LERFAS) est d'observer le terrain en se privant délibérément, dans un premier temps, de repérages statutaires et de qualification. Le principe -déjà exploré dans des travaux précédents<sup>9</sup>- conduit à observer les tâches, les actions, les publics, les emplois du temps, en un mot, les contenus d'activité dans la logique des analyses des emplois de l'ANPE sur la refonte du ROME<sup>10</sup> et des compétences<sup>11</sup> par le Centre d'Études et de Recherches sur les Qualifications, et notamment Nicole MANDON<sup>12</sup>. Ces travaux proposent une approche renouvelée de la réalité des métiers et fournissent un éclairage méthodologique intéressant pour l'analyse et l'observation des métiers de l'intervention sociale. C'est sur cette base méthodologique qu'ont pu être identifiées des fonctions et élaborées ensuite des typologies.

Les travaux de l'ANPE et du CEREQ constituent des pistes d'analyse. Rapidement présentées dans les pages suivantes, 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. Dans la logique de ces approches, les entretiens auprès des intervenants sociaux du Val-de-Marne ont essayé de cerner et de rendre compte de l'activité, des tâches concrètes effectuées par les enquêtés. Il leur était demandé de donner des situations réelles de travail et de décrire une journée-type.

---

<sup>9</sup> Patrick DUBÉCHOT : *La Prévention spécialisée aujourd'hui : situations professionnelles et compétences*, étude réalisée pour PROMOFAP, Collection des Rapports du CRÉDOC, n°170, septembre 1996.

<sup>10</sup> ANPE : *Revue de l'ANPE : Le nouveau ROME, Répertoire Opérationnel des Métiers et des Compétences*, Revue Grand Angle sur L'emploi, n°6, octobre 1993.

<sup>11</sup> MANDON Nicole : *La gestion prévisionnelle des compétences, la méthode ETED* ; Collection des Études du CEREQ, n°57, La Documentation Française, décembre 1990.

<sup>12</sup> Nicole MANDON : *La gestion prévisionnelle des compétences, la méthode ETED* ; Collection des Etudes du CEREQ, n°57, déc. 1990, La Documentation Française.

### **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...).

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

**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*"<sup>13</sup>

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.

---

<sup>13</sup> Nicole MANDON : *La gestion prévisionnelle des compétences, la méthode ETED* ; Collection des Etudes du CEREQ, n°57, déc. 1990, La Documentation Française.

## 2 - LA CONSTRUCTION DES ÉCHANTILLONS

### **2-1. Une construction « raisonnée » de l'échantillon**

La construction de l'échantillon par le CRÉDOC présente la particularité de proposer une exploitation des données recueillies au cours de l'enquête de la première phase auprès des employeurs. Le questionnaire reprenait les nomenclatures FINESS et se proposait par une série de croisements de construire l'échantillon de la phase qualitative. Ainsi, dans un premier temps, dans la nomenclature intitulée « Grands groupes de disciplines d'équipements » nous avons isolé les domaines de la santé, et du social et éducatif dans lesquels se trouvent les employeurs d'intervenants sociaux recensés dans la phase précédente. Ce premier tri est croisé avec la variable « activité des structures et des services » (cf. tableau page suivante).

**Caractéristiques de l'activité  
des structures et des services interrogés par le CRÉDOC**

Domaine d'activité selon FINESS	Activités des structures et services selon FINESS
SANITAIRE	pédiatrie cures médicales pour enfants post-cure psychiatrie prévention, prophylaxie, conseil lutte contre les toxicomanies
SOCIAL ET ÉDUCATIF	soins médico-sociaux éducation spéciale réinsertion sociale et professionnelle garde de jour de petits enfants hébergementt enfants, adolescents, jeunes majeurs hébergement pour adultes et familles hébergement pour personnes âgées observation/orientation pour mineurs Justice soutien personnalisé vie sociale services sociaux et médico-sociaux à domicile formation des personnels sociaux autres

*MIRE/CRÉDOC 1996*

Le champ d'investigation privilégié par le CRÉDOC pour la phase qualitative concernait l'insertion professionnelle et sociale des jeunes. Les intervenants sociaux à interroger devaient plutôt se trouver dans la catégorie « Social et éducatif ». Pour appréhender ce champ, certes déjà circonscrit, mais encore flou et vaste, nous avons sélectionné les trois items d'activités de la nomenclature FINESS qui devaient -a priori- regrouper les employeurs du domaine social et éducatif susceptibles d'avoir des actions d'insertion :

- éducation spécialisée,
- réinsertion sociale et professionnelle,
- vie sociale.

## ÉLÉMENTS DE LA NOMENCLATURE FINESS

« *l'éducation spéciale* »

- préparation à la vie sociale pour adolescents handicapés,
- éducation professionnelle et soins spécialisés pour enfants handicapés,
- enseignement général spécialisé,
- enseignement professionnel spécialisé,

« *la réinsertion sociale et professionnelle pour adultes* »

- réentraînement au travail,
- aide par le travail pour adultes handicapés,
- travail protégé pour adultes handicapés,
- réinsertion par l'économique,

« *vie sociale* »

- activité des clubs et équipes de prévention,
- permanence des assistantes de service social
- animation de la vie sociale,
- activités de plein air,
- activités liées aux vacances.

Ces rubriques étaient a priori identifiables comme étant dans notre champ d'investigation. En fait, 87 services ou structures parmi les 201 interrogés par téléphone rattachaient une de leurs activités à au moins une de ces trois rubriques. Malgré tout, dans cette rubrique certains items ne concernaient pas l'insertion sociale et professionnelle des jeunes (« restaurant pour personnes âgées », « stationnement pour nomades »).

Pour mieux délimiter notre champ, il fallait confronter ce premier tri à quelques variables déterminantes. Ainsi, sur ces 87 structures ou services, certains travaillaient auprès de populations particulières, qui n'entraient pas dans le champ d'investigation. Dans cette seconde sélection, nous avons conservé les structures ayant déclaré s'adresser à l'ensemble de la population (29), ou dont les actions s'adressaient aux personnes ayant des difficultés sociales (20). La variable âge nous a permis de cerner davantage notre échantillon. Ces 49 structures travaillaient auprès de populations d'âges variés : 22 avaient déclaré travailler auprès de toutes les classes d'âge, des enfants aux personnes âgées, 23 accueillait ou prenaient en charge parmi d'autres groupes d'âges, des adolescents ou des jeunes adultes. Quatre structures ou services avaient une action orientée en direction des adultes ou des

personnes âgées et étaient donc hors de notre champ d'étude. Au final, 45 structures et services constituaient donc la base de notre nouvel échantillon.

## **2-2. Des constructions plus ou moins empiriques**

Le principe de cette méthode est de rencontrer les informateurs qui pourront conduire jusqu'aux intervenants sociaux. Ainsi l'équipe du GREFOSS a-t-elle d'abord rencontré les responsables départementaux et communaux susceptibles de fournir une liste des intervenants sociaux sur chacun des sites enquêtés. Ces intervenants devaient avoir l'une des quatre fonctions étudiées : accueil, accompagnement social, coordination, ingénierie et développement. Afin de compléter l'échantillon ainsi constitué, notamment sur certaines fonctions ou secteurs d'activités insuffisamment représentés sur les deux sites retenus, l'équipe a sollicité quelques autres employeurs situés sur d'autres communes du département. Pour cette troisième partie de l'échantillon, le critère « fonctions » était devenu prépondérant ; la logique territoriale n'existait plus.

L'équipe du CLERSE-IFRESI a choisi d'adresser un questionnaire -réalisé en lien avec la DRASS- à tous les employeurs potentiels d'intervenants sociaux de leur fichier d'adresses (3272). En observant mieux les types d'activité répertoriés dans FINESS, cette équipe aurait pu faire l'économie de certains envois. Par exemple, sur les 128 laboratoires d'analyse médicale, la moitié a répondu et renvoyé le questionnaire et un seul employait une assistante sociale. Cependant, l'équipe souhaitait, par un balayage systématique identifier les employeurs ne déclarant jamais de professionnel relevant du social.

Plusieurs équipes ont construit un échantillon raisonné en croisant différentes entrées. L'IFRAS a constitué un échantillon à partir des sites enquêtés (un territoire communal, un établissement, les institutions et services liés à un secteur éducatif traditionnel, les institutions et services liés à une politique sociale) sur la base d'une relative représentativité des emplois d'intervenants sociaux présents dans chacun des sites. La méthode employée par l'IRTS Champagne-Ardenne est similaire, à la différence près que, ce sont des catégories d'intervenants sociaux qui constituent l'entrée principale. Les trois catégories retenues sont alors étudiées dans plusieurs secteurs (le handicap, l'accueil familial, l'accueil en institution).

### 3 - DES MÉTHODES D'ENQUÊTES DIVERSES

Les méthodes d'investigation reposent en fait sur trois techniques : l'entretien individuel, l'entretien collectif, et l'élaboration de grilles d'activités. Les équipes ont utilisé selon les cas, au moins deux de ces techniques sinon les trois. La diversité méthodologique se fait surtout sur la combinaison de ces trois techniques d'enquêtes.

#### **3-1. L'entretien en face à face**

Toutes les équipes ont conduit des entretiens semi-directifs auprès des professionnels de l'intervention sociale. Certaines ont au cours de cette phase également interviewé des institutionnels et autres responsables locaux, des employeurs, notamment sur les questions de définition de l'intervention sociale et de l'intervenant social. Cette investigation avait été conduite par le CRÉDOC, au cours de la première phase et dans le cadre de l'enquête par téléphone auprès des employeurs et des responsables des services et structures (118 entretiens).

#### **3-2. Les entretiens collectifs**

Plusieurs types d'entretiens collectifs ont été mis en place. Plusieurs équipes ont réalisé, en préalable au démarrage de l'enquête, des réunions de présentation de l'étude auprès d'institutionnels et autres responsables locaux. D'autres entretiens collectifs s'inscrivaient davantage dans la méthodologie proposée par les équipes. Le GREFOSS, comme nous l'avons précisé avait choisi une entrée par les fonctions. Cette équipe a alors constitué des groupes d'enquêtés par type de fonction -accueil, accompagnement social, coordination, ingénierie et développement-.

L'IFRAS a utilisé la méthode des scénarios (cf. encadré page suivante) que Jean-Yves TREPOS définit comme une méthodologie réflexive<sup>14</sup>. L'objectif de l'équipe était d'examiner et de comprendre comment les intervenants sociaux au sein des groupes professionnels en présence s'allient, s'opposent et s'articulent en construisant différents types de « frontières » ; et comment celles-ci peuvent s'ouvrir ou se refermer, à moyen ou long terme. C'est au fond

---

<sup>14</sup> TREPOS Jean-Yves : *Sociologie de la compétence professionnelle*, Presses Universitaires de Nancy, Nancy, 1992.

étudier des processus de professionnalisation. Le groupe était composé de 16 personnes exerçant des missions différentes sur un même site géographique.

### **La méthode dite des scénarios**

La méthode dite des « scénarios » trouve son origine dans plusieurs tentatives d'utilisation et de construction de méthodes projectives appliquées à l'enquête sociologique. L'idée d'utiliser des scénarios est déjà présente, sous une autre forme, en 1984 chez François DE SINGLY, lorsqu'il s'intéresse aux représentations du travail de la femme mariée. Mais c'est surtout Jean-Yves TREPOS qui utilisera cette méthode dans ses travaux sur les représentations du sida chez les toxicomanes (1991), sur l'évaluation du RMI (1992).

Cette méthode se veut interactive et favorise le débat et la négociation. L'objectif étant d'identifier et de recueillir des représentations (d'un fait, d'un problème, d'une question, d'une situation...) mobilisées, admises et/ou utilisées par des individus comme différentes et/ou divergeantes, communes et/ou génériques, de premier plan et/ou d'arrière plan, et susceptibles d'être employées pour une prise de décision, pour élaborer une solution et/ou trouver un accord.

Ces représentations sont mises au jour en soumettant à des individus volontaires un certain nombre de scénarios ou items sur lesquels ils sont invités à réfléchir, discuter, débattre. Ces scénarios volontairement caricaturaux et/ou comportant des éléments susceptibles de produire l'étonnement, la réprobation, la contre-argumentation peuvent être purement et simplement imaginés et écrits par le chercheur et/ou avoir été construits à partir d'observations précédentes - enquêtes, écrits, entretiens...etc.-. Les données ainsi recueillies permettent de rendre compte des projections dans les différents scénarios, de regrouper, catégoriser, les réponses et les informations qu'elles contiennent.

### **3-3. Des grilles budget-temps ou des fiches d'activités**

Pour approcher le contenu des emplois et de l'activité des intervenants sociaux, plusieurs équipes ont choisi d'utiliser la technique des budget-temps (CLERSE-IFRESI) qui consiste à croiser des domaines d'activités avec des formes d'action ou d'activité et la durée. En fait les grilles construites sont très proches les unes des autres. Plusieurs équipes ont choisi de faire remplir des fiches de relevé d'activités sur une semaine représentative (IFRAS) ou une semaine déterminée (GREFOSS). Par exemple, le GREFOSS a construit une grille qui couvre des demi-

jours (matin, après-midi et soirée) sur lesquelles les enquêtés devaient décliner par type d'activité le temps consacré, le lieu, le nombre d'usagers rencontrés (individuellement ou collectivement), les collègues et partenaires concernés. Sur une autre fiche, les enquêtés devaient fournir des indications sur les personnes rencontrées dans la semaine. La grille d'activité était remise à chaque personne ayant accepté d'être interrogée. Enfin, un rendez-vous était pris avec chaque enquêté pour un entretien semi-directif.

La méthode d'utilisation diffère selon les équipes. Certaines, en plus, de constituer une source d'informations objectives, ont utilisé ces grilles comme un support à l'entretien (GREFOSS, IFRAS). Seule, l'équipe du CLERSE-IFRESI a choisi - à cause du grand nombre : 240 envois- de les poster.

**Tableau synthétique des différentes approches et méthodes  
selon les équipes de recherche**

ÉQUIPES	Méthodes
CRÉDOC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- construction d'un échantillon à partir du repérage raisonné d'employeurs de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes sur des sites,</li> <li>- 54 entretiens,</li> <li>- approche en terme de contenu d'activité dans la logique des approches ANPE/ROME et CEREQ.</li> </ul>
LERFAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- taille de l'échantillon : 60,</li> <li>- pas de choix de catégorie ou de territoire, mais souci d'assurer une bonne couverture de la variété des emplois,</li> <li>- approche en terme de budget-temps : repérage d'agenda.</li> </ul>
GREFOSS	<p>deux entrées différentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- deux sites restreints et complexe : une commune centre, une commune périphérique. Sur chaque site questionnaire semi-ouvert à tous les intervenants sociaux repérés complétés par environ 50 entretiens,</li> <li>- une approche par fonction : entretiens collectifs pour chacune des fonctions repertoriées,</li> <li>- 88 entretiens auprès d'intervenants sociaux.</li> </ul>
IFRAS/ORSAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- deux types de critères structurent l'échantillon : des professions dites « classiques » et des professions dites « nouvelles », des emplois urbains et des emplois ruraux,</li> <li>- entretiens auprès d'institutionnels, de partenaires professionnels (35 au total) et auprès d'intervenants sociaux (84),</li> <li>- approches par sites avec groupes de discussion sur chaque site avec technique de scénario et logique d'action.</li> </ul>
CLERSE/IFRESI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 125 budgets-temps avec 30 entretiens pour en faire une analyse plutôt qualitative</li> <li>- approches monographiques infra-département.</li> </ul>
GRIS-LERS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- entrée par les fonctions,</li> <li>- monographie par site (4 zones) et par observation directe,</li> <li>- au total 63 entretiens.</li> </ul>
IRTS/CERASQ Champagne-Ardenne	<ul style="list-style-type: none"> <li>- approche par catégories d'intervenants et par secteurs ciblés sur trois thèmes : les personnes handicapées, l'accueil familial, l'accueil dans les institutions,</li> <li>- 60 entretiens semi-directifs.</li> </ul>

## 4 - BILAN METHODOLOGIQUE DE LA PHASE D'ENQUETE AUPRES DES INTERVENANTS SOCIAUX

L'analyse des différentes approches et méthodes et des résultats obtenus au cours de cette phase qualitative devra être affinée à la fin du programme de recherche en décembre 1997. Cependant plusieurs types de remarques peuvent être formulés sur la mise en oeuvre et le déroulement des enquêtes. Ces remarques d'ordre méthodologique se situent à deux niveaux. Le premier est de savoir si la méthode inductive choisie a permis de rencontrer tous les types d'intervenants sociaux « les anciens et les nouveaux », ceux du « noyau dur et de la périphérie ». Le second concerne l'efficacité des méthodes pour déterminer quelles ont été les approches et les méthodes d'enquête les plus adéquates avec les objectifs de cette phase.

### **4-1. Couverture du champ d'investigation et démarche empirique**

La question de la couverture du champ a toujours été présente dans la démarche. La crainte de laisser échapper certains secteurs ou domaines particuliers de l'intervention sociale a été évoquée compte tenu des différents angles d'attaques privilégiés par les équipes. Cependant ce risque existait au niveau des départements et des sites enquêtés.

L'expérience de l'équipe du CLERSE-IFRESI est intéressante sur cette question dans la mesure où elle est la seule à avoir fait un envoi systématique à l'ensemble des employeurs de son fichier d'adresses. Cette méthode a permis d'obtenir un taux global de couverture satisfaisant. Néanmoins, il faut tenir compte du fait que tous les employeurs n'ont pas répondu dans les mêmes proportions. Sachant qu'une minorité d'adresses peut représenter de gros employeurs et une part importante de professionnels. L'équipe a fait le constat suivant : les établissements ont mieux répondu que les services et le secteur public mieux que le privé. Ce constat peut être expliqué par le fait que le secteur public est plus regroupé, centralisé, contrairement au privé, plus dispersé, sans lieu de centralisation. Par exemple, l'équipe a reçu une seule réponse venant du Conseil Général pour les quarante circonscriptions ; en revanche le taux de réponse est nettement moins bon en ce qui concerne les clubs et équipes de prévention qui constituent de petites entités juridiques non regroupées dans ce département. Ce constat est d'autant plus fort pour le secteur associatif, les communes et certaines structures comme les centres sociaux. Or sur les 241 communes de plus de 2 000 habitants qui ont reçu le questionnaire, 199, soit 82% ont répondu. Cependant, l'observation plus fine des répondants et des non-répondants vient relativiser ce premier constat satisfaisant : parmi les non-répondants, figurent des villes importantes telles que Lille, Villeneuve d'Ascq, Cambrai.

Une question se pose sur les moyens disponibles pour apprécier le taux de couverture d'une enquête dont on ne connaît pas les limites. Le CLERSE-IFRESI propose trois solutions pour affiner les résultats :

- un redressement statistique en tenant compte des taux de réponses par catégorie,
- un croisement avec d'autres sources,
- des sondages à la périphérie sur les « marginaux ».

## **4-2. L'adéquation des méthodes aux objectifs poursuivis**

### 4-2-1. L'identification et l'accès aux salariés

L'identification des personnes à rencontrer et à interviewer a été délicate par le fait même de l'approche inductive et parce que la question du champ de l'intervention sociale reste posée. Il revenait bien souvent aux équipes de trancher sur des bases pas toujours objectives : soit parce que l'employeur avait positionné son service ou son établissement hors champ, soit parce que l'équipe avait « sorti » à la suite de la première phase, la structure du fichier d'adresses.

Une fois l'identification réalisée et l'échantillon construit, la question de l'accès aux enquêtés restait posée. Les équipes ont été confrontées aux problèmes des refus et de la disponibilité.

### 4-2-2. Les problèmes techniques dans le recueil des données

L'analyse du déroulement des enquêtes met en lumière une série de difficultés liées aux méthodes d'enquêtes :

#### *- le déficit de lisibilité du lien entre la phase quantitative et la phase qualitative*

De façon générale, la corrélation entre la phase quantitative et l'enquête qualitative manque de lisibilité. Les liaisons, entre le repérage et les comptages d'une part, les analyses qualitatives d'autre part, restent à établir. Deux équipes (dont le CRÉDOC) ont fait le lien à travers la construction de leur échantillon.

#### *- des données qui ne sont pas suffisamment homogènes*

Les difficultés techniques d'une approche en terme de budget-temps ou par grille d'activité ont parfois été sous estimées. Elles tiennent à deux obstacles opposés : d'un côté le risque de recueillir des réponses difficilement comparables entre elles, d'un autre côté le risque d'obtenir des réponses standardisées ou complètement euphémisées. Les grilles budget-temps doivent

éviter ces deux écueils. Or, pour certaines équipes, l'exploitation de ces grilles s'est révélée complexe compte tenu justement de l'hétérogénéité des modalités de remplissage. Le second problème avec cette méthode, comme avec tous les modes postales, c'est le retour. L'équipe du CLERSE-IFRESI a envoyé 240 grilles et en a récupéré la moitié.

*- l'analyse et l'interprétation des réponses liées à un « déclaratif »*

Comme dans la première phase, la philosophie générale du programme renvoie la définition du champ et son bornage aux acteurs institutionnels et professionnels (employeurs, directeurs, et professionnels de terrain). Reste à montrer que les positions individuelles des enquêtés renvoient à une cohérence globale de l'ensemble du programme. Comme considérer un secteur d'activité où deux ou trois employeurs ont déclaré ne pas avoir d'intervenants sociaux alors qu'autant ont dit y appartenir.

*- l'influence de la perception de la notion d'intervention sociale selon la méthode d'enquête.*

Les équipes ont constaté une tendance à « ouvrir » la définition lors des entretiens en face à face. Même en se référant au texte du protocole de définition -qui n'a pas été utilisé par toutes les équipes- les relances, les reformulations de questions à des moments différents de l'entretien, la réflexion à laquelle est contraint l'enquêté peuvent certainement influencer les représentations et les réponses de l'enquêté. Quelques équipes ont constaté que les limites étaient plus étroites et restrictives par questionnaire, lorsque les personnes ont à apprécier seules la définition rédigée (CRÉDOC, CLERSE-IFRESI).

## II - Déconstruction et reconstruction d'un secteur professionnel

La première partie de ce document relatait et analysait les outils mis en place pour compter des employeurs, des structures et des services, puis des emplois. Les investigations menées dans la seconde phase du programme, devaient répondre à des soucis de connaissance qualitative des emplois d'intervenants sociaux et devaient contribuer à affiner le bornage du champ professionnel amorcé dans la première phase -quantitative-. Après avoir décrit les démarches et méthodes utilisées par les équipes pour l'enquête auprès des intervenants sociaux, cette dernière partie présente les méthodes d'analyse des éléments recueillis et les questions soulevées par cette démarche de déconstruction d'un champ professionnel.

### 1 - TYPOLOGIES ET COMPRÉHENSION DE L'ÉVOLUTION D'UN CHAMP PROFESSIONNEL

Au-delà des intitulés de postes sur lesquels s'est appuyée l'analyse quantitative, un des enjeux du programme de recherche était de décrire les emplois de l'intervention sociale dans leur contenu d'activité, leur positionnement dans le champ de l'intervention sociale, les logiques qui organisent ce champ. L'ensemble des traitements réalisés et des analyses produites s'articulent autour de trois axes. Le premier regroupe l'activité et la fonction, le second la compétence et le troisième étudie les systèmes de représentations.

#### **1-1. Analyse d'un champ professionnel à partir du contenu d'activité et de la fonction**

L'exercice consistait pour tous à réaliser une typologie d'activités et à opérer des rapprochements entre intervenants sur la base des contenus d'activité, des missions, des secteurs d'activités, du statut des équipements ou des cadres d'emploi. Sur le plan de la méthode, deux approches principales ont été retenues. La première consiste à « déconstruire » les emplois en « mettant à plat » l'ensemble des activités de la personne enquêtée et de reconstruire des groupes en fonction des types d'actions ou de fonctions. La seconde approche consiste à proposer des critères sélectifs et à reconstruire les emplois autour de ces critères (CLERSE/IFRESI).

ÉQUIPES	CRITÈRES RETENUS
CRÉDOC	Les critères sélectifs ne sont pas pré-établis, pour chaque catégories d'emploi (3 types de missions) des activités spécifiques sont mises à jour : (exemple pour les emplois de la médiation : les relations avec le public, les relations avec les partenaires, la gestion).
LERFAS	Les critères sélectifs ne sont pas pré-établis, pour chaque type d'emploi des catégories d'activités spécifiques sont mises à jour : (exemple pour les travailleuses familiales : accompagnement, puériculture, ménage, sortie/jeux, réunion dialogue).
GREFOSS	Les critères sélectifs ne sont pas pré-établis, pour chaque type d'emploi (AS) ou catégorie d'emplois des fonctions spécifiques sont mises à jour : (exemple pour les coordonnateurs : fonctions d'ingénierie, d'encadrement, celle de la relation au public, celle de la négociation politique).
IFRAS/ORSAS	Tous les emplois d'un secteur donné ou d'un site sont analysés en fonction de deux critères principaux : - les activités réalisées avec le public, - les activités réalisées sans le public.
CLERSE/IFRESI	Tous les emplois sont analysés en fonction de trois critères principaux : - le contact avec le public, - les tâches liées à la préparation et la gestion de l'activité, - les contacts avec les autres intervenants.
GRIS-LEERS	Les critères sélectifs ne sont pas pré-établis, pour chaque catégories d'emploi (4 « aires ») des activités spécifiques sont mises à jour : (exemple pour l'aire de gestion politique ou organisationnelle : direction et encadrement, coordination, conseil technique)
IRTS/CERASQ Champagne-Ardenne	Les critères sélectifs ne sont pas pré-établis, pour chaque mode d'intervention des caractéristiques spécifiques sont mises à jour : (exemple pour les emplois de l'intervention à destination des personnes âgées : le rapport à l'espace, le rapport au temps).

MIRE/CREDOC 1996

A ce stade de la recherche, les typologies élaborées restent très exploratoires, mais dès maintenant, il est possible de repérer des lignes fortes de clivage dans les typologies produites. La première concerne le degré de proximité avec le public ou les usagers, et la nature de la relation à ce public. La majorité des équipes en font un élément de distinction entre les types d'emplois. Un second élément clivant est de l'ordre de la représentation. Les activités se

distribuent selon une certaine « hiérarchie » en fonction, entre autres, de ce qui est ou non valorisé. Ces éléments de valorisation sont moins le diplôme que l'éloignement par rapport au public et une fonction de coordination, d'organisation « au-dessus » des professionnels de terrain. Implicitement se met en place une hiérarchisation des positions.

Comme le souligne le GREFOSS, la distinction s'opère peu sur l'intitulé des emplois, mais sur l'activité centrale. Par exemple, l'observation montre qu'il y a, tout compte fait, peu de différences sur le plan des activités entre, par exemple, une conseillère (ayant un diplôme de conseillère en économie sociale et familiale -CESF-, d'assistant social -AS-, d'éducateur) chargée de l'accompagnement social lié au logement et l'activité d'un délégué à la tutelle (CESF, AS, ou éducateur) ou bien encore d'un animateur d'insertion dans le cadre d'un Plan Local d'Insertion par l'Economique -PLIE- (animateur, architecte). L'activité centrale de ces emplois est l'accompagnement des personnes.

Les typologies ont été esquissées principalement en articulant activités et fonctions, citons deux exemples :

Le GREFOSS distingue trois grandes familles de métiers :

- les métiers de la présence sociale (fonctions d'accueil simple, de contact avec le public),
- les métiers de l'organisation sociale (type coordinateur, directeur, chef de projet),
- les métiers de l'intervention sociale : la base commune de ces métiers s'articule autour de trois points : l'intervention directe auprès des publics, le traitement et la résolution de problèmes, une forte composante relationnelle).

Le LERS-GRIS répartit les emplois de l'intervention sur quatre aires qui selon eux structurent le champ professionnel selon les activités et les fonctions :

- l'aire de l'évaluation, de l'ingénierie (organisation/diagnostic),
- l'aire de la gestion (organisation/résolution),
- l'aire de l'aide directe aux usagers (résolution/proximité),
- l'aire du diagnostic, orientation individuelle (proximité/diagnostic).

Cependant, ce qui distingue les équipes c'est peut-être la méthode de reconstruction. Il est possible d'en voir trois :

a) Celles qui proposent une organisation préconstruite du champ professionnel comme modèle d'analyse et qui étudient le contenu des emplois en fonction de cette organisation :

- L'analyse développée par le LERS-GRIS repose sur un modèle de répartition organisé selon le croisement de deux axes. L'un oppose des modes d'intervention (résolution de problèmes concrets aux activités d'analyse et de diagnostic) ; le second exprime la tension entre des activités à dimension plus théorique, centrées sur l'organisation, aux activités à dimension plus pratique, centrées sur la relation. Dès lors, quatre aires professionnelles apparaissent (Évaluation/ingénierie; gestion ; aide directe aux usagers, diagnostic, orientation individuelle).

b) Celles qui sont centrées sur les postes et qui analysent les contenus d'activité pour reconstruire une typologie des emplois à partir de fonctions transversales et des activités communes (CLERSÉ- IFRESI).

- Ces équipes ont pris comme axe principal les intitulés de postes. Ainsi, les personnes ayant un même intitulé de poste ont été regroupées. Puis chacun des groupes a été « déconstruit » par une analyse des contenus d'activité (GREFOSS). Avec cette même approche, l'équipe du LERFAS avait retenu quatre critères de différenciation des activités (la dimensions de l'organisation du travail, les sources de l'activité, les relations professionnelles, le contrôle exercé).

- La démarche compréhensive a conduit le CRÉDOC à dessiner les contours d'une typologie construite en premier lieu à partir du critère de la « mission » de la structure ou du service -médiation, intervention spécialisée, coordination- et à analyser le contenu des emplois présents dans les structures et services regroupés dans l'un des trois types de mission.

c) Celles qui analysent le contenu des emplois d'un secteur ou d'un site donné pour reconstruire une typologie des emplois à l'intérieur de chacun de ces secteurs (IRTS-CERASQ) ou de ces sites (IFRAS-ORSAS).

## **1-2. Analyse du champ professionnel à partir de la compétence**

Toute perceptive de définition d'un champ professionnel et des emplois ne peut s'envisager sans une analyse de la compétence et des trajectoires des personnes. Les travaux antérieurement réalisés par le CRÉDOC ont montré que l'observation et l'analyse des qualifications, des trajectoires et des contenus d'activités permettent :

- d'esquisser les types de compétences requises pour occuper les emplois,
- de comprendre les modalités de construction des compétences,
- de mieux appréhender les systèmes de représentations par rapport au champ professionnel, le rapport au travail, la construction des légitimités professionnelles.

Selon LE BOTERF, 1994<sup>15</sup> le concept de compétence désigne une réalité dynamique, un processus, davantage qu'un état. La compétence se situe au carrefour de trois « domaines » : l'activité professionnelle et ses tâches, le sujet et son histoire, la formation professionnelle. C'est ce processus qui participe à l'identité d'un métier, d'une profession qu'ont cherché à identifier et analyser les équipes.

Afin de compléter une lecture « classique » des compétences dans le secteur social - savoirs, savoir-faire, savoir-être-, menée par la plupart des équipes, le CRÉDOC s'est appuyé sur d'autres pôles de ressources. Nous nous sommes référés aux travaux de LE BOTERF qui distingue six types de savoirs. Cette typologie plutôt utilisée dans les entreprises permet une lecture plus fine que la précédente -selon les critères classiques, ci-dessus- et renouvelée des compétences dans le secteur de l'intervention sociale.

---

<sup>15</sup> LE BOTERF G. : *De la compétence. Essai sur un attracteur étrange*. Les Éditions d'organisation, 1994.

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

<b>TYPES DE SAVOIRS</b>	<b>Fonction</b>	<b>Mode principal d'acquisition</b>
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 expérientiels	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

*MIRE/CREDOC 1996*

La compétence est également traversée par les trajectoires personnelles et professionnelles, supports de construction de cette compétence. Pour compléter l'approche précédente, nous avons donc analysé les trajectoires comme composantes de « la » compétence en reconstituant des itinéraires de formation et des parcours professionnels (cf. page suivante). L'objectif était de construire des profils/types qui tiennent compte de la qualification, des expériences professionnelles, du parcours de formation comme du parcours professionnel. Chaque personne a été caractérisée par plusieurs indicateurs, le genre, l'âge, la durée dans le secteur, dans l'emploi occupé, le type d'itinéraire avec les lignes de permanence ou de rupture (hors-social/social, dans le même secteur ou dans des secteurs différents du social), la mobilité (carrière, position hiérarchique, à l'intérieur du secteur).

**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 ans et demi)	chômage (6 mois)	CLLAJ (2 ans)
---	------------------	---------------

*situation actuelle*

F, 33 ans, agent d'accompagnement insertion logement, 12 ans, 2 ans.

Comme dans la plupart des équipes, les entretiens réalisés par le CRÉDOC n'ont pas été centrés sur l'ensemble de la trajectoire de vie de l'individu. Les itinéraires professionnels et scolaires ont été privilégiés. Les comparaisons entre équipes restent délicates sinon impossibles dans la mesure où chacune d'elle a construit sa typologie des trajectoires à partir de la typologie précédente des activités et des fonctions.

A titre d'exemple, nous avons repéré au CRÉDOC, des profils/types pour chacun des groupes de la typologie issue de l'analyse du contenu d'activité - intervenants sociaux de la médiation, de l'intervention spécialisée, de la coordination- (cf. page suivante, l'exemple des trajectoires des intervenants sociaux de la coordination)

LES ITINÉRAIRES DES INTERVENANTS DE LA COORDINATION	
<b>1er profil</b> : l'intervenant social certifié, formation universitaire stable dans le secteur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- formation initiale : diplôme général + diplôme professionnel,</li> <li>- formation professionnelle : formation complémentaire à l'université ou par des formations techniques,</li> <li>- l'expérience professionnelle : expérience longue dans son domaine et accession à des postes à responsabilité ensuite.</li> </ul>
<b>2ème profil</b> : l'intervenant social certifié tardivement, formation universitaire pas attachée au secteur sociale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- formation initiale : diplôme universitaire,</li> <li>- formation professionnelle : formations complémentaires dans différents domaines et obtention des diplômes certifiant</li> <li>- l'expérience professionnelle : expérience dans des domaines variés dont de temps en temps dans le secteur de l'intervention sociale.</li> </ul>
<b>3ème profil</b> : l'intervenant social non certifié, formation universitaire stable dans l'intervention sociale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- formation initiale : diplôme universitaire,</li> <li>- formation professionnelle : aucune,</li> <li>- l'expérience professionnelle : expérience dans le domaine de formation initiale avec une intégration rapide du secteur social lié aux dispositifs et qu'il ne quitte plus.</li> </ul>
<b>4ème profil</b> : l'intervenant social non certifié, formation technique autre, arrivée tardive dans le secteur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- formation initiale : diplôme universitaire,</li> <li>- formation professionnelle : pas dans le secteur social,</li> <li>- l'expérience professionnelle : expérience longue dans son domaine de formation initiale avec une intégration tardive du secteur social, qu'il ne quitte plus.</li> </ul>

MIRE/CREDOC 1996

### 1-3. La prise en compte des systèmes de représentation

#### 1-3-1. La représentation du métier

Un grand nombre de personnes interviewées sont restées fidèles au registre des appellations canoniques. Sorte de registre des "A.O.C." de l'intervention sociale, selon l'expression de Michel MESSU. 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 -travailleur social-, soit spécifiques -éducateur-. Sans que l'on sache 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.

### 1-3-2. La représentation du champ professionnel

En ce qui concerne la notion d'intervention sociale, la plupart de ces intervenants se réfèrent spontanément au champ du travail social traditionnel. Les références au travail social « canonique » organisent le discours de la majorité des intervenants. Elles semblent cependant s'estomper chez les jeunes professionnels (LERS-GRIS). Les revendications d'appartenance ou d'exclusion à ce champ font apparaître la dynamique même du secteur observé. Lorsqu'il y a positionnement hors du champ, c'est parce que les intervenants ne se reconnaissent pas dans les valeurs qu'ils pensent être celles de ce champ (professionnels de l'insertion, de la formation).

En fait dans le terme intervention sociale, ce sont les mots qui posent problème. Les enquêtés qui n'ont pas intégré le vocabulaire technico-politique des dispositifs territoriaux ressentent mal le mot intervention qui renvoie à un vocabulaire militaire ou au mieux à un plan d'intervention lors d'une catastrophe. Le mot « social » gêne parce qu'il peut faire référence à diverses définitions : une définition totalisante -tout est social-, une définition transversale -il y a du social partout, dans tous les domaines-, une définition empirique -faire du social, c'est être utile aux autres, c'est s'occuper des autres -.

### **1-4. Esquisse de typologie**

Les principaux enseignements de l'enquête du CRÉDOC dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes dans le Val-de-Marne peuvent se résumer autour des principes d'une typologie des postes / des contenus d'activité/ de la compétence et des parcours. Cette typologie tient également compte de la structure ou du service dans lequel exerce l'intervenant, du système de représentation des acteurs. L'agrégation de cet ensemble d'éléments contribue au processus de déconstruction/construction du champ professionnel étudié. La complexité de la tâche s'avère d'autant plus périlleuse dans un cadre d'analyse complexe : un champ professionnel en recomposition, une démarche pragmatique et empirique. Le CRÉDOC a malgré tout proposé une série de profils identitaires, qui ne constituent qu'une indication de classement, et ne prétend pas proposer là un agencement ou un classement des différentes formes de l'intervention sociale.

Nous avons distingué :

- 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 toutes autres formations, certifiées le plus souvent du 2<sup>e</sup> cycle ou du 3<sup>e</sup> 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”**.

## 2 - BILAN MÉTHODOLOGIQUE : ENJEUX, DÉBATS SUR LA DÉCONSTRUCTION ET RECONSTRUCTION D'UN CHAMP PROFESSIONNEL

### 2-1. L'entrée par les contenus d'activités et la compétence

La notion de compétence s'est 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 d'analyser les emplois dans un champ professionnel. Les méthodes d'analyse de ces emplois font de la relation situation professionnelle/activité/compétence un axe central de cette analyse et de cette gestion de l'emploi.

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 compétence 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 été source d'enjeux importants sur la reconnaissance des professions, elle est la base de référence dans les conventions collectives du secteur. Cette qualification a offert un statut de professionnel aux travailleurs sociaux. Ce champ professionnel s'est forgé une identité à travers les histoires respectives des métiers dits « canoniques » et la succession des missions qui leur ont été confiées. Chacun d'eux est riche de cette histoire mais aussi des réflexions, des analyses qui l'ont, petit à petit, construit.

Cette construction identitaire produit un ensemble de représentations sur les métiers qui constituent la profession de travailleur social -éthique, valeurs communes- et sur les compétences nécessaires.

Auparavant, à un emploi correspondait un type de profil dont le critère le plus 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 concret<sup>16</sup> sont devenus des critères importants. Comme le souligne Marc

---

<sup>16</sup> SIMULA P. : *La nomenclature du ROME : de la définition de son objet aux principes de classement*, in *Revue Grand Angle sur l'Emploi de l'ANPE*, n°6 octobre 1993.

FOURDRIGNIER<sup>17</sup> « 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 ».

L'appellation générique de « travailleurs sociaux » traduisait cette représentation des professions du social. Cette appellation unifiante ne fait plus recette aujourd'hui, 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 CAUQUIL<sup>18</sup>, « 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 ».

La référence au métier constitue un indicateur du sentiment d'appartenance à un groupe et à un champ professionnel donnés. Toutes ces dimensions s'estompent dans la méthode choisie au cours de ce programme de recherche : la construction de typologies qui ne mettent 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 (notamment de la part des collectivités territoriales). Ce glissement appelle certainement des compétences nouvelles, en termes d'adaptabilité, de technicité, mobilisées par des intervenants issus d'autres horizons que le social, mais participe à une remise en cause des modèles existants. Et comme le précise Michel AUTÈS de l'équipe du CLERSE/IFRESI « plus il est affirmé que l'intervenant social doit être généraliste et avoir une approche globale, plus les évolutions réelles des métiers vont vers une sorte de taylorisation des activités ».

---

<sup>17</sup> FOURDRIGNIER M. : *Formations et métiers*, article paru dans Informations Sociales n°38 intitulé : Nouvelles missions, nouvelles formations, Nancy, 1994.

<sup>18</sup> CAUQUIL Guy : *Des compétences pour décider*, article paru dans Informations Sociales n°38 intitulé : Nouvelles missions, nouvelles formations, Nancy, 1994.

### 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).

## **2-2. Cohérence de la démarche inductive**

Pour atteindre ses objectifs le programme avait retenu trois principes. Outre, de privilégier une entrée par les employeurs, il s'agissait d'engager une démarche inductive d'observation dont la sortie permette de proposer des critères pertinents de segmentation et enfin de ne pas privilégier l'hypothèse d'une opposition entre professionnels centraux du travail social et professionnels périphériques. Les résultats de cette dernière phase d'entretiens soulèvent quelques réserves quant à l'opérationnalité d'une méthode inductive dans un tel programme. Il s'agit certainement moins de la méthode elle-même que de la difficulté d'agréger sept cheminements différents dont certains renvoient peut être plus à une démarche déductive qu'inductive.

### 2-2-1. Typologies préétablies et/ou à construire

Dans cette phase, deux étapes de l'enquête auprès des intervenants sociaux ont fourni l'occasion aux équipes de proposer des critères de classement. Des équipes ont proposé une première hypothèse de classification à l'issue des entretiens, à charge pour elles de vérifier ces hypothèses à travers la construction des typologies d'activités, de compétence. Cependant, toutes les équipes n'ont pas construit cette première typologie à partir de l'enquête elle-même. Certaines, ayant déjà travaillé sur l'objet de la recherche, antérieurement à ce programme avaient déjà une grille d'analyse, à charge pour elles de l'appliquer à cette recherche et d'en démontrer la

pertinence. Ce premier aspect montre des « niveaux de déconstruction de l'objet » différents selon les équipes.

D'autres aspects comme l'agrégation des multiples typologies élaborées posent la question de la pertinence de la méthode inductive. Cette interrogation doit porter sur deux niveaux. Le premier concerne la méthode dans le cadre d'un programme coordonné : peut-on laisser sept équipes cheminer différemment ? L'autre niveau est certainement technique : comment agréger des typologies multiples qui reposent sur des approches différentes et sur des sites différents. Ce travail reste à faire pour démontrer la pertinence de la démarche inductive dans un tel programme.

### 2-2-2. Représentation et définition du champ

La question de la pertinence d'une méthode inductive se pose également quant à l'objectif de définition des bornes du champ de l'intervention sociale. Or, il semble, au terme de ce travail, que cette question soit insoluble. On passe d'une observation empirique à la formalisation d'ensembles qui semblent privilégier des hypothèses préexistantes au programme et qui relèvent plutôt de démarches déductives plutôt qu'inductives.

Ainsi, les typologies de métiers ont radicalement rompu sur le principe avec des modèles d'interprétation comme le modèle historique du « noyau dur » et d'une périphérie qui ne serait « qu'une écume au bord de la mer » (J. ION) ou le modèle de l'opposition entre le Nouveau (les « nouveaux emplois ») et l'Ancien (les professions canoniques). Pourtant il semble que ces deux modèles imprègnent malgré tout les travaux de nombre d'équipes. Cette impossibilité à échapper à ces modèles provient certainement de leur prégnance dans le champ tant parmi les chercheurs que parmi les professionnels. Ils font encore référence.

Comme nous le soulignons dans notre note intermédiaire<sup>19</sup>, il est intéressant de noter la vivacité représentative des modèles. Il semble 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. Dès lors, on peut se demander si dans ce programme, il n'aurait pas été utile, de tester une nomenclature qui prenne en compte cette réalité et propose aux enquêtés de se positionner dans un environnement dans lequel ils sont capables de se repérer.

---

<sup>19</sup> DUBÉCHOT P., LE QUÉAU P., MESSU M. : *Les acteurs de l'intervention sociale dans le domaine de l'insertion des jeunes*. Rapport intermédiaire Phase 2 du programme MIRE, Note de Travail, juillet 1997.

## CONCLUSION GÉNÉRALE

Pour comprendre la démarche souhaitée par le Comité de Programme et la méthodologie utilisée, il faut certainement situer la problématique de l'appel d'offre dans une perspective historique et économique. Tout d'abord, il faut rappeler que l'interrogation sur les limites du champ professionnel n'est pas nouvelle. Les notions de travail social et de travailleurs sociaux apparues assez tôt dans l'histoire des professions sociales, médico-sociales et socio-éducatives se sont imposées au début des années 1970<sup>20</sup>. Les questions des bornes et de l'appartenance de tel métier ou tel autre au travail social ont été alimentées au cours des années soixante-dix par la tentative des professionnels de constituer un champ professionnel relativement unifié, symbolisé par le terme de travailleurs sociaux<sup>21</sup>. Chercheurs et professionnels avaient largement contribué au développement de ces appellations.

Or, les enquêtes réalisées dans le cadre du programme MIRE ont montré que la notion d'intervention sociale fait peu référence parmi les professionnels interrogés et semble constituer une imposition théorique et intellectuelle. Contrairement à la notion de travail social, cette nouvelle notion est le résultat de processus externes aux professionnels. Cette notion est développée par les chercheurs et les techniciens institutionnels et également à travers une extension des emplois dans le « secteur du social ». Dès le début des années quatre-vingt, Nicole QUESTIAUX a, dans ses « nouvelles orientations sur le travail social », introduit la notion d'intervention. Elle sera relayée, quelques années plus tard, dans un ouvrage collectif de quelques chercheurs<sup>22</sup>. Par ailleurs, à la suite de la décentralisation, les départements, en créant leurs propres services vont, pour une quinzaine d'entre eux selon Marc FOURDRIGNIER, faire figurer le terme d'intervention sociale, « interventions sociales et sanitaires », « interventions sociales et de la solidarité ». Plus récemment, la référence à cette notion est apparue dans le ROME de l'ANPE. Cette « généalogie » de l'usage de la notion d'intervention sociale serait à compléter, mais elle souligne deux choses. On peut dire qu'elle émerge en dehors des acteurs professionnels même si cette remarque s'applique moins aux « nouveaux professionnels » occupant des emplois dans les dispositifs territoriaux. Le second élément à prendre en compte, est que cette notion, n'a pas été « fabriquée » par le programme de recherche, même si celui-ci pourrait avoir, ultérieurement, un effet d'imposition ; il ne fait que renforcer le glissement de problématique : le passage du travail social à l'intervention sociale.

---

<sup>20</sup> Revue ESPRIT : *Le travail social*, numéro spécial, mars 1972.

<sup>21</sup> ION Jacques, TRICART Jean-Paul: *Les travailleurs sociaux* ; La Découverte, Coll. Repère, 1984.

<sup>22</sup> BAILLEAU et alii : *Lectures sociologiques du travail social*, Éditions ouvrières, 1985.

Ce bref rappel indique que le cadre du programme de recherche s'inscrit dans un lent processus de mutation qui lui même s'inscrit dans une continuité historique d'interrogation sur les limites du champ et sur les modes d'intervention caractérisés aujourd'hui par l'apparition de nouveaux employeurs et de nouveaux dispositifs. Ce cahier de recherche se proposait, à travers cet exemple de l'observation des emplois de l'intervention sociale, de décrire les approches et les méthodes mises en oeuvre et de les analyser de façon à pouvoir, le cas échéant, les utiliser, les appliquer, en totalité ou en partie, à d'autres secteurs professionnels qui vivent des périodes de mutations ou d'évolution importantes.

Que faut-il retenir de ce programme ? D'abord, il faut dire sa complexité qui se situe sur plusieurs plans. Dès le début, les problèmes conceptuels se sont posés. La question de la définition de l'intervention sociale a imprégné de manière récurrente les échanges. Si au départ, aucune définition n'avait été envisagée, la réalité de la situation d'enquête auprès d'employeurs auxquels on demandait de dénombrer les emplois de l'intervention sociale dans leur établissement sans leur fournir une indication de ce que recouvrait ce terme, a vite convaincu nombre d'entre nous de la nécessité de donner des repères. Une définition suffisamment large a donc été élaborée et a pu servir de cadre de référence minimum. La complexité était aussi d'ordre méthodologique. Le choix du Comité de Programme d'une démarche inductive, empirique et pragmatique a concouru aux difficultés de recueil des données pour chacune des équipes, mais aussi à l'agrégation de ces données, des résultats d'enquête, et des typologies proposées. Ce choix à la fois pertinent dans la perspective de ruptures théoriques avec les repères existants n'est pas sans poser quelques problèmes quant à la production de résultats d'une part, et de résultats agrégés et cohérents d'autre part. La complexité du programme était aussi technique. L'intérêt de la démarche était de pouvoir explorer toutes les sources possibles pour parvenir à quantifier des employeurs et des emplois. Le principe était tout à fait séduisant, en revanche l'opérationnalité de la démarche s'est révélée peu évidente et d'énormes problèmes d'agrégation des différentes sources se sont posés. Enfin l'articulation entre la production quantitative et l'enquête qualitative n'apparaît pas clairement. En dehors des tentatives de quelques équipes (dont le CRÉDOC), le sentiment qui se dégage est qu'au fond, deux études ont été réalisées qui auraient pu être séparées : l'une avec un objectif de recensement/dénombrement et une autre avec une approche qualitative de caractère analytique et compréhensive.

Cependant, au-delà de ces critiques et de ces interrogations, la démarche choisie est riche d'enseignements là encore sur différents plans. A propos des questions de méthode, l'approche

et l'observation empirique est intéressante et pleine d'enseignements. Elle a permis un recensement important pour le secteur professionnel des sources d'informations et de données. Elle a favorisé une analyse critique des sources en s'appuyant sur une pratique de recherche, de recueils, de traitement de ces sources. Notamment les équipes ont été confrontées aux problèmes d'agrégation et de croisement des informations et des données. Le second aspect est de l'ordre de l'exploration du champ professionnel. La méthode empirique a permis une grande « dispersion des investigations ». Cette dispersion avait pour but de ne pas « oublier » un secteur de l'intervention sociale, mais elle a permis l'exploration des marges en construisant en permanence les bornes du champ à travers la question récurrente et permanente dans l'enquête de « l'in » et de « l'out », ou dit autrement : avec cet emploi, sommes-nous encore dans l'intervention sociale ou sommes-nous en dehors? Le CRÉDOC, par exemple, a pu tester l'appartenance du bénévolat dans le champ, vue du point de vue des « professionnels-salariés » et des « professionnels-bénévoles » ou « amateurs-bénévoles ». Enfin cette approche empirique a favorisé la mise à jour des systèmes de représentations à l'oeuvre dans ce champ professionnel et des enjeux politiques, économiques, professionnels qui auraient pu, peut-être, échapper aux équipes sans cette méthodologie et cette philosophie du programme.

Relater le travail réalisé au cours de cette recherche, mais aussi les interrogations qu'elle a suscitées nous paraissait entrer dans des préoccupations suscitées par divers travaux déjà réalisés à propos des emplois et des secteurs d'activités. La transcription de ce travail et de la recherche méthodologique qu'il a occasionné, alimente notre souci de capitaliser des expériences méthodologiques afin de mieux répondre aux attentes d'études futures. La logique d'analyse d'un champ professionnel par sa « déconstruction/reconstruction » pourrait certainement s'appliquer à des secteurs d'activités aujourd'hui en cours de mutation.

Les travaux de ce type ne sont certainement pas près de s'éteindre. Il y a donc un réel intérêt à capitaliser notre savoir. On peut prévoir que d'ici une vingtaine d'années, ou peut-être moins, les chercheurs seront sollicités pour « observer les emplois de l'intervention sociale » - la terminologie aura évolué, sans doute-. Il est possible de prendre ce pari, au rythme où sont créés de « nouveaux métiers » dans « le social ».

## **ANNEXES**

**Annexe 1**

**BIBLIOGRAPHIE indicative**

ANPE : *Le nouveau ROME, Répertoire Opérationnel des Métiers et des Compétences*, Revue Grand Angle sur L'emploi, n°6, octobre 1993.

ANPE : *Services aux personnes et aux collectivités*, La Documentation Française, Collection ROME, Description et évolution des métiers, Vol. 10, 1996.

ANPE : *Le travail social*, La Documentation Française, Collection ROME, Description et évolution des métiers, Vol. 12, 1996.

BAILLEAU et alii : *Lectures sociologiques du travail social*, Éditions ouvrières, 1985.

CAUQUIL Guy : *Des compétences pour décider*, article paru dans Informations Sociales n°38 intitulé : Nouvelles missions, nouvelles formations, Nancy, 1994.

COHEN-SCALI Valérie, WITTORSKI Richar : Un champ professionnel en évolution. L'action sociale, article in Actualité de la formation permanente, n°138, octobre 1995.

CRAPUCHET Simone, SALOMON Georges-Michel : *L'intervention dans le champ social. L'interface sciences de l'homme, techniques sociales*. Privat, 1992 (La première édition est parue en 1974, sous le titre : *Sciences de l'homme et professions sociales*).

CRÉDOC : *Le commerce de gros*, étude réalisée par les départements Evaluation des Politiques Sociales et Dynamique des Marchés pour le compte du Commissariat Général au Plan, juin 1996

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

DUBAR Claude : *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*. Armand Colin, 1995 (2<sup>e</sup> édition).

DUBAR Claude : *La sociologie du travail face à la qualification et à la compétence*, article in Sociologie du travail, n°3, 1994.

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.

DUGUÉ Élisabeth : *La gestion des compétences : les savoirs dévalués, le pouvoir occulté*, article in *Revue Française des Affaires sociales*, n°3, juillet 1996.

ENJOLRAS Bernard : *Le marché providence. Aide à domicile, politique sociale et création d'emplois*. Desclée de Brouwer, 1995.

Revue ESPRIT : *Le travail social*, numéro spécial, mai 1972.

FOURDRIGNIER M. : *Formations et métiers*, article paru dans *Informations Sociales* n°38 intitulé : *Nouvelles missions, nouvelles formations*, Nancy, 1994.

GOTTELY Jacqueline, GUEHO Patrick : *Le secteur de la santé et de l'action sociale, créateur d'emplois*, article in *Données Sociales*, 1996.

ION Jacques, TRICART Jean-Paul : *Les travailleurs sociaux* ; La Découverte, Coll. Repère, 1984.

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

MANDON Nicole : *La gestion prévisionnelle des compétences, la méthode ETED* ; Collection des Études du CEREQ, n°57, La Documentation Française, décembre 1990.

ROPE Françoise, Tanguy Lucie : *Savoirs et compétences. De l'usage de ces notions dans l'école et dans l'entreprise*. L'harmattan, 1994.

SIMON Marie-Odile (CRÉDOC) : étude en cours : *Contrat Emploi Prospective aides à domicile et employés de maison*, étude en cours pour le Ministère du travail-DGEFP.

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

TREPOS Jean-Yves : *Sociologie de la compétence professionnelle*, Presses Universitaires de Nancy, Nancy, 1992.

TRUPIER Pierre : *Du travail à l'emploi*, Édition Université de Bruxelles, 1991.

## Annexe 2

•

**Exemple 1 de nomenclature**  
des emplois de l'intervention sociale :  
celle du Répertoire Opérationnel des Métiers et des emplois (ROME)  
de l'ANPE

**PROFESSIONNELS DE L'INTERVENTION SOCIALE,  
DU DEVELOPPEMENT LOCAL ET DE L'EMPLOI**

231 - Professionnels de l'intervention sociale et culturelle

**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

232 - Professionnels de l'intervention socio-économique

**Développement local**

23 211 - Conseiller en développement local

**Conseil en emploi et insertion professionnelle**

23 221 - Conseiller en emploi et insertion professionnelle

Source : ANPE

**Exemple 2 de nomenclature**  
des emplois de l'action sociale :  
nomenclatures d'activités française (NAF)  
et Classification de l'INSEE

**Section N : Santé et action sociale**  
**action sociale code 85.3**

rubrique	activité
accueil des enfants handicapés	- accueil, hébergement et rééducation de mineurs handicapés,
accueil des enfants en difficulté	- accueil, hébergement, rééducation de mineurs protégés par suite d'une décision de justice ou socialement en difficulté - les activités des établissements de la PJJ - l'hébergement en famille d'accueil - les activités des maisons maternelles
accueil des adultes handicapés	- accueil, hébergement, réadaptation des adultes handicapés
accueil des personnes âgées	- accueil et hébergement des personnes âgées en hospice, maisons de retraite, logements foyers, résidences temporaires, résidences expérimentales - hébergement de personnes âgées en familles d'accueil ou en pensions de famille spécialisées
autres hébergements sociaux	- accueil, hébergement et accompagnement social de personnes ou de familles sans ressources et sans abri
crèches et garderies d'enfants	- les activités des assistantes maternelles à leur domicile et à la journée
aide par le travail, ateliers protégés	- les activités des CAT, des centres de rééducation professionnelles et des ateliers protégés - les activités des centres de jour ou sections occupationnelles pour adultes handicapés
aide à domicile	- les visites à domicile et les services d'auxiliaires de vie - l'accueil de jour des personnes âgées - les services d'aise, assurés par des organismes extérieurs, à des personnes vivant en hébergement collectif
autres formes d'action sociale	- la coordination, l'animation et l'orientation en matière d'action sociale des administrations (CCAS) - les activités d'administration générale et de collecte des organismes d'action sociale ou caritative à compétence générale ou spécialisée (Croix Rouge, Médecins sans Frontières) - les actions socio-éducatives en milieu ouvert à destination des enfants, adolescents, adultes et familles (y compris conseils conjugaux et planification des naissances).

Annexe 3

**CRÉDOC**

142, rue du Chevaleret 75013 Paris

**PROGRAMME DE RECHERCHE :**

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

**QUESTIONNAIRE**

**auprès des employeurs d'intervenants sociaux**

le 03 / 06 / 96

Département Évaluation  
des politiques sociales

### Commanditaire et cadre de la recherche :

Cette enquête entre dans le cadre d'une recherche menée sur deux ans pour le compte de la MIRE (Mission Interministérielle de Recherche et d'Expérimentation). Cette recherche se déroule sur le territoire national dans 7 départements : Drôme, Nord, Seine-Maritime, Seine-et-Marne, Indre-et-Loire, Meurthe-et-Moselle, Val-de-Marne.

### Problématique de la recherche :

Les programmes d'insertion sociale et professionnelle, les dispositifs territoriaux mis en place dans le cadre des politiques de la ville (DSQ, DSU, Contrat de ville...etc.), les dispositifs de lutte contre l'exclusion (RMI, Hébergement d'urgence), ont eu de multiples conséquences sur le paysage de l'action sociale. Ces programmes et dispositifs ont diversifié les méthodes d'intervention, les formes de travail et ils ont fait naître de nouveaux emplois (agent de développement, chargé de projet,...etc). Les quinze dernières années ont ainsi transformé à la fois le paysage de l'action sociale, mais aussi celui de ses emplois autour des métiers « traditionnels » (assistante sociale, éducateur, animateur).

### Objectif de la recherche :

Cette recherche a pour objectif d'analyser l'évolution des emplois et des qualifications des professions du champ de l'intervention sociale.

### Déroulement de la recherche :

- 1) Une première phase a pour objectif d'effectuer un repérage des employeurs et des intervenants sociaux dans le département concerné.
- 2) Une seconde phase plus qualitative aura pour objectif d'analyser des contenus d'activité professionnelle, des parcours professionnels. Elle visera également à analyser les systèmes de représentations de l'intervention sociale.
- 3) Une troisième phase aboutira à une classification des emplois et à la construction de nomenclatures.

Le présent questionnaire s'inscrit dans la démarche d'enquête de la première phase.

## **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 (logement-emploi-formation-justice...),
- 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.

RECOMMANDATIONS AUX ENQUÊTEURS :

1 - Ce questionnaire ne se déroulera pas, dans la majorité des cas, de manière linéaire, question après question.

- le Directeur des Ressources Humaines ou le Responsable du Personnel, peut fournir des informations et répondre à toutes les questions de l'ensemble du questionnaire,
- l'entretien est coupé en deux. Les DRH et autres responsables peuvent répondre à la première partie (Caractéristiques de l'organisme gestionnaire), mais pas à la seconde. Dans ce cas, il vous renvoie vers les directeurs ou responsables des services qui répondront à l'ensemble de la seconde partie (caractéristiques du service ou de la structure).

**I - CARACTERISTIQUES DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE**

(siège social)

Questionnaire à poser :

- pour les gros organismes, aux Directeurs des ressources Humaines, Délégué Général et autres responsables du personnel.
- pour les petits (association) aux responsable du personnel ou aux directeurs du service

N° du QUESTIONNAIRE :	nb de fiches « services » :
-----------------------	-----------------------------

**CARACTERISTIQUES DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE****Intitulé complet de l'organisme gestionnaire** (siège social) :

adresse complète :

téléphone :

**Nom de l'interlocuteur** :

fonction occupée :

**tél** :**Statut juridique de l'organisme** :

1- Organismes et établissements publics

1-1. Etat

1-2. Collectivités territoriales

1-3. Etablissement public à caractère administratif

2- Organismes privés

2-1. Organismes privés à but non lucratif

2-2. Organisme privés à caractère commercial

3- autre (précisez) : .....

**Règles régissant l'emploi** :

1- conventions collectives :

- CC 51

- CC 66

- particulières (Croix Rouge...)

- autre (précisez) : .....

2- statuts particuliers

- CAF, MSA...

- autre (précisez) : .....

3- fonction publique

- État

- territoriale

- hospitalière

- autre (précisez) : .....

**Code FINESS** :**Code A.P.E.:***Nomenclature des activités INSEE*

**Caractéristiques du personnel employé dans l'organisme**Ensemble des personnels :

Nbre total de personnes salariées	
Nbre de salariés en Equivalent Temps Plein	

Intervenants sociaux

Nombre d'intervenants sociaux salariés	
Nbre d'intervenants sociaux salariés E.T.P.	

**II - CARACTERISTIQUES DE LA STRUCTURE  
OU DU SERVICE**

N° du QUESTIONNAIRE :

nb de fiches « services » :

nb de fiches « emplois » :

FICHE « SERVICE » n° :

questionnaire n° :

**Intitulé complet de la structure ou du service :**

adresse :

téléphone :

**Nom de l'interlocuteur dans le service :****tél :**

fonction occupée :

type de service ou d'établissement :	Code FINESS :

## I - CARACTERISTIQUES DE L'ACTIVITE DE LA STRUCTURE OU DU SERVICE

1- domaine principal de l'activité ou de l'intervention de l'organisme :

### Activités SANITAIRES :

- pédiatrie
- cures médicales pour enfants
- post-cure
- psychiatrie
- prévention, prophylaxie, conseil
- lutte contre les toxicomanies

### Activités SOCIALES :

- soins médico-sociaux
- éducation spécialisée
- réinsertion sociale et professionnelle
- garde de jour de petits enfants
- hébergement pour enfants et adolescents et jeunes majeurs
- hébergement pour adultes et familles
- hébergement pour personnes âgées
- observation/orientation pour mineurs Justice

- soutien personnalisé
- vie sociale
- services sociaux et médico-sociaux à domicile
- formation des personnels sociaux
- autre (précisez) : .....

2- type de public (population dominante ou public ciblé) :

#### TYPES DE PUBLICS

- toute population
- population particulière

*si réponse : « public particulier » cocher les items correspondants :*

- personnes handicapées
- personnes âgées
- enfants et adolescents de l'ASE ou Justice
- personnes et familles en difficulté sociale
- personnes atteintes de troubles psychopathologiques
- autre (précisez) .....

#### ÂGES

- tous âges
- tranche d'âge particulière

*si réponse : « public particulier » cocher les items correspondants :*

- enfants
- adolescents (13 à 17 ans)
- jeunes adultes (18 à 25 ans)
- adultes
- personnes âgées (60 ans et plus)

## II - CARACTERISTIQUES DU PERSONNEL EMPLOYE DANS LA STRUCTURE OU LE SERVICE

### Ensemble des personnels :

Nbre total de personnes salariées	
Nbre de salariés en Equivalent Temps Plein	

### Intervenants sociaux

Nombre d'intervenants sociaux salariés	
Nbre d'intervenants sociaux salariés E.T.P.	

### Catégories d'emplois d'intervenants sociaux

Intitulé du poste ou de l'emploi (*)	répartition	
	en nb	en %

(\*) exemple : assistant social, éducateur, conseiller social, agent de développement, chargé de mission,...etc.

*Pour chacune des catégories d'emplois, remplir une fiche « EMPLOI »*

## III - CARACTERISTIQUES DES INTERVENANTS SOCIAUX de la structure ou du service

nb de fiches « emplois » :
----------------------------

**FICHE « EMPLOI » n° :**questionnaire n° :Rappel fiche « service » n° :**INTITULÉ DE LA CATÉGORIE D'EMPLOI :**

classes d'âges	répartition	
	en nb	en %
18 à 30 ans		
30 à 40 ans		
40 à 50 ans		
50 ans et plus		

sexe	répartition	
	en nb	en %
femme		
homme		

niveau ou grade correspondants (*)	répartition	
	en nb	en %

(\*) niveau ou grade statutaires : agent de maîtrise, cadre A,...) :

---

Qualifications et diplômes (*)	répartition	
	en nb	en %

(\*) Qualifications ou titres professionnels : assistant social, éducateur spécialisé,....) :

nature du contrat	répartition	
	en nb	en %
CDI		
CDD		
précaires (CES)		
stagiaires		
bénévoles		
autre (précisez)		

## **IV - LES BORNES DU CHAMP DE L'INTERVENTION SOCIALE**

**1- Etes-vous d'accord avec la notion d'intervention sociale telle qu'elle est définie dans l'encadré de la page 2 ?**

a- Si oui, pourquoi ?

b- Si non pourquoi ? et quelle définition proposeriez-vous ?

**2- Quels sont les emplois, d'après vous, qui se situent dans le champ de l'intervention sociale et éducative?**

*selon votre réponse dans la question 1 :*

a- d'après la définition proposée ?

b- d'après votre propre définition ?

## V - LISTE DES STRUCTURES ET SERVICES DE L'INTERVENTION SOCIALE

**Afin de compléter notre liste des organismes gestionnaires dans le Val-de-Marne :**

Pouvez-vous nous donner les coordonnées des trois services ou structures du Val-de-Marne avec lesquels vous travaillez principalement dans le cadre de votre action sociale ou éducative?

1) dénomination exacte :

adresse complète :

tél :

2) dénomination exacte :

adresse complète :

tél :

3) dénomination exacte :

adresse complète :

tél :

## **Annexe 4**

<p style="text-align: center;"><b>I - CONSTRUCTION DE L'ÉCHANTILLON DES INTERVENANTS SOCIAUX ENQUÊTÉS</b></p>
---

L'objectif de cette seconde phase vise à compléter l'approche quantitative menée dans le premier temps de ce programme. Notamment, elle doit permettre d'approfondir la question de la délimitation du champ de l'intervention sociale. La question des limites et du bornage est essentielle dans ce programme et la seconde phase, à travers des entretiens auprès « d'intervenants sociaux » devrait faire émerger l'appréhension de ce bornage du point de vue « des gens de terrain ». Cependant, dès la première phase, nous avons introduit en plus des aspects quantitatifs, des questions sur la perception de ce champ et son bornage.

Au cours de cette première phase nous avons interviewé par téléphone des responsables des organismes gestionnaires (118 entretiens) et leurs services ou structures enquêtés (201). Le questionnaire a été construit à partir du travail réalisé collectivement par les équipes et qui visait à définir les interrogations minimales communes. Dans cette grille, nous devons utiliser la nomenclature FINESS pour caractériser plusieurs variables.

Parmi celles-ci, figure la variable « activité des structures et des services ». Dans notre enquête, nous avons exploré le champ social et éducatif principalement (79% des réponses fournies par les structures ou services) de la nomenclature FINESS intitulé « Grands groupes de disciplines d'équipements » (cf. tableau n°1).

**Tableau n° 1 : Caractéristiques de l'activité  
des structures et des services interrogés**

Domaine d'activité selon FINESS	Activités	nb de réponses (*)
SANITAIRE	pédiatrie	14
	cures médicales pour enfants	4
	post-cure	2
	psychiatrie	16
	prévention, prophylaxie, conseil	30
	lutte contre les toxicomanies	8
	<b>S/Total</b>	<b>74 (21%)</b>
SOCIAL ET ÉDUCATIF	soins médico-sociaux	40
	éducation spéciale	21
	réinsertion sociale et professionnelle	46
	garde de jour de petits enfants	13
	hébergementt enfants, adolescents, 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	
	<b>S/Total</b>	<b>282 (79%)</b>
<b>TOTAL</b>		<b>356 (100%)</b>

MIRE/CRÉDOC, 1996

(\*) Il faut lire : 14 structures ou services ont dit avoir une activité dans le domaine de la pédiatrie. Evidemment, un même organisme peut avoir des activités dans différents domaines.

**Le champ d'investigation privilégié par le CRÉDOC pour la phase II de ce programme de recherche concerne l'insertion professionnelle et sociale des jeunes.** Ces concepts, « insertion » d'une part, et « jeunes » d'autre part, sont devenus en une quinzaine d'années à la fois très flous et particulièrement peu opératoires en terme de délimitation d'un champ qui s'est élargi au fil des années. Cet aspect entre tout à fait dans la problématique de définition des emplois du social aujourd'hui. Pour appréhender ce

champ étendu, et proposer un premier bornage, nous avons sélectionné les trois items d'activités de la nomenclature FINESS qui devraient regrouper les activités situées dans ce champ d'investigation.

dans le domaine social et éducatif :

- éducation spécialisée,
- réinsertion sociale et professionnelle,
- vie sociale.

### ÉLÉMENTS DE LA NOMENCLATURE FINESS

#### « l'éducation spéciale »

- préparation à la vie sociale pour adolescents handicapés,
- éducation professionnelle et soins spécialisés pour enfants handicapés,
- enseignement général spécialisé,
- enseignement professionnel spécialisé,

#### « la réinsertion sociale et professionnelle pour adultes »

- réentraînement au travail,
- aide par le travail pour adultes handicapés,
- travail protégé pour adultes handicapés,
- réinsertion par l'économique,

#### « vie sociale »

- activité des clubs et équipes de prévention,
- permanence des assistantes de service social
- animation de la vie sociale,
- activités de plein air,
- activités liées aux vacances.

Ces rubriques sont a priori identifiables comme étant dans notre champ. Malgré tout, dans cette rubrique certains items ne concernent pas l'insertion sociale et professionnelle des jeunes (« restaurant pour personnes âgées », « stationnement pour nomades »). En fait, 87 services ou structures parmi les 201 interrogés par téléphone rattachent une de leurs activités à au moins une de ces trois rubriques.

Pour resserer notre champ, il convient de confronter ce premier tri à quelques variables déterminantes. Ainsi, sur ces 87 structures ou services, certains travaillent auprès de populations particulières, qui n'entrent pas dans le champ d'investigation choisi. Dans cette seconde sélection, nous avons conservé les structures ayant déclaré s'adresser à l'ensemble de la population (29), ou dont les actions s'adressent aux personnes ayant des difficultés sociales (20).

**Tableau n° 2 : Caractéristiques des populations accueillies ou prises en charge par les structures pré-sélectionnées**

Catégories de population concernée	handicapés	pers. âgées	ASE/justice	difficultés sociales	troubles psycho.	autres	nombre de structures
toute population							<b>29</b>
pers. ayant difficultés sociales	X		X	X X X X	X		(13) (4) (2) (1) <b>20</b>
population hors champ CRÉDOC	X X X	X	X X		X X	X	(5) (3) (8) (2) (3) (12) (3) (2) <b>38</b>
<b>TOTAL</b>							<b>87</b>

MIRE/CRÉDOC, 1996

La variable âge nous permet de cerner davantage notre échantillon. Ces 49 structures travaillent sur des populations d'âge varié. 22 ont déclaré travailler auprès de toutes les classes d'âge, des enfants aux personnes âgées. 23 accueillent ou prennent en charge parmi d'autres groupes d'âges, des adolescents ou des jeunes adultes. Quatre structures ou services ont une action orientée en direction des adultes ou des personnes âgées et sont donc hors de notre champ d'étude. 45 structures et services constituent donc la base de notre nouvel échantillon.

Tableau n° 3 :

Tranches d'âge des populations accueillies ou prises en charge  
par les structures sélectionnées

Classes d'âges	enfants	ados	jeunes adultes	adultes	personnes âgées	nombre de structures
tous âges	X	X	X	X	X	22
classes d'âges particulières	X	X				1
	X		X			1
	X		X	X		2
			X			6
			X	X		1
				X		7
				X	X	3
			X		2	
					X	23
âges hors champ CRÉDOC				X	X	1
				X		3
						4
TOTAL	X	X				49

MIRE/CRÉDOC, 1996

Sur ces 45 structures ou services, 12 n'ont déclaré qu'une seule activité, 10 en ont déclaré deux, les 23 restantes en ont annoncé trois. Ces structures comprennent au moins une des trois sélectionnées -éducation spéciale, réinsertion, vie sociale-, mais les autres activités peuvent sortir de ce champ. D'autres activités sont représentées, à l'exception de :

Dans le domaine sanitaire :

- cures médicales pour enfants,
- post-cure,
- pédiatrie,
- psychiatrie.

Dans le domaine socio-éducatif :

- hébergement pour personnes âgées,
- observation/orientation pour mineurs Justice,
- formation des personnels sociaux.



## **II - Catégories d'emplois d'intervenants sociaux : une large palette**

Dans notre procédure d'enquête nous avons articulé la phase I et la phase II. Lors des entretiens réalisés pour recenser les emplois et les types d'emplois présents sur le territoire du Val-de-Marne, nous avons interrogé les personnes à la fois sur les aspects quantitatifs (combien de salariés, combien d'intervenants sociaux), et aussi sur la question centrale du programme : les bornes du champ de l'intervention sociale.

Nous avons pu ainsi obtenir une liste des emplois actuellement présents dans les organismes gestionnaires (118) et leurs services ou structures enquêtées (201). Cette liste a été construite à partir des entretiens téléphoniques réalisés auprès des gestionnaires d'organismes, responsables du personnel, directeurs des ressources humaines ou directeurs de services ou d'établissements (cf. note intermédiaire précédente).

Au total, 53 emplois différents sont présents dans les 45 structures et services retenus dans l'échantillon. Ces emplois représentent 208 postes.

Tous ces emplois ne pourront faire l'objet d'entretiens. Un certain nombre, même s'ils sont présents dans les structures et services de l'échantillon ne sont pas en règle générale classés comme des emplois du « secteur social », donc nous les avons éliminés a priori :

- des emplois de la petite enfance : sage-femme, puéricultrice,
- des emplois d'intervenants extérieurs ou de techniciens para-médicaux : psychologue, médecin, sociologue,
- des emplois administratifs : cadre administratif, homme d'entretien.

Cependant, si au cours des entretiens dans le service ou la structure, nous nous rendons compte que cette position doit être nuancée parce les collègues interrogés considèrent que la personne assure un travail qui a à voir avec l'intervention sociale telle que nous l'avons définie, nous n'excluons pas la réalisation d'un entretien auprès de la personne en question.

Tableau n°5 : Emplois présents dans les structures de l'échantillon CRÉDOC

catégorie des emplois exercés	intitulé des emplois exercés	nombre de postes	
MÉDICO-ÉDUCATIF	éducateur spécialisé	9	
	éducateur	3	
	moniteur-éducateur	5	
	éducateur-chef	2	
	éducateur scolaire	1	
PETITE ENFANCE	éducatrice jeunes enfants	3	
	auxiliaire de puériculture	1	
	aide maternelle	2	
	puériculture	2	
	sage-femme	1	
SOCIAL	assistante sociale	11	
	agent social	2	
	conseillère en économie sociale et familiale	3	
	travailleuse familiale	1	
	monitrice en éducation familiale	1	
	visiteuse sociale	1	
	travailleur social polyvalent	2	
	délégué à la tutelle	1	
	conseiller social	1	
ANIMATION	animateur socio-culturel	2	
	animateur	6	
	intervenant alphabétisation	1	
	moniteur auto-école	1	
	animateur/coordonateur promotion sociale	1	
INSERTION	conseiller formation	3	
	conseiller d'orientation	2	
	conseiller technique logement	1	
	instructeur/parrainage des jeunes	1	
	instructeur RMI	1	
	chargé de mission emploi/RMI	1	
	chargé des relation avec les entreprises	1	

ENSEIGNEMENT/ FORMATION	enseignant	1	
	instructeur/parrainage des jeunes	1	
	formateur	1	
POLITIQUE DE LA VILLE			<b>0</b>
EMPLOIS DE PROXIMITÉ	infirmière	2	
	aide ménagère	2	
			<b>4</b>
CADRE	directeur	4	
	responsable de structure ou de service	3	
	cadre de direction	2	
	directeur-adjoint	2	
	chef de service	4	
	directeur structure IE	1	
			<b>16</b>
TECHNICIENS MÉDICO-SOCIAUX	psychologue	7	
	médecin	2	
	pédiatre	1	
			<b>10</b>
INTERVENANTS EXTERIEURS	chargé d'études	1	
	sociologue	1	
			<b>2</b>
PERSONNEL DE SERVICE ET ADMINISTRATIF	homme d'entretien	1	
	personnel d'accueil	2	
	cadre administratif, attaché territorial	3	
	agent administratif	4	
	agent d'enquête	1	
	rédacteur	2	
			<b>13</b>
TOTAL			<b>208</b>

## **Annexe 5**

# CRÉDOC

142 rue du Chevaleret 75012 Paris

## LES « ACTEURS DE TERRAIN » et L'INTERVENTION SOCIALE

### Guide d'entretien

auprès des intervenants sociaux salariés

pour la PHASE 2  
(phase qualitative)

20 janvier 1997

#### **Présentation de l'étude**

- problématique et objectifs du programme de recherche
- Brève présentation des commanditaires et du CREDOC
- les différentes phases du programme

#### **Conditions de l'entretien**

- comment la personne a été choisie
- les axes de l'entretien

### **Présentation de l'étude à destination de l'interviewé**

Cette recherche est conduite par la Mission Interministérielle de Recherche et d'Expérimentation (MIRE). Elle est financée par divers ministères (Commissariat Général au Plan, ministère des affaires sociales et de la solidarité, Délégation interministérielle à la Ville, ministère du travail et de la formation professionnelle).

Elle se déroule dans 7 départements, par 7 équipes de chercheurs : Indre-et-Loire, Isère, Meurthe-et-Moselle, Nord, Seine-Maritime, Seine-et-Marne, Val-de-Marne. Le CRÉDOC réalise l'étude uniquement dans ce dernier département.

Cette recherche a pour objectif de définir le champ de l'intervention sociale aujourd'hui. La décentralisation a réorganisé les services des conseils généraux et les professions de l'action socio-éducative. Les dispositifs liés à l'insertion sociale et professionnelle, à la lutte contre l'exclusion à la politique de la ville ont fait apparaître des emplois nouveaux (agent de développement, conseiller social, chargé de projet, chargé d'insertion, médiateur, etc.).

Une première phase a eu pour objectif de recenser les employeurs et les emplois d'intervenants sociaux (tels qu'ils ont été définis par ces mêmes employeurs).

La seconde phase vise à cerner le champ de l'intervention sociale du point de vue des personnels de terrain recensés. Une soixantaine d'entretiens vont être réalisés.

Les services et structures ont été sélectionnés à partir du fichier construit dans la première phase (351 employeurs dans le Val-de-Marne et 1197 services ou structures). Le champ ciblé par le CRÉDOC est celui de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes.

POUR L'ENQUÊTEUR :

Ce guide d'entretien répond à plusieurs objectifs :

**1- recueillir des informations précises** sur les actions mises en oeuvre par le service ou la structure, mais aussi sur l'activité de la personne.

**2- obtenir des interviewés des avis, des opinions** sur ces actions, mais aussi sur leur mission, les attentes des populations vis-à-vis d'eux.

**3- mettre à jour les représentations** du champ de l'intervention sociale.

Les entretiens sont semi-directifs :

Les questions sont ouvertes. L'enquêteur est tenu d'aborder tous les thèmes, d'obtenir les réponses aux questions, mais en fonction du déroulement de l'entretien : il n'est pas contraint de respecter l'ordre des thèmes, ni même de poser formellement les questions si l'interviewé y répond par ailleurs.

## I. L'ORGANISME ET LE SERVICE OU LA STRUCTURE

### 1-1. PRÉSENTATION DU SERVICE et de l'organisme dont il dépend

**1- Pouvez-vous présenter votre service et faire un bref historique de son implantation et de l'action engagée par celui-ci ?**

ENQUÊTEUR : Essayer de connaître :

l'identité de l'organisme gestionnaire,  
son organisation (nb de services, implantation géographique,....)  
le ou les secteurs d'interventions  
les principaux publics des différents services

autres caractéristiques

**2- Brièvement, pouvez-vous présenter le projet global d'intervention (ou sa mission) -actuel- de l'organisme ?**

### 1-2. LES "CIBLES" DE L'ACTION

**1 - Quelles sont les principaux publics de votre service ?**

2-1. Quelles en sont les principales caractéristiques ?  
caractéristiques socio-démographiques, types de comportements...

2-2. Comment cette ou ces populations ont-elles été déterminées?  
par l'accueil spontané, par des orientations internes, par un choix interpartenarial, par les compétences de tel ou tel intervenant ?

**2- A quelles attentes et à quels problèmes, l'action de votre service doit-il prioritairement répondre aujourd'hui ?**

- \* l'animation
- \* le développement des liens sociaux
- \* l'insertion
- \* la délinquance
- \* autres...

### 1-3. LES MODES D'INTERVENTION DU SERVICE

**1- Brièvement, pouvez-vous présenter les principaux modes d'intervention<sup>23</sup> de votre service, votre structure ?**

1-1. Pouvez-vous décrire, le plus précisément possible, les divers types d'actions mis en oeuvre pour chacun de ses axes ?

---

<sup>23</sup> On entend par mode d'intervention : le travail avec les groupes, l'approche globale du quartier, le suivi individuel, le travail en partenariat.

**2- Votre service propose-t-il un mode d'intervention particulier ?****I-4. LES EVOLUTIONS DES PRATIQUES****1- Avez-vous le sentiment qu'il y a une évolution des pratiques dans votre secteur d'intervention ces dix dernières années ?**

*Quelle que soit la réponse.*

En quoi ? Pourquoi ?

Repérer s'il s'agit de l'organisation, des pratiques, des modes d'intervention, des intervenants.

**Retranscription mot à mot.**

1-1. Le service dans lequel vous travaillez a-t-il connu la même évolution dans ses pratiques, ces dernières années ?

Comment cela s'est-il traduit dans son organisation, la composition des intervenants ?

**2- Les attentes et les attitudes de votre « public » ont-elles évolué depuis une dizaine d'années ?**

si oui,

2-1. A quoi attribuez-vous cette ou ces évolutions ?

ENQUÊTEUR : Si la personne n'a pas fourni son opinion sur les évolutions constatées lui demander :

Quelle est votre opinion sur cette ou ces évolutions (ou l'absence d'évolution) ?

**Retranscription mot à mot.**

**I-5. LE PARTENARIAT****1- Vos différentes actions font-elles l'objet d'un partenariat ?**

1-1. De quelle nature est ce partenariat ?

Enquêteur : savoir s'il s'agit :

de représentation dans des réunions, instances et autres commissions,

d'un partenariat actif : montage de projet ou d'action en commun

d'un partenariat ponctuel lors d'une démarche, à propos d'un problème avec un « client ».

**2- Avez-vous un réseau de partenaires privilégiés?**

si oui, lequel ?

**3- Quels sont les dispositifs mis en place dans votre territoire ou votre secteur d'intervention ?**

dispositifs d'insertion, de prévention, de lutte contre l'exclusion, etc.

si oui,

1-2. Votre équipe, votre service s'est-il intégré à ce dispositif ?  
Volontairement ou via une injonction d'instances locales.

**4- La répartition des domaines de compétence, des populations ou des territoires d'intervention sont-ils des sources de problèmes ?**

avec qui ? (autres partenaires de l'action sociale, d'autres professionnels)  
à propos de quels types de problèmes ?

I-6. LES COMPETENCES DANS LE SERVICE

**1- Quels sont les qualifications des intervenants dans votre service?**

ENQUÊTEUR : Essayer de quantifier ces qualification en terme d'ETP (équivalent temps plein) par statut.

1-1. Quels sont les profils de ces intervenants ? sont-ils diplômés? Ont-ils de l'expérience ?

ENQUÊTEUR : Essayer de repérer, le niveau d'étude, les professions, l'expérience acquise, les domaines de compétences.

**2- Les intervenants, dans votre service, présentent-ils des particularités?**

profils socio-démographiques (âge, origine sociale)  
mais aussi en termes de personnalité, d'expérience, voire de compétences sociales (militantisme, appartenance à des groupes..)

**3- De votre point de vue, quelles sont les compétences minimales pour travailler dans votre service aujourd'hui ?**

ENQUÊTEUR : en termes de formation (niveau d'étude, contenu et organisation de la formation)  
en termes de profil d'individu

Les compétences, c'est-à-dire, ici, les qualifications, les ressources, les dispositions de personnes, leurs expériences...

3-1. Les compétences, pour travailler dans votre secteur ont-elles changé depuis vingt ans?  
Si oui, en quoi?

3-2 Aujourd'hui quelles sont les compétences requises, attendues dans votre secteur ?  
par les employeurs  
par les financeurs éventuellement,...

ENQUÊTEUR : Si la personne n'a pas fourni son opinion sur les évolutions constatées lui demander :  
Quelle est votre opinion sur cette ou ces évolutions (ou l'absence d'évolution) ?

## II. FONCTION ET ACTIVITÉ DE LA PERSONNE INTERVIEWÉE

### II-1. LA FONCTION DE LA PERSONNE

#### **1 - Pouvez-vous définir votre fonction dans votre service?**

1-1. A votre avis, cette fonction a-t-elle évolué au cours des dix dernières années ?  
Si oui, en quoi?

#### **2- Pouvez-vous préciser votre mission auprès du public?**

2-1. A votre avis, cette mission a-t-elle évolué au cours des dix dernières années ?  
Si oui, en quoi?

ENQUÊTEUR : Si la personne n'a pas fourni son opinion sur les évolutions constatées lui demander :  
Quelle est votre opinion sur cette ou ces évolutions (ou l'absence d'évolution) ?

### II-2.. LE TRAVAIL EFFECTUÉ PAR LA PERSONNE

#### **1- Si vous aviez à présenter votre activité, dans ce service, cette structure, qu'en diriez-vous?**

ENQUÊTEUR : il s'agit de faire décrire les tâches effectuées par l'enquêté ?

#### **2- Concrètement, décrivez précisément une journée de travail de la semaine passée**

ENQUÊTEUR : Il faut obtenir de l'enquêté une description très précise de cette journée, dans les moindres détails.

#### **3- Votre façon de travailler, d'agir, de faire, a-t-elle évolué au cours des dix dernières années ?**

si oui, en quoi ?  
pourquoi ?

3-1 Ressentez-vous une évolution des exigences vis-à-vis du poste occupé ? du métier?

- a) de la part de l'employeur,
- b) de la part des instances de tutelle
- c) de la part du public
- d) autres (les partenaires éventuellement)

ENQUÊTEUR : Si la personne n'a pas fourni son opinion sur les évolutions constatées lui demander :  
Quelle est votre opinion sur cette ou ces évolutions (ou l'absence d'évolution) ?

### II.3. LES COMPETENCES DE L'ENQUÊTÉ

#### **1- Avez-vous des diplômes ?**

ENQUÊTEUR : Si l'enquêté ne l'évoque pas, demander si il a des diplômes ou suivi des formations complémentaires ou en dehors du champ professionnel actuel.

il faut qu'on puisse dégager son profil : qualification, diplômes, profil socio-démographique (âge, origine sociale)

#### **2- Pouvez-vous retracer les grandes étapes de votre carrière professionnelle ?**

ENQUÊTEUR : Obtenir la durée de ces étapes.

Demander à l'enquêté d'analyser ce parcours , les ruptures éventuelles, les motifs des réorientations professionnelles

**3- En dehors des expériences professionnelles, avez-vous acquis des compétences ailleurs**, dans votre vie sociale, familiale, autre du type militantisme, appartenance à des groupes ?

#### **4- Avez-vous le sentiment d'une évolution de vos compétences au fil des années ?**

Si oui,

4-1. Comment se manifeste cette évolution ? Quels en sont les facteurs ?

**Retranscription mot à mot.**

## **III. LA NOTION D'INTERVENTION SOCIALE**

### III-1. L'ANALYSE DE L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS

#### **1- Avez-vous le sentiment que les métiers du social ont évolué ?**

**Retranscription mot à mot.**

#### **2 - A votre avis, peut-on faire des distinctions entre les notions suivantes :**

action sociale, travail social, action sociale et éducative, secteur social, intervention sociale ?

ENQUÊTEUR : Pour chacune d'elles, essayer d'obtenir une délimitation soit par une définition, soit par un métier ou un ensemble de métiers, soit par des secteur d'intervention (insertion, éducation spécialisée), soit par des types de services ou de structures (internat, milieu ouvert...)

#### **3- Pouvez-vous donner une définition de l'intervention sociale ? Comment la définiriez-vous ?**

3-1. En vous référant à votre définition de l'intervention sociale, pouvez-vous dire si ces métiers en partie ?

## **Retranscription mot à mot.**

ENQUÊTEUR : proposer la liste en votre possession

### III-2.. LA POSITION DE L'ENQUÊTÉ PAR RAPPORT À LA DÉFINITION PROPOSÉE

#### **1- Comment réagissez-vous à la définition de la notion d'intervention sociale que nous vous proposons ? Êtes-vous d'accord avec cette définition?**

1-1. Pensez-vous que ce que vous faites, votre emploi, peut être intégré dans l'intervention sociale, telle qu'elle est définie ici?

En quoi ? Pourquoi ?

#### **2- Cette définition écarte les bénévoles du champ des professionnels (au sens de salariés, ici) de l'intervention sociale ? Comment percevez-vous cette position ?**

Pour vous un bénévole peut-il être un « professionnel » de l'intervention sociale ?

ENQUÊTEUR : Quelle que soit la réponse (OUI ou NON), demander pourquoi ?

#### **3- Pensez-vous qu'il y a aujourd'hui des enjeux particuliers autour des professions et des emplois de l'intervention sociale?**

Si OUI,

Quels sont ces enjeux ?

Comment vous positionnez-vous par rapport à ces enjeux ?

### III-3. L'AVENIR

#### **1- Comment voyez-vous l'avenir de votre secteur d'intervention?**

ENQUÊTEUR : il s'agit de savoir si l'enquêté pense qu'il y aura des changements ou pas. Si OUI, lesquels ?

#### **2- Comment envisagez-vous votre avenir professionnel ?**

ENQUÊTEUR : Selon la réponse de la personne chercher à savoir si elle envisage de changer de secteur d'intervention?

## **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 (logement-emploi-formation-justice...),
- 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.

emploi :

Organisme employeur :

dénomination du service :

**Opinion des personnes interrogées sur l'appartenance d'intitulés d'emplois au champ de l'intervention sociale**

dénomination de l'emploi	OUI	NON	NSP	connait pas
assistante sociale				
éducateur spécialisé				
éducatrice de jeunes enfants				
animateur d'insertion sociale				
moniteur-éducateur				
animateur socio-éducatif				
assistant socio-éducatif				
conseiller en insertion				
accompagnateur d'insertion professionnelle				
coordinateur de projet de quartier				
aide médico-psychologique				
conseillère en économie sociale et familiale				
formateur en insertion professionnelle				
coordinateur d'actions de prévention				
coordinateur social				
conseiller d'emplois				
formateur en IRTS				
délégué à la tutelle				
monieurs d'atelier				
éducateur technique				
agent de développement social				
chargé de gestion des logements sociaux				
agent de médiation				
chef de projet				
chargé de mission				
conseiller technique				
conseiller social logement				

**FICHE SYNTHÉTIQUE  
MIRE**

1- IDENTIFICATION DE LA PERSONNE :

**âge :** ..... **sexe :** .....

**dénomination du service :** .....

**Fonction** (définition du poste occupé) : .....

**Durée de la présence dans la fonction :** .....

2- DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ DE LA PERSONNE :

**La mission** (prescrite, attendue et/ou définie par l'employeur)<sup>24</sup> : .....

**Les actions et les activités développées au sein du service :** .....

---

<sup>24</sup> Précisez éventuellement la mission ou les actions attendues en externe (par les financeurs, les élus ou les partenaires) si des tensions existent sur cette question entre les différents acteurs

**Les actions et des activités développées par la personne :**

.....

.....

.....

.....

.....

**Modalités de l'intervention**

caractéristiques du public : .....

.....

.....

.....

type de partenariat<sup>25</sup> : .....

.....

.....

.....

.....

**3- COMPÉTENCES**

**diplôme (s)<sup>26</sup>** : .....

.....

éventuellement, études ou formations en cours ou complémentaires :

.....

.....

---

<sup>25</sup> Distinguez le partenariat actif (le partenaire avec qui on monte et on met en oeuvre un projet) du partenariat de représentation (présence dans des réunions ou des instances diverses). Pour l'un et pour l'autre précisez les principaux partenaires.

<sup>26</sup> Tous les diplômes obtenus que ce soit dans le secteur social ou dans un autre secteur ou domaine

**Durée dans le secteur professionnel :** .....

**Principales étapes de l'itinéraire professionnel** (emplois occupés et durées) :

.....  
.....  
.....  
.....

**Compétences acquises au cours de ces expériences professionnelles :**

.....  
.....  
.....  
.....

Dépôt légal : Octobre 1997

ISSN : 1257-9807

ISBN : 2-84104-089-5

# CAHIER DE ReCHERCHE

## Récemment parus :

**Analyse lexicale de corpus en anglais**

Valérie BEAUDOUIN, Frédéric BROCHET - n°95 (1996)

**Évaluer ou l'esprit des méthodes**

Michel LEGROS, Guy POQUET - n°96 (1996)

**Approche de la structure du paysage associatif dans le domaine de l'environnement**

Bruno MARESCA - n°97 (1996)

**Les nouvelles logiques productives dans les PMI : déterminants et impact sur les performances**

Philippe MOATI, Laurent POUQUET - n°98 (1997)

**La consommation en 1997 : vers le cyber consommateur ?**

Patrick BABAYOU - n°99 (1997)

**L'impensé rebelle : l'identification des facteurs d'incertitude dans les enquêtes sur fichiers**

Patrick DUBÉCHOT, Marie-Odile SIMON - n°100 (1997)

**Traitement des questions ouvertes : comparaison d'une postcodification et de méthodes lexicométrique et d'analyse du discours**

Patrick BABAYOU - n°101 (1997)

**Une grille de mesure des motivations dans une enquête grand public**

Franck BERTHUIT - n°102 (1997)

Président : Bernard SCHAEFER    Directeur : Robert ROCHEFORT  
142, rue du Chevaleret, 75013 PARIS - Tél. : 01 40 77 85 01

ISBN : 2-84104-089-5

# CRÉDOC

Centre de recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie