

CAHIER DE ReCHERCHE

JANVIER 2002



N° 168

TERRITOIRES PROFESSIONNELS : PROXIMITÉ ET DISTANCE

Analyse des faisceaux d'activités
dans les emplois
du secteur social et médico-social

François BIGOT — LERFAS

Patrick DUBÉCHOT — CREDOC / EPS

Thierry RIVARD — LERFAS / VST / GRIS

avec le concours de

Marc BOUSCASSE

Pierre LE QUÉAU

Marie-Odile SIMON

du département "Évaluation des politiques publiques"

CRÉDOC
L'ENTREPRISE DE RECHERCHE

Crédoc - Cahier de recherche. N°
0168. Janvier 2002.

R7 169



0000125589/ ex 01

L E R F A S

LABORATOIRE
Etude | Recherche | Formation
EN ACTION SOCIALE

CRÉDOC

Centre de Recherche pour l'Etude et
l'Observation des Conditions de vie
Département Évaluation des Politiques sociales

TERRITOIRES PROFESSIONNELS : PROXIMITÉ ET DISTANCE

Analyse des faisceaux d'activités
dans les emplois
du secteur social et médico-social

N°168

Janvier 2002

Thierry RIVARD

François BIGOT

LERFAS

Patrick DUBÉCHOT

CRÉDOC

Département Évaluation
des Politiques sociales

SOMMAIRE

INTRODUCTION GÉNÉRALE	4
<u>CHAPITRE 1 : RAISONNER SUR LE CHAMP PROFESSIONNEL</u>	
 À PARTIR DE CE QUE DISENT FAIRE LES PERSONNES.....	8
<i>1 - Aborder l'analyse des groupes professionnels.....</i>	<i>9</i>
1.1 – Regard critique sur les manières de catégoriser les emplois	9
1.2 – Les éléments de la problématique.....	10
<i>2 - La démarche d'observation et de construction des questionnaires.....</i>	<i>14</i>
2.1- La position professionnelle : se définir professionnellement	15
2.2 - Penser la catégorisation des activités : Les principes de construction	16
<i>3 – Présentation du questionnaire et de ses rubriques : intérêts et limites</i>	<i>22</i>
3.1 – La population d'enquête	22
3.2 – Les rubriques de la fiche activité	23
3.3 – Les limites pour l'interprétation.....	26
<i>Conclusion</i>	<i>27</i>
<u>CHAPITRE 2 : DES REGISTRES D'ACTIVITÉS AUX SEGMENTS PROFESSIONNELS,</u>	
 QUELS ENJEUX ?.....	28
<i>1 – L'aide à la vie quotidienne : entre éducatif (animation), soins et activités ménagères.....</i>	<i>30</i>
1.1 – L'activité de « nursing »	30
1.2 – L'accueil familial et la vie domestique.....	31
<i>2 – Le diagnostic, l'accompagnement et la résolution de problèmes</i>	<i>31</i>
2.1 - L'accompagnement socio-éducatif.....	32
2.2 - L'accompagnement socio-procédural.....	32
2.3 - L'accompagnement socio-technique	33
2.4 - L'accompagnement socio-pédagogique	33
2.5 - L'accompagnement socio-productif	33
<i>3 – Thérapie, rééducation et soins.....</i>	<i>34</i>
3.1 - Les prises en charge thérapeutiques	34
3.2 - Les prises en charge en matière de rééducation.....	34
3.3 - Les soins infirmiers	34
<i>4 – Le secrétariat entre intervention socio-procédurale et travail administratif.....</i>	<i>35</i>
4.1 - L'accueil.....	35
4.2 - Auxilariat social ou éducatif.....	36
<i>5 – La gestion et la logistique.....</i>	<i>37</i>
5.1 – Les activités technique et de maintenance	37
5.2 – La gestion administrative.....	38
5.3 – La gestion économique	39
<i>6 - La construction de l'offre de service et la régulation de l'organisation.....</i>	<i>40</i>
6.1 - L'encadrement intermédiaire : entre résolution de problèmes et encadrement professionnel.....	40
6.2 – La direction d'une structure	41
6.3 - Le management	41
6.4 - La régulation fonctionnelle.....	42
6.5 – La coordination et l'animation de programme.....	42
<i>Conclusion</i>	<i>43</i>

CHAPITRE 3 : DES FAISCEAUX D'ACTIVITÉS.....	44
1 – Analyse des corrélations entre les activités	45
2 – Des activités - plus ou moins - reliées entre elles.....	47
2.1 - Les activités de réception du public	47
2.2 - L'aide apportée aux actes de la vie quotidienne	48
2.3 - La rééducation, la thérapie, les soins	50
2.4 - Résolution de problèmes sociaux individuels.....	51
2.5 - L'intervention auprès de groupes.....	53
2.6 - L'activité de production réalisée par les usagers	53
2.7 - Les activités administratives liées au fonctionnement de l'établissement	54
2.8 - Comptabilité et gestion de l'établissement	55
2.9 - Entretien de l'établissement et services généraux	55
2.10 - Les activités liées à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement.....	57
Conclusion	60
CHAPITRE 4 : LES CONFIGURATIONS DE POSTES.....	64
1 – Les postes sociaux et médico-sociaux	66
1.1 - Les postes « d'auxiliaire de vie »	66
1.2 - Les postes socio-éducatifs : diagnostic et accompagnement	69
1.3 - Les postes socio-éducatifs et l'activité de production.....	76
2 – Les postes médicaux, para-médicaux et de rééducation.....	77
2.1 – Les postes de médecin et de psychologue.....	77
2.2 – Les postes de rééducation	79
2.3 – Les postes de rééducation et l'aide à la vie quotidienne	81
3 – Les postes de maintenance et d'entretien.....	82
3.1 – Les postes des services généraux	82
3.2 - Les postes d'encadrement des services généraux	85
4 – Les postes de secrétariat et d'agent administratif.....	86
5 – Les postes administratifs et de gestion comptable et financière.....	89
6 – Les postes d'encadrement intermédiaire ou d'encadrement professionnel	91
7 – Les postes de directeur et de responsable de structure.....	93
8 – Les postes d'ingénierie.....	94
Conclusion	96
CONCLUSION GÉNÉRALE.....	97
BIBLIOGRAPHIE	102

INTRODUCTION GÉNÉRALE

L'objet de ce cahier de recherche est de traiter spécifiquement d'une démarche d'analyse portant sur les activités professionnelles dans le secteur social et médico-social. Le département évaluation des politiques sociales du Crédoc a déjà produit des travaux de recherche sur les méthodes d'analyse des emplois dans ce secteur d'activité. Le présent cahier de recherche prolonge et affine ces travaux précédents. Il s'en distingue sur plusieurs plans.

Tout d'abord, sur l'orientation donnée à l'analyse des emplois par l'étude des activités effectives. Les travaux précédents tentaient de rapprocher et d'articuler l'analyse de ces activités effectives aux compétences mobilisées dans les situations professionnelles dans le secteur de social et médico-social (DUBÉCHOT, 1996). Le présent cahier de recherche propose une analyse spécifiquement sur les activités. Plus récemment les travaux du département Evaluation des Politiques sociales s'étaient orientés davantage vers l'analyse des compétences mobilisées (DUBÉCHOT, LE QUÉAU, 1999). Par ailleurs, les études précédentes concernaient uniquement des emplois du social et médico-social ou plus largement de l'intervention sociale. Celle-ci concerne l'ensemble des emplois de la branche professionnelle sociale et médico-sociale, soit, aussi bien les emplois éducatifs, administratifs ou techniques. Enfin, c'est aussi l'ampleur des données recueillies, traitées et analysées qui distingue le présent cahier de recherche.

En effet, ce cahier s'appuie sur une enquête de grande envergure conduite dans le cadre du Contrat d'Etude Prospective (CEP) concernant la branche sociale et médico-sociale, auprès d'un échantillon de 1000 établissements.

Qu'est-ce qu'un C.E.P. ?

*Les acteurs socio-économiques, dans un environnement en évolution, sont parfois conduits à développer des activités de veille afin de suivre l'évolution des emplois. En 1987, le Premier ministre, suite aux propositions des partenaires sociaux concernant l'analyse de ces évolutions et l'adaptation de la formation professionnelle a souhaité l'initiation des Contrats d'études prévisionnels –devenus depuis **Contrats d'études prospectives**- en confiant la responsabilité de ce dispositif à la délégation à la Formation Professionnelle.*

Les CEP sont un moyen de construire un outil rigoureux de diagnostic et de prospective sur l'emploi, les qualifications et les besoins de formation. Cette construction doit se faire avec les partenaires sociaux. Les CEP sont des accords signés entre l'Etat, les organisations représentatives d'une branche professionnelle et un ou plusieurs opérateurs extérieurs.

Les conclusions du diagnostic doivent permettre de réfléchir sur l'avenir de la branche professionnelle étudiée sous plusieurs angles : analyse démographique, évolution des emplois et des qualifications, élaboration de scénarios probables d'évolution.

Le champ d'activités couvert par le CEP

Le champ d'analyse du CEP est circonscrit aux établissements de la branche assurant une activité sociale et médico-sociale s'inscrivant dans le champ d'application de la loi de 1975 :

- établissements pour personnes âgées
- établissements d'éducation spéciale pour déficients mentaux et polyhandicapés,
- établissements et services pour l'enfance et la jeunesse handicapée,
- établissements et services de travail protégé pour adultes handicapés,
- établissements et services d'hébergement et de réinsertion pour adultes handicapés,
- établissements et services sociaux concourant à la protection de l'enfance,
- établissements d'accueil, d'hébergement et de réadaptation sociale pour adulte,
- établissements de garde d'enfants d'âge pré-scolaire,
- établissements de formation.

(Nomenclature en référence au FINESS)

Dans ce cahier de recherche¹, il s'agit de raisonner sur les emplois et les professions dans ce secteur en considérant les activités réalisées, c'est-à-dire ce que les personnes font ou plus exactement sur ce qu'elles disent faire. L'analyse vise à atteindre une compréhension des emplois, et surtout de leur contenu, en prenant de la distance avec les catégories habituellement utilisées, et en particulier les catégories professionnelles. Cette démarche prolonge et étend la méthode expérimentée dans le cadre du programme de recherche initié et animé par la MIRE sur les professions de l'intervention sociale intitulé « Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale » (CHOPART, 2000).

Cette enquête comporte des enjeux dans au moins deux registres. Un des enjeux concerne la définition de ce qu'il est possible de désigner par la notion de territoire professionnel. Il s'agit de s'intéresser à la manière dont les professionnels situent leur champ d'action. Il y a donc à raisonner sur ce que les uns et les autres font, sur ce que les uns et les autres valorisent, et implicitement ce qu'ils revendiquent. Un autre enjeu est de nature méthodologique pour disposer d'un panel à grande échelle. Jusqu'alors, les travaux conduits par les différentes équipes dans le programme MIRE, et les travaux conduits dans d'autres cadres, reposaient sur des effectifs de petite taille, soit en procédant à un recueil des données d'activité par entretien (plus rarement par observation), soit en s'appuyant sur une grille d'observation auto administrée qui venait caractériser chaque tâche de manière détaillée. Dans le cas présent, la méthode utilisée (le questionnaire adressé par voie postale aux directeurs d'établissement, puis une diffusion auprès de différentes catégories de salariés) supposait de réduire le nombre d'informations demandées (sans avoir la possibilité de recourir à une procédure d'enquête élaborée), de construire *a priori* des rubriques d'activité..., mais en visant un échantillon suffisamment conséquent afin de pouvoir dégager des conclusions plus facilement généralisables.

¹ Le Contrat d'Etude Prospective est conduit conjointement par l'équipe du Département évaluation des politiques sociales du CRÉDOC et celle du LERFAS, et avec le concours d'Elisabeth MAUREL du GREFOSS. Cependant, dans le cadre de ce programme de recherche, l'essentiel du travail de traitement, de mise en forme et d'analyse des données recueillies a été accompli par Thierry RIVARD et François BIGOT du LERFAS. Le Crédoc a été mobilisé évidemment dans la phase de conception de la méthodologie générale, dans la réalisation de l'enquête, pour la construction des outils (questionnaires) et a apporté son concours ponctuellement sur des problèmes de traitement statistique et d'analyse des données.

Parmi les différentes méthodes ayant pour objectif de regarder l'activité des salariés, celle qui est utilisée tente d'apporter, d'un point de vue quantitatif, une meilleure compréhension des manières de construire les registres d'activité. L'analyse ne vise pas à apporter une connaissance fine des emplois et de leur contenu (la méthode ne s'y prête pas), mais a davantage pour ambition une mise en perspective des différents registres d'activité. Des rapprochements peuvent-ils être opérés ? A l'inverse, quelles distinctions apparaissent ? Bref, il s'agit à travers les différentes combinaisons de repérer les territoires, les frontières, les zones partagées ou de tension.

Comme toute méthode, celle-ci est aveugle sur un certain nombre de points. Elle permet cependant d'apporter des éléments de compréhension sur le champ professionnel considéré et de pointer les questions qui le traversent.

Le plan du rapport s'attache à rendre compte de la démarche adoptée et des résultats des permettant de caractériser les différents registres d'activité.

Le premier chapitre expose le point de départ de l'enquête en regard des travaux existants et indique les termes de la problématique développée. La méthode d'enquête est présentée. Le second chapitre rend compte de la démarche adoptée dans le cadre du programme CEP. Notamment sont présentés les différents segments d'activités professionnels construits a priori pour élaborer la grille « Activités » adressée aux salariés. Celle-ci s'inspire et prolonge des travaux déjà réalisés.

Les deux chapitres suivant exposent les résultats en adoptant à chaque fois un point de vue complémentaire. Le chapitre deux analyse les activités en regardant la manière dont celles-ci sont reliées, en dehors de toute référence aux découpages professionnels. Le chapitre trois s'attache à regarder de quelle manière ces registres d'activité s'actualisent dans des postes, c'est-à-dire comment, sous une même appellation, différentes combinaisons d'activité sont mobilisées.

CHAPITRE 1 :
RAISONNER SUR LE CHAMP PROFESSIONNEL
À PARTIR
DE CE QUE DISENT FAIRE LES PERSONNES

L'enquête vise à développer une approche raisonnée sur les groupes professionnels, et en particulier sur les professions sociales et éducatives en se proposant de partir de leur activité. Mais l'approche ne concerne pas seulement ces seules professions, dans la mesure où le champ de l'étude couvre l'ensemble des salariés des établissements sociaux et médico-sociaux. C'est donc un ensemble extrêmement varié de références professionnelles qui s'offrent à l'analyse. Il y a, pour une part, des références professionnelles qui se sont construites à l'intérieur du champ social et médico-social, et, pour une autre part, des références qui lui sont extérieures, dont les origines professionnelles se sont développées dans d'autres secteurs.

1 - ABORDER L'ANALYSE DES GROUPES PROFESSIONNELS

1.1 - Regard critique sur les manières de catégoriser les emplois

Un des points de départ de la démarche procède d'un regard critique sur les sources statistiques concernant les emplois, et en particulier les emplois sociaux et médico-sociaux. D'une manière générale, le mode de construction des données d'observation est abordé en ne retenant qu'un seul angle d'étude, notamment à travers le diplôme professionnel. Nombre de statistiques issues des enquêtes administratives procèdent de cette démarche, en dénombrent les personnels à partir du diplôme possédé ou du diplôme de référence. Plusieurs incertitudes naissent compte tenu de cette manière d'appréhender un secteur professionnel.

Un premier point concerne la relation entre le diplôme et le poste. La seule référence professionnelle tend à faire se rapprocher les deux notions, en faisant comme s'il y avait une stricte relation entre les deux. Si globalement, le secteur se caractérise par un fort degré de professionnalisation, avec une part prépondérante donnée à la qualification, il n'en reste pas moins vrai qu'il est nécessaire de prendre en compte les éventuelles modifications dans la structure des emplois. Une deuxième incertitude du raisonnement est de faire comme si les personnels rassemblés sous une même appellation professionnelle faisaient la même chose (le même métier). L'analyse s'attachera à montrer que sous une même appellation, il y a des métiers différents. Et puis troisième remarque, il y a un risque d'opacité sur un plan méthodologique en raison de l'usage de catégories pré-construites. Les formes d'innovation se trouvent masquées, ou rendues invisibles, en raison du codage à partir de catégories normées. L'exploitation des données peut faire conclure à une forte stabilité des qualifications alors que se dessine dans les faits une tentative de constitution de nouvelles activités avec de nouvelles appellations et/ou des fonctions occupées par des personnels ayant des qualifications variées (BIGOT, RIVARD. 1998).

Ces remarques montrent que le repérage des activités professionnelles ne peut se faire par une seule porte d'entrée et qu'il faut interroger le repérage statistique à la lumière d'un recensement *in situ*, afin de confronter le dénombrement officiel enregistré dans les enquêtes et la structure réelle du personnel (BIGOT, RIVARD. 1998, p. 35).

Les différentes enquêtes montrent la très forte variabilité des appellations en usage (CHOPART, BEYNIER. 2000). L'approche nécessite de tenir compte de plusieurs éléments qu'il y a lieu de croiser en considérant le diplôme, la profession, l'appellation du poste et le statut (pour examiner en particulier le statut de cadre). Ces informations ne sont pas systématiquement réunies dans les enquêtes administratives.

1.2 - Les éléments de la problématique

La problématique développée dans le cadre de l'étude mobilise trois éléments qui a priori participent de la construction, mais aussi de l'évolution de l'emploi dans le secteur social et médico-social.

➤ Une logique professionnelle structurante

Une des caractéristiques des emplois du secteur médico-social est qu'ils sont tenus par des salariés qui se définissent pour une large part par l'appartenance à un groupe professionnel. En effet, il ne faut pas oublier que les professions sociales ou éducatives se sont construites en référence au modèle des professions établies (ou encore à statut). La référence au modèle professionnel est d'autant plus explicite lorsqu'il s'agit des professions médicales.

Se définir ou se penser comme appartenant à une profession doit être considéré avec beaucoup d'attention. Se définir comme un « professionnel » n'est pas simplement s'afficher comme spécialiste, mais c'est aussi faire référence à une certaine conception dans la manière de se situer socialement et professionnellement. Se penser comme profession, c'est revendiquer une autonomie dans les modes opératoires, le choix des techniques, défendre une certaine indépendance par rapport à l'organisme employeur (et au politique), vouloir une délimitation de son territoire d'action, mettre en avant des principes éthiques fondant la pratique... Dit autrement, il s'agit de revendiquer des conditions d'exercice qui relèvent d'un modèle qualifié « d'artisanal-libéral » caractérisé par « une forte culture de métier, une faible formalisation des fonctions, une faible spécialisation des tâches, et une assez large autonomie vis-à-vis de l'employeur » (MAUREL, 2000, p. 47). Dès lors, il ne paraît pas possible, pour aborder le secteur social et médico-social, de faire abstraction de cette vision « professionnelle » qui structure la manière de penser socialement les activités. De fait, il semble bien que la référence professionnelle soit structurante.

Un des enjeux du secteur se manifeste avec l'opposition entre une logique de compétence et une logique de qualification². En tant que collectif, les groupes professionnels tentent d'afficher une unité, une homogénéité. Mais cette logique rencontre des modes de régulation qui mettent l'accent sur les qualités des individus. Le marché du travail du secteur social est en grande partie régulé par la logique de la qualification. Cette régulation est manifeste lorsque le titre professionnel est une condition pour l'exercice de l'activité. Dans ce cas, l'activité est réglementée. Mais l'ensemble du secteur n'est pas totalement fondé sur la relation entre la formation et l'emploi. Pour partie, il y a aussi un mode de régulation par la compétence, en mettant l'accent sur l'expérience acquise par les individus lors de leur trajectoire professionnelle. Dans ce cadre, la gestion de l'emploi est davantage individualisée (et moins collective), fondée sur l'expérience (et non la certification), mobilisant les qualités personnelles (et non le seul titre). Des secteurs de l'intervention sociale connaissent une ouverture de leur marché du travail. Des politiques associatives peuvent aussi – dans une certaine mesure - orienter les recrutements en direction de personnes extérieures au social. L'activité d'insertion par l'économique, par exemple, constitue un domaine où se croisent des qualifications variées et des parcours exogènes (RIVARD, BIGOT, 2000). Il s'agit de voir également comment s'opère une mutation dans la gestion des ressources humaines, en considérant cette logique de la compétence (DUBAR, TRIPIER, 1998. p. 230 et s.).

L'analyse à partir des activités tend à faire considérer qu'une profession (au sens de groupe d'appartenance et de référence) recouvre en fait plusieurs métiers (au sens de l'activité réalisée), qu'elle tente de tenir ensemble sous une même appellation générique, unifiante. En introduisant de la différence là où les collectifs professionnels essaient d'afficher une unité, l'objet de l'étude est d'identifier plus spécifiquement les métiers et leurs caractéristiques.

➤ *Des segments en tension, fondés sur des compromis*

Le point de départ de l'hypothèse de la segmentation - développée dans le cadre de la recherche sur l'intervention sociale - est la difficulté de penser dans son ensemble l'espace professionnel, en faisant comme si la catégorie regroupait des choses assez proches. Pour notre part, nous avons renoncé à énoncer un trait qui serait commun à l'intervention sociale, mais nous avons essayé de rendre compte des différences (et parfois des clivages), y compris au sein d'un même corps professionnel. De fait, il paraît préférable de ne pas s'en tenir à la recherche d'un principe unique mais de cerner ceux qui peuvent coexister à un moment donné. Une telle approche paraît plus conforme à la réalité de la construction du secteur qui s'est historiquement alimenté à plusieurs sources.

² Cette opposition est maintenant bien établie. Elle fait référence à de nombreux travaux dans différents secteurs d'activité abordés par différents auteurs : MONJARDET, DEMAILLY, DUBAR, DE RIDDER...

À l'inverse de conceptions qui présupposent une (certaine) unité du social, la démarche vise à identifier des segments d'activité distincts qui ne recoupent pas, par ailleurs, la délimitation opérée par les groupes professionnels. L'hypothèse de la segmentation rejoint celle qui est développée sur les professions et alimente la thèse de l'absence d'unité (STRAUSS, 1992). Dans cette perspective, il ne s'agit pas de prouver l'existence d'éléments de proximité ou de traits communs mais de penser la différenciation. Cette lecture oblige à sortir d'une vision trop unitaire.

L'hypothèse se complète d'un second mode de lecture qui met l'accent sur la notion de « compromis » pour caractériser la présence de plusieurs registres d'activité. En ce qui concerne la question de l'intervention sociale, la démonstration a consisté à montrer l'existence d'un « entrecroisement », d'un « compromis » entre plusieurs univers, entre plusieurs mondes...³ A cet égard, le travail social est souvent caractérisé par une position « d'entre-deux », comme l'indique Michel AUTÈS⁴ (p. 274), à la jonction dirions-nous de plusieurs mondes. En effet, nombre de professionnels se définissent par leur position interstitielle. Les termes usuels le suggèrent : intermédiaire, médiateur..., c'est-à-dire une position « entre » les institutions, « entre » les personnes et les institutions, « entre » les groupes... Cette définition est aussi confortée par la catégorisation statistique qui classe les professions sociales dans les professions « intermédiaires ». Cette relation est aussi signifiée lorsque les personnels sociaux se définissent par ce qu'ils ne sont pas. Un tel principe est souvent utilisé pour justifier de la spécificité de l'intervention sociale lorsqu'il est précisé que l'activité « ne se réduit pas à... », « qu'elle n'est pas seulement... ». Ainsi⁵, une travailleuse familiale n'est pas seulement qu'une femme de ménage (« *Certaines personnes vous voient comme une femme de ménage. Il faut alors leur expliquer que ce n'est pas notre rôle* »), de même pour l'aide ménagère titulaire (« *Mon métier, ce n'est pas faire le ménage !* »), l'activité de l'assistante sociale est aussi discutée (« *Nous devrions être dans le changement social alors que nous sommes dans le gardiennage* »), l'activité de délégué à la tutelle ne se réduit pas à la gestion de l'argent (« *On ne se contente pas de gérer l'argent* »), l'éducatrice de jeunes enfants ne fait pas que garder les enfants (« *Accueillir et non pas garder les enfants* »).

La notion de compromis recouvre deux aspects. D'une part, elle signifie l'existence de plusieurs registres d'activité, et, d'autre part, elle indique une tentative de « conciliation », d'accord, entre ces différents registres. Il s'avère que ce sont des figures de compromis très distinctes qui se dessinent en fonction des univers auxquels il est fait référence.

³ Cette proposition, développée dans le rapport de recherche, est reprise dans un chapitre de l'ouvrage reprenant les différents travaux : BIGOT François, RIVARD Thierry. - « Des univers de référence contrastés : les segments professionnels de l'intervention sociale ».

⁴ AUTÈS Michel. 1999. Les paradoxes du travail social. Ed. Dunod, 313 p.

⁵ Les exemples sont tirés de la revue des ASH n° 2000, du 6 décembre 1996

Les données d'observation sur le secteur social et médico-social tendent à étayer ce point de vue, dans la mesure où ce sont des registres d'activité assez différents qui sont développés par les différents salariés. Pour une part d'entre eux, nous pouvons identifier, en croisant ces observations avec des données plus qualitatives, véritablement des zones de tension, de tiraillement...

L'enjeu est de pouvoir opérer des rapprochements entre des types d'emplois, et à l'inverse opérer des différences, sans pour autant s'en tenir aux découpages formels ou officiels. En bref, il s'agit d'identifier les principes qui font considérer que, parmi les emplois repérés, certains relèvent d'un même ensemble ou d'ensembles différents.

➤ De nouvelles figures professionnelles

Le raisonnement vise à penser la recomposition des territoires en dehors de la seule logique professionnelle, c'est-à-dire en dehors des frontières que les groupes professionnels sont parvenus à ériger. Nombre d'observations empiriques montrent qu'il est possible de posséder un même diplôme et de faire des choses différentes et, à l'inverse, de faire des choses semblables avec des qualifications différentes. L'emploi est, dans cette perspective, abordé sous l'angle de l'activité. Il est nécessaire de garder constamment à l'esprit que cette tentative de recomposition ne recoupe pas forcément les groupes professionnels ou les délimitations que les professions tendent à opérer pour se distinguer les uns des autres. Nous avons utilisé pour notre part le terme de « figure professionnelle » pour tenter de tracer les contours d'une activité sans faire référence directement à un groupe professionnel existant (ou institué). Le terme renvoie au concept de configuration qui, dans la lignée des travaux de Norbert ELIAS (ELIAS, 1991), met l'accent sur les tensions entre plusieurs univers et les formes d'interdépendance qui orientent les actions et qui donnent du sens aux comportements des individus et des groupes. Cette perspective, intéressante à plus d'un titre, met l'accent sur le caractère dynamique, changeant des situations – Elias fait état de configurations mouvantes du fait de l'interaction avec les autres - *versus* la clôture des groupes professionnels qui tendent à vouloir figer des délimitations. Le second intérêt est de ne pas dissocier les individus des configurations qu'ils forment. Il ne s'agit pas seulement des professions en tant que collectif mais aussi tenir compte des « dispositions » des personnes, des trajectoires personnelles. En dernier lieu, le concept invite ou autorise à penser des éléments en tension au sein d'une même configuration.

La démarche vise à cerner la question de nouvelles figures professionnelles. Il semble bien que sous l'effet d'une ensemble d'éléments qui tiennent aux politiques publiques, les orientations en matière d'action, le développement de nouvelles mesures... il y ait des transformations professionnelles. Elles peuvent concerner l'objet du travail, avec par exemple

les préoccupations sur le plan de la qualité, la nature de celui-ci, en particulier lorsqu'il s'agit d'en prendre la mesure, ou bien encore la posture professionnelle, avec la question de l'adhésion ou de la loyauté... (RIVARD, à paraître). Ces évolutions donnent lieu, soit à la création de nouveaux dispositifs et de nouveaux cadres d'emploi, soit à la création de nouveaux postes. L'analyse s'attachera à identifier le développement de nouvelles figures professionnelles, en particulier en ce qui concerne les activités dites d'ingénierie ou de développement de projet.

Ces évolutions conduisent à interroger la question de l'emploi dans deux directions. Une première direction peut être indiquée à travers plusieurs interrogations : Observe-t-on une évolution de la structure des emplois ? Peut-on continuer à penser la division du travail avec les mêmes catégories professionnelles, les mêmes découpages entre groupes professionnels ? Quelles sont les cas échéant les déplacements, les reconfigurations ? Une seconde direction concerne l'observation d'emplois « émergents », en particulier en lien avec de nouvelles exigences sur le plan de l'offre de service... Des observations dans plusieurs sites montraient par exemple que la question de la qualité donnait lieu à la création de fonction, voire de poste, ayant pour objet l'animation, le suivi d'une démarche qualité.

2 - LA DÉMARCHE D'OBSERVATION ET DE CONSTRUCTION DES QUESTIONNAIRES

La méthode s'inscrit dans la lignée des travaux conduits dans le cadre du programme « Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale ». L'échantillon est somme toute plus conséquent. Il prend appui sur une typologie raisonnée a priori avec en particulier une segmentation sur les « registres » d'activité. Le recueil s'est réalisé par un questionnaire normalisé et non par un recodage *a posteriori*.

Le raisonnement typologique s'est développé en référence à la notion de « groupes professionnels significatifs ». Dans le cadre des travaux du CEP, la conduite d'investigations s'est développée sur ce point à partir d'enquêtes monographiques auprès d'un panel établissements, en faisant porter l'attention sur la manière dont les activités des personnels sont agencées.

L'approche des métiers dits de l'intervention sociale s'est appuyée sur les travaux réalisés en particulier par les trois équipes associées, dans la mesure où elles ont participé au programme de recherche initié par la MIRE. Les résultats obtenus dans le programme de recherche constituent le point de départ, en poursuivant la réflexion d'une typologie des emplois⁶, sachant que celle qui est développée dans le cadre du programme de recherche avait

⁶ MAUREL Elisabeth. 2000. « De l'observation à la typologie des emplois sociaux », pp. 25-52 dans CHOPART Jean-Noël (dir.). Les mutations du travail social. Ed. Dunod.

essentiellement trait aux activités socio-éducatives. Les personnels administratifs ou les personnels des services techniques n'ayant pas fait l'objet d'une investigation. Il convient cependant de les prendre en considération. D'autres activités avaient pu déjà être analysées, en particulier en ce qui concerne les emplois relatifs à l'encadrement ou à l'ingénierie.

2.1- La position professionnelle : se définir professionnellement

Le raisonnement sur les manières de catégoriser l'activité conduit aussi à adopter une vigilance sur les notions utilisées. Il est constamment fait usage de différentes notions pour se situer professionnellement. Il est fait référence aux notions d'emploi, de poste, de métier... Dans le langage courant, ces différentes notions sont utilisées de manières indifférenciées, ou plus exactement elles sont utilisées en faisant comme s'il y avait une forte relation entre elles, une adéquation (une superposition), par exemple, entre le métier et le poste. C'est sans doute un des effets de la professionnalisation du secteur que d'être parvenu à sceller la relation entre l'emploi et la qualification.

Il est utile de se doter d'une définition de ces différents concepts, et en tout état de cause pour l'analyse de les distinguer, et d'interroger précisément la relation entre elles. Une première tentative de précision s'inspire en partie des travaux de DUBAR ET TRIPIER⁷ (p. 12) qui indiquent les différentes manières de « définir son activité », de se situer professionnellement. Chacune de celles-ci renvoyant à une certaine lecture ou un certain registre de l'activité et de la position professionnelle :

- La profession⁸ renvoie au titre professionnel possédé, c'est-à-dire à la qualification professionnelle (le plus souvent d'origine), représenté par un diplôme. Il s'agit d'une « spécialisation fonctionnelle ». La définition situe la filière professionnelle et la voie d'entrée. Il y a à la fois des professions du secteur social, médical ou paramédical, administratif.
- Le « statut » de travail fait référence à une échelle conventionnelle ou une grille des positions dans une organisation de travail. L'emploi est abordé sous le registre de la classification. (Dans l'administration, ce statut correspondrait au grade). A ces statuts sont associées des conditions de travail, des avantages, des types de responsabilité... Dans cette classification, la distinction à repérer est le statut de cadre ou de non cadre (l'indicateur étant la cotisation à un régime de cadre), sans qu'il y ait forcément de relation avec le poste occupé (ex. les formateurs) ou la fonction d'encadrement.

⁷ DUBAR, Claude, et TRIPIER, Pierre. 1998. Sociologie des professions. A. Colin, coll. U, 256 p.

⁸ Il n'y a pas en France de séparation nette entre les notions de métier et de profession. Par ailleurs, on sait le rôle du modèle « libéral » dans la constitution des professions sociales tant pour les pouvoirs publics que les groupes professionnels eux-mêmes.

- Le « poste », expression fonctionnelle de l'emploi, correspond à l'occupation d'une position qui trouve le plus souvent sa traduction dans l'organigramme. Cette définition renvoie à un cadre légal (ou réglementaire) et budgétaire, c'est-à-dire un poste financé. Il peut y avoir un écart entre le poste et la fonction occupée.
- La « fonction »⁹ caractérise la conduite d'une activité plus spécifiquement définie par la responsabilité d'une mission confiée. La désignation d'une fonction est le plus souvent formelle (lettre de mission...). La fonction peut être prédominante et, dans ce cas, elle peut venir se substituer à la notion de poste. Dans ce registre, il est possible de trouver une diversité d'appellations : « correspondant », « référent »... Il y a donc l'organigramme des postes et l'organigramme fonctionnel.
- Il y a lieu également de tenir compte des conditions d'emploi qui se traduisent par la nature du contrat de travail, selon qu'il s'agit d'un CDI, CDD ou d'un contrat aidé... même si cette indication ne sert pas forcément à se situer professionnellement.

L'analyse des intitulés de poste montre la diversité des manières de situer une activité en recourant à des indications spécifiques.

2.2 - Penser la catégorisation des activités : Les principes de construction

Plusieurs principes d'analyse sont à l'œuvre dans la construction des catégories d'activités. L'enquête par la voie d'un questionnaire repose sur une catégorisation a priori des activités, sans qu'il y ait un lien systématique entre ce qui est fait et la qualification de celui qui le fait. Il faut entendre ces constructions dans une perspective de construction de « types », l'exploitation visant à identifier les nuances, les entrecroisements, les modalités de répartition.

Un premier groupe de critères introduit une différenciation des activités professionnelles en fonction des univers de travail. Ces critères conduisent à mettre l'accent sur les activités qui procèdent ou qui s'inscrivent essentiellement dans des logiques institutionnelles ou organisationnelles, et qui ont à voir avec la mise en œuvre du projet social (L'approche revient à se demander pour « quoi » ?). Un second groupe de critères vient davantage spécifier la nature du travail et considérer en particulier ceux qui sont directement en relation avec les publics destinataires d'une action sociale (L'approche concerne le « comment », et avec « qui » ?).

⁹ Nous réservons le terme de fonction pour désigner la conduite d'une mission spécifique.

➤ Les dimensions structurantes d'une organisation de travail

Considérant qu'il s'agit d'organismes de travail, trois niveaux sont considérés. Ils correspondent aux dimensions « structurelles » indiquées par Dominique MONJARDET (MONJARDET, 1996), lorsqu'il étudie la force publique, mais qui peuvent être généralisées à d'autres cadres d'activité. Ce critère se retrouve lorsque sont examinées les relations professionnelles, c'est-à-dire l'univers de relation dans lequel les intervenants inscrivent leur activité.

- La dimension institutionnelle. L'activité prend sa source dans une dimension « institutionnelle », dans les « orientations » définies par l'institution. Le travail consiste à « porter les orientations de l'institution », à les « traduire ». La composante politique est présente. Un indicateur est par exemple le fait d'être en situation de « représenter » l'organisme employeur (comité de pilotage, instance de concertation...). Cette responsabilité est spécifique. Objectivement, l'activité est réalisée le plus souvent par des personnes qui ont un statut de cadre. Subjectivement, la conduite de l'activité suppose une adhésion aux orientations, une loyauté à l'égard de l'institution et de ses orientations.
- La dimension organisationnelle. Toute organisation est en situation de « produire » (en l'occurrence, un service). Les activités portent alors sur l'organisation et le fonctionnement pour que la « production » se réalise (organisation formelle, division du travail, agencement des moyens...). Certaines activités vont s'inscrire dans le registre de la régulation organisationnelle. Elles correspondent le plus souvent à des activités « d'encadrement ».
- La dimension professionnelle. Une organisation de travail repose sur des groupes professionnels chargés de la mise en œuvre et de la « réalisation de la production », ici une action sociale, éducative, thérapeutique. Mais tous les groupes professionnels ne se situent pas sur un même plan. D'autres critères vont spécifier le niveau et le type d'intervention professionnelle.

➤ Les registres d'activité : le traitement de la demande, la logistique, l'offre de service et la régulation des organisations

Ce critère est construit en fonction du type d'inscription dans la réalisation du projet social de l'établissement ou du service¹⁰. La différenciation s'opère en fonction de grands registres d'activité qui demeurent eux aussi structurants.

- La mise en œuvre du traitement de la demande des destinataires. Il s'agit donc des activités de ceux qui réalisent la prise en charge effective et/ou quotidienne des publics dans différents domaines : social, éducatif, médical, para-médical ou social, et les formes de résolution de problèmes soit d'une manière individuelle ou en groupe ;
- Le registre de la « logistique » vient considérer la gestion des ressources humaines et la gestion des moyens techniques ou matériels qui concourent au bon fonctionnement d'un équipement, sans que ces ressources ou ces services aient une finalité propre ;
- Les activités de construction de l'offre de service ainsi que la régulation des organisations sur un plan fonctionnel et hiérarchique. Ces activités s'inscrivent ou procèdent de la dimension institutionnelle (en croisant le projet associatif et la commande publique formulées par les financeurs ou les prescripteurs) et sont tournées vers la régulation organisationnelle.

Ce découpage en trois parties suppose d'être affiné, en considérant d'autres critères qui viennent spécifier la nature des activités professionnelles.

➤ L'univers de référence et les types de compromis

La distinction se fonde sur le repérage d'univers de référence spécifiques. Il est fait référence au concept de « monde » développé en particulier dans le courant interactionniste (STRAUSS, trad. 1992, BECKER, trad. 1988), mais aussi par certaines approches dites conventionnalistes (BOLTANSKI., THÉVENOT, 1991). La critique principale de ce concept tient à sa relative instabilité dans la mesure où les « critères » de construction sont variables (DUBAR, TRIPIER, 1998). Il n'en reste pas moins que la notion est heuristique. Elle permet de caractériser des univers de référence qui sont dans un système de fortes tensions, voire d'opposition.

¹⁰ La notion de **projet** est constamment présente dans la conduite des activités professionnelles. Une vigilance méthodologique doit conduire à préciser à chaque fois quel est l'objet du projet : projet social (la finalité poursuivie au niveau de l'institution), projet d'établissement, projet individualisé ou projet d'action collective au niveau des personnes ou des groupes d'utilisateurs...

Les mondes ont été identifiés à partir d'éléments relatifs aux principes d'action, aux valeurs de référence, mais aussi aux modalités de mise en œuvre (les supports, l'usage d'outils techniques...), à l'environnement (physique et relationnel) dans lequel s'exerce l'activité, aux types de destinataire (un public, une structure, une collectivité...). L'analyse ne repose donc pas seulement sur une approche des discours, des représentations ou des registres d'argumentation, mais prend également appui sur les caractéristiques objectives de l'activité observée, et donc « des faits palpables » (STRAUSS, trad. 1992). Les figures de compromis sont variées. Nous situerons très rapidement, en référence aux travaux de Luc BOLTANSKI et Laurent THÉVENOT, les principes de constitution des différents mondes qu'il nous semble possible de repérer dans le secteur social¹¹. En suivant une telle démarche, ce sont six mondes¹² qui peuvent être identifiés : le monde administratif, le monde civique, le monde de l'inspiration, le monde de l'industrie, le monde domestique et le monde marchand.

Cette approche permet de considérer des activités qui sont inscrites dans un seul monde (ex. administratif...), alors que d'autres vont conjointement, opérer des compromis entre plusieurs mondes. L'hypothèse tend à considérer qu'elle se construit dans le compromis. C'est ce qui conduit à qualifier des types d'activités : « socio-technique », « socio-procédurale », « socio-pédagogique », « socio-éducatif », « socio-économique »... qui indiquent bien que l'activité repose sur la conjonction de plusieurs registres (Bigot, Rivard, 2000, p. 243).

➤ La relation avec les destinataires

Le critère de l'existence ou non d'une relation directe avec le destinataire de l'action se révèle discriminant. Il conduit à faire une distinction entre des activités liées à la « technostructure » et, ce que l'on pourrait nommer les activités des praticiens, sachant que les pratiques peuvent être diverses en ce qui concerne le mode de contact. Par technostructure, il faut entendre à la fois ceux qui sont dans la « gestion de l'offre » (du côté du projet social et du projet d'établissement), et ceux qui assurent le fonctionnement (la logistique).

¹¹ Pour décrire les différents mondes les auteurs mobilisent un ensemble de traits qui vient caractériser chacun des mondes : le principe supérieur commun, la qualification des êtres, l'état de grand, la dignité des personnes, le répertoire des sujets, le répertoire des objets et des dispositifs, la formule d'investissement, le rapport de grandeur, les relations naturelles entre les êtres, la figure harmonieuse de l'ordre naturel, l'épreuve modèle, le mode d'expression du jugement, la forme de l'évidence, l'état de petit et de déchéance de la cité.

¹² Aux différents mondes identifiés par Luc BOLTANSKI et Laurent THÉVENOT, nous ajoutons le monde administratif compte tenu de la distinction opérée par Bernard ENJOLRAS entre monde civique et monde administratif. Par ailleurs, nous n'avons pas retenu le monde de l'opinion avec lequel il nous semble y avoir peu de compromis.

- La relation avec le « public » peut être inexistante. L'activité ne suppose pas un contact, une rencontre directe, physique avec les « usagers », les ayants droits, les bénéficiaires... Cette remarque indique, d'une part, que l'activité n'est pas soumise à la pression de la demande sociale (alors que d'autres vont devoir gérer constamment cette demande), et, d'autre part, que l'activité ne concerne pas la résolution de situations sociales (c'est-à-dire une activité centrée sur les difficultés des personnes).

Considérant ce clivage, il convient pour ceux qui sont en situation de contact direct de préciser les différents types de relation, les différentes modalités de contact qui s'établissent.

- La relation peut être épisodique et se penser à des moments particuliers dans la mise en œuvre de procédures de travail (le démarrage d'une mesure de tutelle, d'une mesure d'AEMO, l'admission dans un établissement...).

A l'inverse, d'autres activités se définissent essentiellement par la relation avec les populations visées. Le public est au centre de l'activité, il est la matière de l'activité.

- La relation avec le public peut être qualifiée de régulière. Les modalités de rencontres peuvent être diverses (rendez-vous, visite, consultation, séance...), et se penser principalement sur le mode de la « consultation » (Bigot, Rivard, 1998).
- La relation peut être qualifiée de constante, lorsque la relation avec le public représente la quasi-totalité du temps de travail. Le temps de travail et le temps de présence avec le public sont identiques. Par exemple, le temps de présence des travailleuses familiales dans les familles coïncide avec leur emploi du temps, la durée du travail.

➤ Le destinataire de l'action

Le critère peut être décrit en essayant de répondre à la question : qui est le destinataire de l'action ?

- L'activité est conduite en direction d'individus, en considérant qu'il faut sans doute élargir la notion sans penser uniquement à la personne faisant l'objet d'une prise en charge hic et nunc mais en considérant une entité plus large qui comprend les parents, les proches...
- L'activité peut être conduite en direction de groupes de personnes dont la composition est le fait de l'intervention sociale ou éducative, c'est-à-dire à dire que le groupe est constitué sur la base d'une proximité des difficultés rencontrées. Il ne s'agit pas à cet égard d'un groupe social ;

- L'activité peut être conduite en direction d'acteurs collectifs : groupe social constitué, communauté, association ou encore collectivités ou organismes...

➤ Les relations professionnelles : nécessité ou non d'une coopération avec d'autres pour réaliser l'activité

Le critère prend appui sur l'analyse des relations professionnelles¹³. Il s'agit de considérer les types de coopération pour la réalisation de l'activité. En bref, avec qui est-on en relation ? Cette identification des relations professionnelles vise à cerner si l'activité peut être réalisée sans le concours d'autres intervenants ou si des formes de coopération sont nécessaires. D'une certaine manière, ce critère permet de considérer le degré de complexité de l'activité. Plusieurs questions peuvent résumer les interactions professionnelles : Avec qui collabore-t-on ? Qui sont les « homologues » qui participent à la réalisation de l'activité ? De quels autres intervenants le professionnel a-t-il besoin pour mener à bien son activité ?

- Les relations professionnelles sont constituées par des relations avec les représentants institutionnels des organismes sociaux ou administratifs avec lesquels s'instaure un « partenariat » de type institutionnel. La collaboration s'établit pour se prononcer sur l'opportunité d'un financement, d'un agrément... La situation professionnelle type est représentée par les « instances de coordination » et les « comités de pilotage » politiques qui regroupent des représentants des institutions, des élus, des professionnels...
- Les relations professionnelles se situent essentiellement dans la ligne hiérarchique avec ceux qui sont en dessous (et ceux qui sont au-dessus ou à côté). L'univers professionnel est essentiellement représenté par les salariés membres de l'organisation. La situation professionnelle type est la « réunion de service ». Des relations professionnelles s'instaurent également avec les « commanditaires » de la prestation (juge/tutelle, clients/entreprise d'insertion...).
- Les relations professionnelles sont représentées par les autres intervenants sociaux, avec qui s'instaure une coopération technique. Pour effectuer son travail, une collaboration est nécessaire avec d'autres professionnels. La notion de partenariat est souvent utilisée pour nommer ces relations professionnelles, mais il s'agit avant tout d'une coopération fonctionnelle, technique. Ce partenariat peut-être étendu et recouvrir une variété d'organismes extérieurs (voisins ou complémentaires). L'activité nécessite constamment d'être en relation avec

¹³ BIGOT, RIVARD. 1998, p. 32

d'autres. il y a nécessité constante d'un échange d'informations. Une part, parfois conséquente, de l'emploi du temps est représentée par l'établissement de contacts - formels ou informels - avec des homologues ou des collaborateurs. La situation type est la réunion de synthèse.

- À l'inverse, les relations professionnelles peuvent être extrêmement restreintes, et se limiter à des collaborations internes à l'organisme de travail, ou avec l'échelon hiérarchique immédiatement supérieur. Les relations extérieures sont le plus souvent « médiatisées » par l'encadrement ou par d'autres professionnels.

➤ L'objet de la relation : la transformation des personnes, la transformation des situations

Si, pour une part, les interventions des professionnels du social, du médical ou du para-médical... visent à une transformation des personnes, d'autres ne visent pas explicitement des individus et, par ailleurs, s'il y a volonté de transformation, elle concerne plus la situation. C'est le cas, par exemple, des emplois dits de proximité ou de présence sociale qui ont pour objet d'éviter l'émergence de situations conflictuelles, mais dont l'action ne porte pas directement (ou en premier lieu), sur une modification des éléments du comportement des personnes considérées.

3 - PRÉSENTATION DU QUESTIONNAIRE ET DE SES RUBRIQUES : INTÉRÊTS ET LIMITES

3.1 - La population d'enquête

La « fiche activité » accompagnait un questionnaire plus général adressé aux directeurs d'établissement (ce questionnaire a fait l'objet d'un retour de 20% soit au final 1000 questionnaires exploités). L'échantillonnage des établissements a pu faire l'objet d'un contrôle.

Pour ce qui concerne l'enquête auprès des salariés par le biais de la fiche activité, la consigne donnée aux établissements consistait à diffuser le questionnaire en direction des différentes catégories de personnel en demandant qu'il soit rempli par 20% des effectifs de chacune de ces catégories (direction, personnel d'encadrement, professionnels socio-éducatifs et autres intervenants sociaux, professionnels médicaux et para-médicaux, personnels des

services techniques, personnels des services administratifs). La représentativité des personnels enquêtés est réalisée en confrontant les répondants avec les effectifs de l'établissement. En tout état de cause, certaines catégories sont plus représentées que d'autres, compte tenu de la structure des effectifs (par exemple, les directeurs).

A l'issue de l'enquête, ce sont 4 937 fiches activités qui ont été retournées pour un panel composé de 1001 établissements.

Secteurs	Nb	%
Secteur 1 : Enfance et adolescence handicapée	1 413	28,6
Secteur 2 : adultes handicapés	1 240	25,1
Secteur 3 : personnes âgées	592	12,0
Secteur 4 : Enfance et adolescence en difficulté	938	19,0
Secteur 5 : Familles en difficulté	391	8,0
Secteur 6 : Petite enfance	288	5,8
Secteur 7 : Etablissements de formation	75	1,5
TOTAL	4 937	100

3.2 - Les rubriques de la fiche activité

Le questionnaire en direction des salariés comporte trois volets. Un premier volet vise à caractériser les personnes en considérant les variables : âge, genre, diplômes, poste occupé, statut, contrat de travail... Un second volet s'inscrit davantage dans une perspective d'analyse des trajectoires en recueillant des informations sur les différentes chronologies professionnelles, avec la succession des différents employeurs ainsi que des différents postes occupés (les situations professionnelles sont datées et autorisent un calcul de durée), et sur les différentes formations suivies. Le troisième volet porte sur la structure des activités, en décomposant les différents registres identifiés à l'aide de différents items. Chacun des items pouvant être renseigné en mentionnant le caractère « régulier », « occasionnel » de l'activité, ou bien encore le fait qu'il soit « sans objet ». C'est ce troisième volet du questionnaire qui fait l'objet d'une exploitation systématique.

La conception du questionnaire repose sur l'identification de plusieurs registres d'activité (au nombre de quatorze). Chacun de ces registres est décomposé en items (au total cinquante-six) précisant plus en détail les tâches, soit en désignant des entités élémentaires ou unitaires ou bien encore des entités plus spécifiques. Ce sont donc plusieurs niveaux d'analyse à même d'être développés. L'exploitation conduit à reconsidérer la composition des registres d'activité préalablement identifiés.

Sur le plan de l'exploitation des données :

- les registres d'activité initialement identifiés ont fait l'objet d'un traitement par niveau unitaire, soit 14 registres d'activité. L'exploitation prendra ce niveau de regroupement pour indiquer les tendances. Il concerne :
 - Les activités de réception du public
 - Les activités en lien avec les usagers de l'établissement :
 - L'aide apportée à la vie quotidienne des personnes
 - La rééducation, la thérapie, le soin
 - L'information, instruction, démarches
 - Le diagnostic et l'accompagnement
 - Les réunions de synthèse
 - L'intervention auprès de groupes
 - L'activité de production réalisées par les usagers
 - Les activités administratives et les services généraux de l'établissement :
 - Les activités administratives de l'établissement
 - La comptabilité et la gestion de l'établissement
 - L'entretien de l'établissement et services généraux
 - les activités liées à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement
 - L'encadrement et la gestion de l'organisation du travail
 - La négociation avec les autorités publiques et les commanditaires
 - Ingénierie, projet et études
- Les items (qui peuvent être rapprochés de la notion de tâches) spécifiant les registres d'activité sont beaucoup plus nombreux. Se sont en définitive 56 items qui sont mobilisés pour décrire l'activité réalisée. (Dans chaque registre, une rubrique autre était disponible de manière à compléter la nature de l'activité. Cette rubrique a été relativement peu utilisée. Les personnes ayant renseigné le questionnaire venaient pointer les activités réalisées en fonction des items proposés dans un registre. De ce fait les « registres » d'activité ne sont pas homogènes ou ne sont pas renseignés dans leur totalité. Si certaines activités sont fortement corrélées, il n'en va pas de même pour d'autres, y compris au sein d'un même registre).

Les différents registres se décomposent de la manière suivante (questionnaire joint en annexe) :

- Les activités de réception du public : Accueil du public, Information délivrée au public, Orientation vers des professionnels, des services, des organismes ;

- Aide apportée à la vie quotidienne des personnes : Prise de repas, Coucher, Toilette, Tâches ménagères et domestiques, Scolarité, Activités de loisirs et culturelles, Démarches administratives, Transport des personnes ;
- Rééducation et thérapie : Séance individuelle de rééducation, Séance collective de rééducation, Consultation individuelle, Consultation collective, Soins infirmiers ;
- Information, instruction, démarches : Information de documents administratifs, Instruction de dossiers sociaux complexes, Liaisons démarches auprès d'organismes pour le compte d'utilisateurs ;
- Diagnostic, accompagnement : Bilan et diagnostic de situations individuelles, Construction de parcours individuels avec la personne, Accompagnement dans le cadre de mesures d'aide, Conduite d'entretiens à visée d'aide psycho-sociale ;
- Réunions : Réunions de synthèse à l'intérieur de l'établissement, Réunions de synthèse à l'extérieur de l'établissement ;
- Intervention auprès de groupes : Animation/ information en direction des groupes, Animation socio-récréatives, de loisirs, Formation et enseignement (cours) ;
- Activités de production réalisées par les utilisateurs : Encadrement d'activités économiques (ateliers, chantiers), Tutorat ou apprentissage ;
- Activités administratives de l'établissement : Classement/teneur de dossiers, Saisie de données et teneur de données, Reprographie, Secrétariat d'un professionnel ou d'un service
- Comptabilité et gestion de l'établissement : Saisie des écritures comptables, Teneur de la comptabilité, Analyse financière ;
- Entretien de l'établissement et services généraux : Restauration, Confection de repas, Lavage et entretien du linge, Entretien des locaux et des bâtiments, Entretien des espaces verts ;
- Encadrement et gestion de l'organisation du travail : Responsabilité d'un équipement/ gestion budgétaire (responsabilité et suivi d'un budget), Encadrement hiérarchique, gestion du personnel et organisation du travail, Encadrement fonctionnel, conduite d'équipes, coordination interne entre plusieurs services ou professionnels, Conseil technique, soutien aux professionnels (individuellement ou en groupe), Régulation du fonctionnement de l'établissement ou du service ;
- Négociation avec les autorités publiques et les commanditaires : élaboration d'orientations en matière d'action sociale, négociation budgétaire avec les décideurs, les financeurs, représentation de l'institution à l'extérieur
- Ingénierie, projet et études : étude de besoins des populations, conception de projets collectifs, mise en place de dispositifs, montage de programme, coordination inter-institutionnelle, création et animation de réseaux, animation et pilotage de groupes de travail, travaux d'évaluation ou de contrôle de l'activité, Réalisation du bilan d'activité ;

3.3 - Les limites pour l'interprétation

Les limites en matière d'interprétation tiennent, comme toute enquête auto administrée, au caractère déclaratif. Il y a incontestablement des effets de valorisation de l'activité par ceux qui l'exerce. A cet égard, il est manifeste que la stratégie de certains consiste à mettre en avant la dimension relationnelle de l'activité, et à minorer l'aspect matériel ou domestique des tâches. Pour la lecture des différents résultats, il y a lieu de toujours considérer qu'ils concernent ce que les personnes disent faire. Et que pour une part, il s'agit de ce que les personnes souhaiteraient faire.

Il est indéniable par ailleurs que le sens donné à certains items rencontre un écho particulier chez les salariés enquêtés. Ainsi, par exemple le travail administratif a été renseigné de manière systématique par les « praticiens » alors que manifestement les tâches ne relèvent pas de la gestion administrative de l'organisation de travail, de l'établissement mais essentiellement de la tenue des dossiers... propre à leur activité (Le travail administratif des dossiers versus l'administration de l'organisation).

CONCLUSION

D'une manière générale, les sources statistiques issues des données administratives dénombrent les personnels à partir du diplôme possédé ou du diplôme de référence dans le secteur professionnel. Cette façon de procéder sous-entend une relation stricte entre le diplôme et le poste occupé. Or, si globalement, le secteur étudié se caractérise par un fort degré d'adéquation entre ces deux notions, l'exploitation de données organisées sur des catégories « labellisées » et pré-construites masque les évolutions du contenu des emplois.

Une des caractéristiques du secteur sociale et médico-social est que les emplois sont tenus par des salariés qui se définissent pour une large part, par une appartenance à un groupe professionnel : les travailleurs sociaux. Cette représentation professionnelle unifiante structure la branche professionnelle et peut masquer en fait une grande variabilité de l'activité, parfois pour une même appellation de métier, mais aussi une division du travail entre les différents types d'emplois ou de métiers.

Une des difficultés de l'approche proposée était de catégoriser l'activité. L'enjeu méthodologique de la démarche a été d'élaborer des registres d'activités qui prennent en compte un certain nombre de critères susceptibles de rendre compte de la diversité et de proposer une différenciation pertinente des activités professionnelles. Les principaux critères retenus ont été les univers et les logiques dans lesquelles les activités des personnes s'inscrivent (les dimensions institutionnelle, organisationnelle, professionnelle), les registres d'activité (traitement, logistique, régulation, etc.), l'univers de référence (administratif, socio-éducatif, etc.), mais aussi la relation avec les destinataires de l'action, ou la nature des relations professionnelles (coopération avec d'autres professionnelles, par exemple).

Finalement le questionnaire repose sur l'identification de quatorze registres d'activité ; chacun de ces registres étant décomposé en items (au nombre de cinquante-six). Le second chapitre présente quelques uns de ces registres d'une manière plus fine.

CHAPITRE 2 :
DES REGISTRES D'ACTIVITÉS
AUX SEGMENTS PROFESSIONNELS,
QUELS ENJEUX ?

Ce chapitre vise à raisonner sur les registres d'activités professionnels à partir des combinaisons d'activités observées dans d'autres études. L'objectif est de proposer une recomposition en fonction de la nature des activités conduites effectivement.

Dans cette perspective, l'approche tend à produire une catégorisation qui ne suit pas les frontières des groupes professionnels et/ou des nomenclatures d'emplois (bien qu'il y ait sur ce dernier point une plus grande proximité). En effet, il semble nécessaire de rompre avec les délimitations professionnelles qui ne disent rien sur ce qui est fait dans la mesure où il est possible de faire des choses différentes en ayant une même qualification professionnelle et, à l'inverse, il est possible de faire des choses semblables à partir de professions différentes.

A titre d'illustration, ce chapitre rend compte des enjeux d'évolution et de redéfinition autour de quelques « métiers ». Plus précisément, il s'agit de montrer comment l'analyse des activités effectives pourraient contribuer à redéfinir des segments professionnels renouvelés par rapport aux champs d'activité supposés par les appellations labellisées. Nous examinerons donc six registres d'activités :

- L'aide apportée à la vie quotidienne des personnes
- Le diagnostic et l'accompagnement
- La rééducation, la thérapie, le soin
- Les activités administratives de l'établissement
- La comptabilité et la gestion de l'établissement
- L'encadrement et la gestion de l'organisation du travail

1 - L'AIDE À LA VIE QUOTIDIENNE : ENTRE ÉDUCATIF (ANIMATION), SOINS ET ACTIVITÉS MÉNAGÈRES

1.1 - L'activité de « nursing »

Le terme de « nursing »¹⁴ a été retenu pour caractériser les activités qui relèvent de l'aide aux actes de la vie quotidienne. Les activités ont pour particularité de concerner le corps, les soins corporels en exigeant une présence plus ou moins constante et durable auprès des personnes. L'intervention appartient au registre du privé, de l'intime : le lever, le coucher, les repas, la toilette... Ces activités comportent, du fait de leur nature ou des conditions de leur exercice, un « contenu relationnel » fort. Le codage des activités varie selon les intervenants et peut relever soit du médical, soit du social (JOEL, MARTIN, 1998).

Un premier enjeu porte sur la zone frontière entre ce qui relève du social et ce qui relève du sanitaire. Selon les cadres d'activité, certaines des tâches peuvent élargir à l'un ou l'autre registre, ou en tout cas être effectuées indifféremment. Il n'y a pas réservation ou monopolisation totale de certaines tâches. Il y a par ailleurs une extrême diversité sur le degré de qualification des personnes (et parfois une absence totale de qualification).

Un second enjeu, pour les métiers les moins établis, porte sur la reconnaissance de l'activité comme relevant du travail social ou éducatif. L'argumentaire développé par les groupes professionnels tend à mettre en avant la dimension relationnelle pour acquérir une reconnaissance. Cette reconnaissance est liée en partie au cadre d'emploi (ex. AMP), alors que dans d'autres, cette reconnaissance est beaucoup plus incertaine.

L'analyse des activités montre la tension existant entre plusieurs registres d'activités. Les actes de la vie quotidienne, la conduite d'activité d'animation et la réalisation (pour partie) d'activités ménagères. Les observations de terrain montrent l'importance des frontières entre l'activité domestique et ce qui relève du service ménager. La coupure généralement adoptée consiste à distinguer l'espace entre le lieu de vie, par exemple, des résidents (chambre...), et les espaces communs (couloirs...).

Nombre d'activités mobilisent ces différents registres, et se développent dans cette interaction. La dimension du diagnostic est un élément clef de la reconnaissance professionnelle pour une appartenance aux professions socio-éducatives.

¹⁴ Le terme de « nursing » s'applique à des activités en direction de personnes qui nécessitent des soins médicalisés. Dans le cas présent, il serait possible de caractériser les activités de nursing en direction de personnes handicapées dépendantes ou de personnes âgées dépendantes. Le terme de « caring » désignant plus le fait de « s'occuper » de personnes n'ayant pas de tels soins : petite enfance...

1.2 - L'accueil familial et la vie domestique

La caractéristique tient au lieu d'exercice qui est le domicile de l'accueillant, sachant que le travail mêle vie de famille et accueil, avec une implication de toute la famille. L'activité est « multiforme », mais en tout cas centrée sur la « gestion de la vie domestique ». (FOUDRIGNIER, 2000, p. 116). Il y a débat sur l'appartenance à l'intervention sociale ou éducative. En tout état de cause, la part du travail reconnu comme relevant d'une activité de diagnostic est très faible.

L'enjeu ou les enjeux portent essentiellement sur une reconnaissance, à plusieurs niveaux. Au niveau de l'intervention sociale ou éducative, il y a une revendication dans la connaissance des difficultés des destinataires et ainsi participer – au même titre que les professionnels patentés (des supérieurs ou des collègues ?) – à l'analyse des situations. Au niveau statutaire, la revendication vise à reconsidérer « la précarité du statut ». Les conditions d'emploi peuvent être qualifiées « d'atypique » sur le plan de la rémunération (forfait), sur le plan du droit du licenciement... (FOUDRIGNIER, 2000, p. 118). Avec, in fine, pour perspective de faire « des travailleurs à domicile des salariés à part entière et de faire respecter le principe d'égalité avec les autres salariés » (CES, 1999, cité par FOUDRIGNIER, p. 119).

2 - LE DIAGNOSTIC, L'ACCOMPAGNEMENT ET LA RÉOLUTION DE PROBLÈMES

La figure emblématique de ce segment professionnel est l'éducateur. Le trait caractéristique est la résolution de problèmes et, en particulier, sur un plan individuel. L'activité suppose une démarche de diagnostic, et comporte une dimension relationnelle dans une perspective d'aide psychosociale. La démarche d'action repose plus sur une logique fondée sur la notion de besoins (résolution de problème) et moins sur l'offre (de service). Il s'agit de « faire remonter les besoins » (indiquant un mouvement qui procède du « bas vers le haut »), à l'inverse d'une logique de programme (dans une logique plus descendante ou encore du « haut vers le bas »).

Une distinction porte sur le traitement de situation individuelle. Les modes de résolution de problème peuvent s'entendre aussi dans le cadre d'action reposant sur la mobilisation de groupes.

2.1 - L'accompagnement socio-éducatif

Comme précédemment, l'activité est fondée sur le compromis entre le « monde domestique » (« lorsque les activités se substituent à l'activité familiale et la prolonge », BIGOT et al., p. 234), et le monde de l'inspiration, lorsque « l'accent est mis sur les relations personnelles » (Ibid., p. 234). La distinction opérée avec les autres formes d'accompagnement (cf. infra) met l'accent sur la relation éducative conduite dans un univers domestique et/ou dans la réalisation des tâches de la vie quotidienne.

Le caractère social ou éducatif de l'activité dépend de la manière dont ce volet donne lieu à reconnaissance dans le lieu d'exercice. Pour une part, l'activité relève de l'aide dans les actes de la vie. L'activité comporte une dimension relevant du diagnostic, de l'accompagnement et de la mise en œuvre de démarches, soit sous la forme d'intercessions, soit sous la forme de conseils aux personnes.

2.2 - L'accompagnement socio-procédural

Le compromis s'opère entre le monde de l'inspiration et le monde administratif (« socio-administratif »). « Activités des intervenants pour qui le rapport à l'utilisateur et les formes d'accompagnement sont principalement inscrits dans un cadre procédural, et référés à des missions institutionnelles. Organisée autour de l'instruction et de l'administration des droits, l'approche est dominée par des tâches réglementaires et administratives. La procédure est entendue au sens de « chemin obligé » à suivre, qui autorise et légitime la relation d'aide, qui est objet de la transaction avec l'utilisateur. Ce type d'intervention est associé à un univers rationnel légal, fondé sur l'accès à des droits objectifs. (MAUREL, 2000, p. 35)

Les métiers concernés avaient pu partiellement se dégager du socle socio-administratif de leur intervention pour accroître l'aspect d'aide psychosociale et l'instaurer en principe de légitimité professionnelle au fur et à mesure qu'ont progressées, avec la croissance, les régulations et garanties par le droit et par les grands systèmes de redistribution. (...). Une remontée des droits subjectifs et assistanciers, liés à de multiples procédures. La culture psychosociale de ces métiers se trouve de fait incorporée à des procédures juridiques ou tutélaires plus marquées, le socio-procédural encadrant de manière plus serrée le travail proprement relationnel. Dans ce modèle, les logiques institutionnelles surdéterminent à la fois les logiques professionnelles et les logiques partenariales. (MAUREL, 2000, p. 35).

2.3 - L'accompagnement socio-technique

Les activités concernent des « intervenants dont l'accompagnement est finalisé sur une fonction d'interface entre la demande sociale (de l'utilisateur) et une offre de biens sociaux (emploi, formation, logement...). Cette fonction repose sur la mise en évidence de segments de marchés ne fonctionnant plus sur des procédures standardisées mais nécessitant des processus de médiation sociale individualisée. La notion d'intermédiation signifie la position d'interface entre la demande et l'offre, dans une position active, qui n'est pas seulement de l'ordre de la mise en contact, mais de l'ordre d'une action de transformation de l'une et l'autre logique. Ce type d'accompagnement est qualifié de « socio-technique » car il repose en même temps sur une base de pratiques sociales en termes d'écoute, de conseil, de suivi et sur une base de maîtrise technique du domaine concerné (logement, emploi ou formation pour l'essentiel) ». (MAUREL, 2000, p. 35)

2.4 - L'accompagnement socio-pédagogique

Le modèle de l'intervention porte sur des processus de socialisation des personnes et/ou des groupes, sans relever ni d'un travail d'intermédiation entre offre et demande, ni d'une mise en forme procédurale de droits et de réglementations.

On retrouve des approches classiques en termes de prévention, d'animation, de médiation, mais il faut noter la spécificité de cette catégorie moins articulée que les précédentes autour d'un métier classique. (...) Ils accompagnent des phénomènes sociologiques d'individualisation des liens sociaux et de régulation sur la base de micro-groupes. (MAUREL, 2000, p. 36).

2.5 - L'accompagnement socio-productif

La distinction et la spécificité introduite par cet ensemble repose sur une dimension particulière, à savoir le travail. Cette dimension comporte deux aspects : l'un concerne la production, l'autre l'apprentissage.

Les activités sont généralement le fait de professionnels issus des métiers techniques dont l'activité a pour objectif une perspective de socialisation (y compris professionnelle). L'activité consiste dans l'encadrement de « chantiers ». Elle comporte indéniablement une visée de socialisation professionnelle mais aussi, compte tenu la nature du cadre d'exercice, une activité de production. L'« encadrant technique ¹⁵ » participe directement à la production.

¹⁵ L'appellation d'« encadrant technique » est promue, par exemple, dans la région Centre pour identifier spécifiquement le rôle de ces professionnels dans le cadre principalement des structures d'insertion par l'économique.

Sur le plan socio-éducatif, il est important de noter que dans la chaîne de traitement social ou éducatif, il y a une division sociale du travail social. Les observations in situ du comportement des personnes dans le monde du travail sont reportées vers d'autres professionnels en vue d'alimenter le diagnostic qu'ils sont chargés de faire et du traitement à mettre en œuvre.

3 - THÉRAPIE, RÉÉDUCATION ET SOINS

3.1 - Les prises en charge thérapeutiques

Les activités sont conduites sous la forme d'une prise en charge individuelle ou de groupe dans le cadre de consultations pour les professions médicales ou pour les psychologues. Une tension se manifeste entre le diagnostic et le traitement compte tenu des effectifs professionnels (psychiatres). L'activité est tournée vers la prise en charge clinique des usagers. Les professionnels participent également à la régulation organisationnelle et professionnelle.

3.2 - Les prises en charge en matière de rééducation

L'activité des rééducateurs se situe dans le cadre de « séances » individuelles ou de groupes. Les activités de rééducation trouvent un prolongement sous la forme d'aide à la vie quotidienne, sachant qu'elle n'est ni permanente ni constante.

3.3 - Les soins infirmiers

Situées dans le registre des soins, les activités mobilisent différents registres sur le plan de l'aide à la vie quotidienne, du diagnostic des situations, de l'encadrement professionnel.

4 - LE SECRÉTARIAT ENTRE INTERVENTION SOCIO-PROCÉDURALE ET TRAVAIL ADMINISTRATIF

Le secrétariat est certainement l'un des postes qui a connu une diversification importante ces vingt dernières années¹⁶. Cet emploi a connu dans la branche sociale et médico-sociale importante comme l'a montré le programme de recherche de la MIRE. Le rapprochement des différentes activités se fait sur des caractéristiques telles que : « la présence dans un espace de vie quotidienne, l'écoute sociale immédiate, les échanges non codifiées dans des procédures et finalement le développement de nouvelles formes de micro-régulation » (MAUREL, 2000, p. 137). L'enjeu est le passage d'un poste du registre « administratif » à l'exercice d'une fonction sociale ou éducative reconnue.

Les différents postes rangés sous les appellations de secrétaires ou d'agents administratifs mettent l'accent sur la combinaison de plusieurs registres. Une tension se fait jour entre une activité relevant du registre administratif et des activités relevant de l'accueil, de l'instruction de dossiers...

4.1 - L'accueil

L'accueil ne constitue pas une activité spécifique au champ social, mais bien une fonction commune à toute entreprise en contact direct avec des usagers (MAUREL, p. 125). De nombreux travaux se sont penchés ces dernières années sur les « relations de services » (Gadrey), et en particulier au guichet des organismes sociaux (CAF...). C'est parce qu'ils ont à faire à l'accueil des personnes en difficulté que les personnels d'accueil revendiquent d'appartenir aux métiers du social (MAUREL, p. 126). Une hypothèse consiste à penser qu'il y a autonomisation de la fonction d'accueil, avec une possibilité d'aller vers un type d'« auxilariat social ou éducatif » qui intègre cette activité (cf. infra). Les tâches sont « composites » et se caractérisent par le fait d'être en « première ligne » : tâches de premier accueil qui nécessite une connaissance administrativo-sociale et une capacité d'évaluation première d'une situation (prise de rendez-vous, pré-orientation...) et de gestion des interactions fondée sur la demande du public.

La trajectoire est marquée par un passage de métiers administratifs à la prise en compte d'une dimension sociale ou éducative. La mobilité est essentiellement fonctionnelle, sans qu'il y ait changement dans le registre statutaire. Elle repose sur une logique de « l'implication ».

¹⁶ Voir le Contrat d'études prospectives consacré à ce métier.

Un enjeu statutaire se fait jour sur le plan de la reconnaissance de la nature de l'activité : « L'enjeu de cette fonction est de se faire reconnaître comme un métier en soi de l'intervention sociale [ou éducative] » (MAUREL, 2000, p. 125). Pour les équipements ou les organismes, cette fonction d'accueil comporte une dimension stratégique dans la gestion de la relation avec la population ou le public destinataire dans la mesure où c'est le premier lien « entre l'organisation et le client ».

Bien que les observations conduisent à considérer une « sur qualification », la formation initiale des agents administratifs aux pratiques d'accueil des publics en difficulté demeure fortement « lacunaire » (p. 136). Il convient de souligner un paradoxe [qui existe aussi dans le secteur de l'aide à domicile] où plus l'intervenant est en première ligne, moins il est formé. « Les agents constatent que les formations en cours d'emploi qui leur sont proposées (...) ne sont pas en « adéquation » avec leurs pratiques réelles » (p. 136). La question est donc celle de l'ajustement des formations aux activités conduites.

4.2 - Auxilariat social ou éducatif

La notion d'auxiliaire vient souligner le fait que les « personnes sont amenées à prendre en charge la réalisation d'un certain nombre de démarches, la constitution de dossiers, voire une première instruction, et la conduite de procédures qui les placent aux frontières d'un rôle de traitement social [ou éducatif] » (MAUREL, p. 129). La caractéristique de l'activité repose sur un pré-traitement des situations sociales, de démarches d'instruction, d'orientation... L'activité se construit sur « une interpénétration plus étroite entre tâches administratives et tâches sociales, pour la construction de relations de services jugées plus efficaces » (MAUREL, 2000, p. 129). La spécificité de cette forme d'évolution, dans le secteur social, est caractérisée avec la notion d'auxilariat indiquant un déplacement opéré par certains. La configuration de ces activités tient dans la nature de l'activité déléguée.

La question de l'auxilariat se pose pour les métiers qui ne sont pas organisés en filières, avec un étagement de différentes qualifications. La question pourra être plus particulièrement développée pour les salariés recrutés dans le cadre de la mesure emplois jeunes. Les emplois jeunes, recrutés sur des besoins nouveaux [ou surtout sur des besoins non satisfaits], sont-ils en position d'auxiliaire de professionnels du social ou de l'éducatif (ce qui d'une certaine manière permet de limiter les craintes de concurrence ou de déqualification des activités) ?

Un enjeu porte sur les « frontières » entre ces activités et celles des professions sociales ou éducatives établies (risque de concurrence, sentiment de déqualification, délégation de tâches peu valorisées...). Un autre enjeu, en termes de reconnaissance professionnelle, procède d'un étagement des interventions, avec éventuellement le développement d'une filière là où elle n'existe pas, soit un déplacement des formes de division du travail. La

question est celle de la reconnaissance de cet auxilariat, avec le développement d'une qualification nouvelle et des modes de certification.

La formation continue est directement concernée pour apporter une compétence complémentaire. Comme pour le groupe précédent, la question est celle de « l'adéquation » des formations aux activités concrètement réalisées. Sur le plan de la qualification se pose la question de formations spécifiques ou de la définition d'un étagement (filière) des formations professionnelles.

5 - LA GESTION ET LA LOGISTIQUE

La caractéristique principale de ces activités tient dans leur caractère non finalisé, c'est-à-dire de ne pas avoir une finalité propre, en regard du projet social de l'établissement, mais d'être précisément au service du projet en assurant un appui « logistique ».

L'enjeu relatif aux activités considérées dans cette section porte d'une manière générale sur les formes « d'externalisation » ou de sous-traitance. Une part de ces activités peuvent être « déléguées » et être assurées par des organismes extérieurs sous la forme de prestations de service. Sur le plan du management ou des ressources humaines, l'enjeu réside dans le fait d'associer les activités à base technique à la vision générale de la structure, à sa finalité.

5.1 - Les activités technique et de maintenance

Les activités peuvent être plus développées dans le cadre de certains établissements qui, compte tenu de leur mission, ont à assurer des fonctions d'hébergement, de restauration,... mais aussi d'entretien des lieux d'accueil (extérieur et intérieur).

D'une manière générale, l'enjeu concerne l'« externalisation » (la sous-traitance) ou non de ces activités. C'est sans aucun doute un des enjeux sur le plan de la gestion des ressources humaines. A l'instar d'autres secteurs économiques, il peut y avoir un mouvement de la part des établissements qui consiste à opérer un recentrage sur les « métiers » premiers ou la mission centrale. Il en va ainsi des activités d'entretien des espaces, des bâtiments, de la restauration... qui peuvent être assurés dans le cadre de prestations de service (dans ce cas, les activités échappent à la branche professionnelle).

Une autre voie est le renforcement du positionnement éducatif, en croisant l'exercice d'un métier technique avec le développement d'une forme de relation avec le public de l'établissement ou du service (exemple du veilleur de nuit qui assure une présence constante en direction des résidents d'un CHRS durant les soirées). Dans ce cas, et compte tenu de ce « compromis » entre les deux registres d'activité, il est fait référence à une position « d'auxiliaire ».

5.2 - La gestion administrative

Les activités administratives peuvent se répartir en fonction de différents niveaux de responsabilité déléguée. La distinction opérée tient dans le degré d'exécution, et corrélativement dans le niveau d'autonomie et de responsabilité.

Dans cette section, l'évolution des activités concerne le développement d'un rôle d'assistance et de collaboration qui donne une nouvelle tonalité aux activités administratives.

➤ La gestion de services administratifs

Les activités s'inscrivent essentiellement dans le registre administratif. L'activité est marquée par une responsabilité fonctionnelle et hiérarchique. Elle porte sur le développement des méthodes de travail, l'agencement et la coordination des circuits de communication.

➤ L'assistance sur le plan administratif

Les évolutions tiennent ou relèvent d'une même logique que les métiers administratifs rencontrés dans d'autres secteurs (*Prospective Formation Emploi*. 2000). Les évolutions procèdent de l'introduction des outils technologiques, en particulier de la bureautique et la diffusion en particulier de l'informatique. Des activités, qui ont pu être spécifiques, tendent à ne plus l'être (courrier...). Dans le même temps, les compétences techniques requises sont plus élevées (maîtrise des outils informatiques...), et sans doute plus diversifiées en exigeant sans doute une plus grande polyvalence. Il y a par ailleurs, un mouvement d'enrichissement des tâches traditionnelles du secrétariat, en considérant un déplacement des frontières de la division du travail qui n'est plus fondée sur la seule distinction conception / exécution, rédaction / saisie. L'activité s'entend davantage dans le développement d'un rôle de collaborateur, d'appui ou encore d'assistance à un service, à un cadre, à un professionnel... Pour reprendre le titre du CEP concernant les métiers du secrétariat, il y a bien un mouvement qui se fait « de la secrétaire à l'assistante » (*Prospective Formation Emploi*. 2000). Cette

évolution est à mettre en perspective avec une autre forme d'évolution pointée dans la première partie avec le développement de l'activité d'auxiliaire sociale ou éducative. Le mouvement est semblable, mais s'opère dans un univers différent (dans le cas présent il s'agit d'une évolution dans l'univers administratif, dans le cas de l'auxilariat l'évolution se fait dans l'univers socio-éducatif).

L'enjeu concerne le passage d'une activité de secrétaire ou de dactylo à une activité d'assistant ou de collaborateur d'un professionnel. Il y a une évolution, voire une transformation, des activités professionnelles des agents, avec dans certains cas des logiques de reconversion. D'où l'importance de la formation professionnelle dans cette perspective, mais aussi l'importance du recrutement compte des perspectives d'évolution.

5.3 - La gestion économique

Pour raisonner sur les activités techniques, il convient d'apprécier leur évolution en fonction du secteur d'exercice, en dehors des évolutions propres aux professions de référence. Il s'agit de voir en quoi le lieu d'exercice (établissement ou service médico-social) vient modifier les conditions de l'exercice professionnel. A priori, l'évolution se réalise en fonction des autres professionnalités et de leur agencement. Une évolution peut se traduire par une plus grande délégation dans la gestion du fonctionnement et/ou des projets concernant l'activité de la structure.

Les évolutions portent sur une exigence de technicité professionnelle. Les activités comptables connaissent cette évolution dans la mesure où la comptabilité associative se rapproche de celles d'une entreprise. Il y a depuis plusieurs années une professionnalisation des métiers, par exemple de comptable, qui peut tenir à deux éléments. Un premier élément tient aux obligations faites par les financeurs dans un souci de contrôle du bon usage des fonds publics. Il y a nécessité de rendre compte d'une manière précise de leur usage (même si les outils de gestion des financeurs sont en deçà des possibilités). Un deuxième élément tient à la formation professionnelle des personnels recrutés (apprentissage des règles comptables).

Les activités évoluent vers une « analyse » de gestion, la réponse à des enquêtes permettant de rendre compte des différents usages des deniers publics. L'instauration d'un dialogue tant avec les interlocuteurs extérieurs que les interlocuteurs intérieurs (directeur...) avec qui les liens sont plus directs. Une évolution se fait également vers la gestion du personnel, voire des ressources humaines. Dans certains établissements, un contact s'établit avec les destinataires dans le cadre de gestion de leur compte (enfants, adultes...) ou de relations avec les tuteurs.

La notion d'économe peut disparaître au profit d'une ventilation des tâches entre les différents services. La question est celle de la transversalité au sein d'une organisation de travail.

6 - LA CONSTRUCTION DE L'OFFRE DE SERVICE ET LA RÉGULATION DE L'ORGANISATION

Le type est composé d'activités orientées vers le management et la gestion de l'organisation, la gestion de la structure. Outre l'aspect relatif à la gestion des ressources, il convient de considérer ce qui a trait à la mise en forme d'une offre de service. L'activité implique un travail de conception et de construction (une traduction étant la notion de projet, entendue dans le sens de projet d'établissement, en lien avec le projet social de l'association gestionnaire). La dimension institutionnelle est extrêmement présente, elle constitue un aspect central de l'activité. L'activité se situe à l'interaction de la commande publique et du projet associatif.

Outre les postes classiques dédiés à la régulation organisationnelle (direction, chef de service), il est utile de considérer les métiers de l'ingénierie et du développement. Ont été identifiées les activités liées à l'organisation et à l'offre de service (rôle de régulation) et les activités liées à l'animation de programmes (rôle d'interface).

6.1 - L'encadrement intermédiaire : entre résolution de problèmes et encadrement professionnel

Les activités concernent la gestion de l'organisation de travail. Elles se rencontrent dans toute organisation de travail. L'activité est tournée, d'une part, vers la régulation organisationnelle et administrative, et, d'autre part, vers la régulation professionnelle (conseil technique, contrôle de l'activité...). Elle prend généralement appui sur une expérience professionnelle conséquente. La culture du métier est forte. Il n'y a pas absence de relations avec le public, mais la rencontre se situe davantage dans une logique de mise en place d'une intervention. Il s'agit d'un encadrement hiérarchique et fonctionnel qui se traduit par la gestion effective d'un service et l'encadrement d'équipes. Une part de l'activité peut s'orienter également vers le développement de projet.

L'évolution dans le secteur se manifeste par un renforcement de l'encadrement intermédiaire. Il peut y avoir, même si elle est rare, une « diversification » des origines professionnelles. Les différents encadrements s'inscrivent le plus souvent dans une filière professionnelle.

Les formations de « chef de service » ou les formations orientées vers les postes d'encadrement intermédiaire sont diverses et non stabilisées. Il n'y a pas par ailleurs de correspondances statutaires. La relation qualification emploi peut être faible (cf. critique par rapport au DSTS). A défaut, c'est davantage l'expérience professionnelle qui valide la compétence. La question de l'encadrement intermédiaire est un point relevé dans le projet de schéma national des professions sociales (titre 3 , § 3.33).

6.2 - La direction d'une structure

L'activité se caractérise par une diversité des tâches et une variété dans la gamme professionnelle, en conjuguant encadrement et activité de développement de projets ou d'actions sociales locales. Les activités se traduisent par un large spectre d'actions qui conjoint fonctionnement et contact avec les destinataires du service. Le type est représenté par une double position à la fois fonctionnelle et hiérarchique dans le cadre de la direction de « petites » structures. L'activité se traduit d'une part, par un contact avec le public, mais aussi, d'autre part, par une position d'interlocuteur avec les instances politiques.

La mobilité professionnelle procède par la prise de responsabilité d'un équipement, généralement de petite taille, après une expérience professionnelle conséquente dans un organisme social. Le déroulement de la carrière connaît une bifurcation avec le plus souvent le passage d'une activité de praticien à une activité de responsable d'une structure.

6.3 - Le management

L'activité de management prend appui sur le poste traditionnel de direction, sachant que sous un même intitulé, la nature de l'activité peut être différente. Si d'une manière générale, elle peut se décrire sous les traits du « manager », il convient d'en préciser les orientations. A la figure traditionnelle du directeur gestionnaire s'ajoute une dimension relative à l'ingénierie et au management de projet de l'établissement (entendu comme la conception globale d'un projet de prise en charge).

L'activité se caractérise par une position se situant entre le projet associatif (représenté par conseil d'administration), et la commande publique. L'enjeu consiste dans le fait de tenir les deux registres, en fonction du degré de structuration respectif des politiques (associatives ou publiques). Le lien avec l'évolution des politiques publiques est très fort, d'autant que celles-ci se font plus précises (sous la forme de cahiers des charges, de démarches de contractualisation...).

6.4 - La régulation fonctionnelle

Les professionnels sont davantage inscrits dans une logique fonctionnelle (plus que hiérarchique). De qualification élevée, ils disposent généralement d'un statut de cadre. L'activité consiste sur ce plan à apporter des éclairages ou à réguler le fonctionnement de l'organisation, à partir d'un point de vue disciplinaire. L'activité ne consiste pas dans un encadrement effectif d'agents, mais dans l'adoption d'une posture de conseil technique, voire de « supervision » (des cadres sans encadrement). L'activité est souvent conduite à temps partiel, elle peut se conjuguer avec des activités cliniques.

6.5 - La coordination et l'animation de programme

La spécialisation de l'activité est sans doute à même d'être rencontrée dans le cadre d'établissements et/ou de services au sein de grandes associations sous le titre de conseiller technique, de chef de projet... L'appellation type pourrait être celle de « chef de projet ». L'activité comporte une fonction de « pilotage » d'un dispositif, d'un programme d'action (la notion de programme est retenue pour indiquer le mouvement du « haut vers le bas » à l'inverse du projet d'action évoqué précédemment fondé sur une logique de besoin). Il s'agit en effet de la mise en œuvre, de la traduction et de l'opérationnalisation des orientations d'action édictées à un niveau institutionnel. Les destinataires de l'action sont des collectifs (structures, opérateurs, collectivités...), sans qu'il y ait de contact avec le public. Le travail consiste essentiellement dans la structuration d'une offre de service. La position dans l'organisation peut être de type « satellitaire », c'est-à-dire située en dehors de la pyramide hiérarchique avec un rattachement à la direction. La conduite de l'activité intègre la mesure (évaluation, étude...) propre au monde « industriel », ainsi qu'une dimension budgétaire et financière.

Un enjeu porte sur la reconnaissance, le développement, voire la généralisation de ces activités, avec la création de postes spécifiques. Le domaine de la qualité constitue un terrain d'observation avec l'apparition de postes dédiés à cette question.

Les formations supérieures en travail social sont destinées à répondre aux compétences recherchées. Le CAFDES, en regard de l'ouverture des recrutements et en lien avec l'animation de dispositifs d'intervention sociale, peut s'inscrire dans cette perspective. Le DSTS, dans sa nouvelle formule, semble plus s'adresser de manière centrale à ceux qui sont appelés à occuper (ou qui occupent) des fonctions de « management de projets ». *« Si le DSTS atteste les compétences relatives à la méthodologie de la recherche, il sanctionne également une formation dans les domaines de la connaissance et de l'expertise des politiques sociales, de la conception, de la mise en œuvre et de l'évaluation des projets d'intervention sociale, du management des services et de l'encadrement d'équipe »* (Circulaire DSTS). Sur le plan de la formation, les formations de troisième cycle, de type DESS, peuvent être recherchées.

CONCLUSION

Les travaux sur les emplois et l'analyse des compétences ont en règle générale cherché à déterminer un « cœur de métier », c'est-à-dire à la fois un ensemble de registres d'activités et de compétences mobilisées à ces occasions. Cet ensemble permet d'identifier les spécificités des métiers et ainsi de les distinguer d'autres. Cette recherche du « cœur de métier » a longtemps constitué un enjeu majeur de définition des champs de compétences professionnelles au sein des divers métiers du secteur social et médico-social. Cependant, cette notion est aujourd'hui quelque peu contestée. Les analyses des emplois par les activités ont en effet un peu entamé son crédit et les pages précédentes montrent la dispersion des activités pour une même appellation de métier et la complexité à en appréhender les contours précis.

La notion de « cœur de métier » est difficile à tenir, du moins si elle a pour objet de désigner un trait spécifique ou exclusif. De même que les notions de spécialiste ou de généraliste paraissent insatisfaisantes pour caractériser les différentes présentations. En effet, nombre de postes font apparaître l'existence d'une « combinaison d'activités ». Il semble bien qu'il soit plus pertinent de caractériser les postes de cette manière plutôt que de rechercher ce qui en fait le centre. D'où l'intérêt de la notion de « faisceaux d'activités », concept emprunté à HUGHES, particulièrement utile pour rendre compte de la diversité des activités, et en même temps de la manière dont elles sont reliées au sein d'un même registre. Ce sont donc des faisceaux qui peuvent être identifiés – et donc distingués. Sur le plan des compétences et des postures professionnelles, la notion de « compétence latérale » semble bien constituer un enjeu.

CHAPITRE 3 :

Des faisceaux d'activités

1 - ANALYSE DES CORRÉLATIONS ENTRE LES ACTIVITÉS

La démarche consiste dans un premier temps à regarder de quelle manière les activités se trouvent associées. L'analyse repose sur l'établissement de corrélations (les tableaux indiquent un taux de corrélation). Il ressort de cette lecture, que des activités vont ensemble (elles sont fortement corrélées). A l'inverse, d'autres paraissent isolées ou spécifiques, c'est-à-dire peu corrélées à d'autres. L'objectif est ainsi de cerner des faisceaux, des familles d'activités identifiables.

Les items ne sont pas de même nature. Certains viennent identifier des tâches somme toute assez unitaires (simples ou élémentaires), alors que d'autres items désignent *a priori* des tâches plus complexes ou qui sont elles-mêmes la résultante ou la combinaison d'une pluralité de tâches (pour ce qui concerne en particulier les activités de direction ou de management).

Pour répondre à ce qui pourrait être une objection, plusieurs arguments peuvent justifier le choix réalisé en matière d'observation en déclinant certaines activités plus en détail que d'autres. Il convient d'abord de préciser que le poids relatif des activités est pris en considération. Il s'avère – nous le mentionnerons dans le commentaire – que certaines tâches sont amplement représentées, alors que d'autres le sont beaucoup moins. Il n'est donc pas possible de traiter de manière égale toutes les activités. Il paraît dès lors utile de s'intéresser à celles qui sont les plus nombreuses, les plus fréquentes. De ce fait, ce sont les tâches les plus répandues qui font l'objet d'un examen approfondi. Il semble utile en effet de se pencher sur certains registres dont la différenciation apparaît moins évidente, et par la même plus problématique en donnant lieu le cas échéant à tension, à revendications ou encore à conflits de territoire. Le fait de s'attacher à certaines d'entre elles s'appuie sur l'existence de zones moins bien définies, avec une pluralité d'intervenants à même de réaliser des choses comparables. Par ailleurs, le choix se fonde en regard de l'activité sociale des organisations considérées (aide aux personnes). Il tient compte aussi – c'est le fondement de la démarche d'observation – de registres d'activité *a priori* différenciés, en considérant qu'il y a bien des clivages, des segmentations fortes qui se manifestent sur le plan de la division du travail. La démarche d'analyse consiste à s'assurer que la construction première se révèle pertinente et à considérer qu'il y a lieu d'interroger les découpages initiaux (la démarche vise à une recherche de confirmation ou d'interrogation). En dernier lieu, il faut le rappeler, l'analyse vise à mettre en perspective les activités les unes en regard des autres, et donc d'adopter une approche relativiste, sans viser à rendre compte spécifiquement de ce que chacun fait.

Compte tenu de ces remarques, la présentation des différents faisceaux d'activités, en regard de la corrélation observée, prend pour point de départ les registres d'activité, et s'attache à vérifier ainsi la pertinence de ceux initialement construits en opérant les déplacements nécessaires.

Les registres d'activité renseignés au moins une fois par une activité régulière montrent l'importance de l'aide à la vie quotidienne et la participation à des réunions de synthèse. Ils sont suivis par ce qui concerne le diagnostic et l'accompagnement, la réception du public, l'administration de l'établissement, l'encadrement et la gestion de l'organisation, et puis l'intervention auprès des groupes. Pour environ un quart, les registres concernent l'ingénierie, l'entretien et les services généraux, la rééducation et la thérapie et la comptabilité et la gestion. Puis de manière plus restreinte, la négociation avec les autorités et la production.

Fréquence des activités mentionnées
comme régulières
(Regroupement en 14 registres d'activité, en %)

Réception du public	42%
Aide à la vie quotidienne	60%
Rééducation et thérapie	20%
Informations, instruction et démarches	27%
Diagnostic et accompagnement	46%
Réunions de synthèse	60%
Intervention auprès de groupes	33%
Production	13%
Administration de l'établissement	39%
Comptabilité et gestion	18%
Entretien et services généraux	22%
Encadrement et gestion de l'organisation	35%
Négociation avec les autorités publiques	16%
Ingénierie, projet et études	26%

Les différents registres d'activité prennent des proportions différentes selon les secteurs. L'observation des écarts à la moyenne tend à donner une tonalité spécifique en fonction de chacun d'eux.

2 - DES ACTIVITÉS - PLUS OU MOINS - RELIÉES ENTRE ELLES

L'analyse des corrélations est opérée à un niveau fin (à partir des 54 items) de manière à raisonner sur le degré « d'homogénéité » des registres. La démarche revient à se demander quelles sont les activités qui sont généralement associées, quelles sont les agrégations, les familles d'activités.

2.1 - Les activités de réception du public

Les items identifiés pour caractériser le registre d'activité de réception du public sont fortement corrélés entre eux. La corrélation s'établit entre « Accueil du public » et « Information délivrée au public ». En tout état de cause, la fonction d'accueil ne suppose pas systématiquement un travail d'« Orientation » vers des professionnels ou des services.

Il semble bien que ce registre constitue une activité spécifique compte tenu de la fréquence d'apparition. L'activité est mentionnée de manière régulière par 35% des répondants (25% de manière occasionnelle). Elle est proportionnellement plus importante dans le secteur des « Personnes en difficultés sociales » et dans le secteur de la « Protection de l'enfance ». L'information délivrée au public est de l'ordre de 30%, dans les mêmes secteurs ainsi que dans celui de la « Formation ». L'orientation vers des professionnels ou des services est mentionnée par 23% des répondants, et plus particulièrement dans les secteurs de la « Protection de l'enfance » et des « Personnes en difficultés sociales ».

	Accueil du public	Information délivrée au public	Orientation vers prof, services
Accueil du public			0,66
Information délivrée au public			
Orientation vers prof, services	0,66		

S'il y a bien une activité d'accueil et de réception du public, elle est aussi corrélée à d'autres activités, même si le taux est plus faible. Une corrélation s'établit avec ce qui relève des registres « Information, instruction, démarches (administratives) » (0,40 à 0,50), du « Diagnostic et de l'accompagnement » (0,25 à 0,35), de « Activité administrative de l'établissement » (0,30 à 0,40), et « Encadrement et gestion de l'organisation du travail » (0,20) ou bien encore de « Ingénierie, projet et études » (0,20).

Cette relation avec d'autres activités montre qu'elle se trouve partagée, diffuse dans les différents registres, avec semble-t-il des configurations différentes. Une première configuration tient dans la relation avec l'activité « Information, instruction et démarches » qui tendrait à correspondre à ce qui a pu être identifié comme un accueil de première ligne. Une deuxième configuration est la liaison avec les activités administratives (en particulier le secrétariat). Une troisième configuration est le fait du lien avec le diagnostic et l'accompagnement. Il est nécessaire de préciser que cette mention de la réception du public est aussi le fait des praticiens qui ont effet indiqué d'une manière générale cette activité pour caractériser ce qu'ils font (même s'ils ne sont pas spécifiquement chargés d'une fonction particulière dans ce domaine).

Il y a donc un registre d'activité, avec des tâches fortement corrélées, qui tend à indiquer le caractère spécifique de l'activité. Mais il apparaît nettement que ce registre est aussi relié à d'autres indiquant par la même qu'il est partagé, et que l'activité est à même d'être associée à d'autres activités. En tout état de cause, elle paraît diffuser. Ces observations conduiraient à penser qu'il y a une faible autonomisation de la fonction, mais davantage un effet de contagion.

2.2 - L'aide apportée aux actes de la vie quotidienne

Les aides apportées aux actes de la vie quotidienne représentent un registre particulièrement important de l'activité affichée par les répondants (60%). La prise de repas est mentionnée par 35% des répondants, le coucher, la toilette. Ces activités sont plus particulièrement indiquées dans le secteur des « Personnes âgées » et dans celui de la « Petite Enfance ». Ces deux secteurs affichent l'importance des activités de nursing où la prise de repas, le coucher, la toilette constituent des activités particulièrement conséquentes.

Ces activités sont particulièrement corrélées entre elles, c'est-à-dire que faisant l'une, les personnes font les autres. Elles sont aussi corrélées – mais dans une moindre mesure - avec les tâches ménagères et domestiques. Dans ce cas, il y a double registre d'activité, du moins celle-ci consiste à aider les personnes (âgées ou très jeunes) pour les actes de la vie quotidienne, mais aussi à entretenir le lieu de vie en se situant dans le registre ménager et domestique.

	Prise de repas	Coucher	Toilette	Tâches ménagères et domestiques
Prise de repas				0,62
Coucher				0,60
Toilette				0,61
Tâches ménagères et domestiques	0,62	0,60	0,61	

Dans ce registre étaient rangées également les activités de loisirs et de culture, elles n'apparaissent pas immédiatement corrélées avec les précédentes. Mais en tout état de cause, il faut les rapprocher de « l'animation socio-récréative et de groupes » évoquée dans un registre suivant.

	Activités loisir, culture	Animation socio- récréative
Activités loisir, culture		0,63
Animation socio-récréative	0,63	

Partant de l'activité centrale d'aide à la personne dans les actes de la vie quotidienne, et compte tenu des différents degrés de corrélation entre les activités rangées dans cette catégorie, trois « cercles » d'activité peuvent être identifiés :

- celles concernant les actes de la vie courante (le nursing) ;
- celles tournée vers l'entretien ménager du lieu de vie de la personne ;
- celles relatives à la conduite d'activité de loisirs et culturelles.

Ces indications recoupent somme toute assez bien les observations faites dans certains établissements (comme par exemple les établissements pour personnes âgées), concernant l'activité de certains agents de service. Il y a aura à vérifier de quelle manière ces différentes activités se combinent, sont revendiquées, constituent des formes de polyvalence. C'est un certain continuum qui caractérise la conduite de ces activités. Il y a sans doute des formes de division du travail, ou de moindre division, qui donnent lieu à la coexistence de cette diversité.

	Prise de repas	Coucher	Toilette	Tâches ménagères et domestiques	Activités loisir, culture	Animatio n socio- récréative
Prise de repas				0,62	0,57	0,43
Coucher				0,60	0,54	0,40
Toilette				0,61	0,56	0,41
Tâches ménagères et domestiques	0,62	0,60	0,61		0,50	0,38
Activités loisir, culture	0,57	0,54	0,56	0,50		0,63
Animation socio-récréative	0,43	0,40	0,41	0,38	0,63	

En tout état de cause, les activités concernant la « scolarité », les « démarches administratives » et les « transport des personnes » sont liées aux précédentes, mais dans des proportions beaucoup plus faibles (de l'ordre de 0,4).

2.3 - La rééducation, la thérapie, les soins

L'activité de rééducation concerne environ 5% des activités mentionnées par les répondants. Elle est plus particulièrement présente dans le secteur « Enfance handicapée ». Pour ce qui concerne les consultations, elles sont de l'ordre de 10% lorsqu'elles individuelles, et de 4% lorsqu'elles sont collectives. Elles sont aussi plus fréquemment mentionnées - pour les premières - dans le secteur « Enfance handicapée », mais aussi dans celui de la « Protection de l'enfance ».

Dans le registre d'activité « Rééducation et thérapie », il faut distinguer les « séances » de rééducation et les « consultations ». Il y a bien deux types d'activité qui sont faiblement corrélées entre elles (de l'ordre de 0,25). Par contre, au sein de chacune d'elle le caractère individuel ou collectif est fortement présent (de manière plus faible pour ce qui concerne les consultations).

	Séance rééducation individuelle	Séance rééducation collective		Consultation individuelle	Consultation collective
Séance rééducation individuelle			Consultation individuelle		0,63
Séance rééducation collective			Consultation collective	0,63	

➤ Les soins infirmiers

De l'ordre de 6% des activités mentionnées, les soins infirmiers sont proportionnellement plus souvent cités de manière régulière dans le secteur « Personnes âgées ». (Ils le sont de manière occasionnelle dans les secteurs « Adulte handicapé » et « Petite enfance »).

Les soins infirmiers ne connaissent pas de corrélations fortes avec d'autres activités. Un point néanmoins doit être souligné, dans la mesure où il est parfois objet de débat. Il concerne la « toilette ». La corrélation est relativement faible, mais elle est la seule à s'établir avec les soins infirmiers. A noter également le coucher (0,31), et la prise de repas (0,29). Cette question rejoint nombre d'observations dans le cadre des aides à domicile en direction des personnes âgées pour déterminer la nature de l'acte selon qu'il est considéré comme relevant du sanitaire ou du social. Il y a manifestement dans ce registre une zone d'indétermination, avec manières différentes selon les organisations de penser la division du travail entre social et sanitaire.

	Prise de repas	Coucher	Toilette
Soins infirmiers	0,29	0,31	0,35

2.4 - Résolution de problèmes sociaux individuels

Dans ce grand registre, plusieurs « pôles » peuvent être distingués. Ils entretiennent cependant une certaine proximité, et traduisent une certaine continuité. Ce registre constitue un des grands volets de l'activité des établissements et services (cf. supra). Les différents items représentent des ordres d'importance variable (nous l'indiquerons au fur et à mesure). D'une manière générale, les activités mentionnées sont proportionnellement plus fréquemment citées dans les secteurs « Protection de l'enfance » et « Personnes en difficultés sociales ».

➤ Information, instruction, démarches

La corrélation la plus forte s'établit entre « Information, instruction, démarches » et « Liaisons, démarches auprès d'organismes ». Ces deux items étant corrélés avec « Instruction de dossiers sociaux complexes ».

La corrélation entre les trois items se prolonge avec la nécessité de rapprocher celui qui a trait aux « Démarches administratives » (initialement rangé dans l'aide à la vie quotidienne). Dans cette perspective, une distinction s'opère avec l'item « Instruction de dossiers sociaux complexes ». Une coupure est indiquée entre le fait de réaliser des démarches administratives, sans pour autant instruire des dossiers. Elle correspond à deux niveaux d'intervention, en particulier dans le registre procédural. Il conviendra d'observer dans les postes la manière dont cette distinction s'opère.

Information, instruction, démarches

	Démarches administratives	Information, instruction, démarches	Instruction dossiers sociaux complexes	Liaisons, démarches / organismes
Information, instruction, démarches	0,65		0,68	
Instruction dossiers sociaux complexes	0,51	0,68		0,7
Liaisons, démarches / organismes	0,65		0,7	
Démarches administratives		0,65	0,51	0,65

Ce pôle d'activité entretient des relations avec le pôle suivant, tourné pour ce qui le concerne, vers les activités d'accompagnement. Il s'avère cependant que les corrélations sont moins fortes que précédemment et se situent entre 0,4 et 0,5. En tout état de cause, la corrélation avec les réunions de synthèse (compte tenu de l'importance de celles-ci dans les

activités des établissements et services), montre par la même qu'il est possible d'opérer une différenciation au sein de ces différentes activités. (Rappelons que l'activité « Réunions de synthèse » est particulièrement fréquente. Elle représente 58% des activités mentionnées par les répondants. Elles sont proportionnellement plus fréquentes dans les secteurs « Enfance handicapée », « Protection de l'enfance » et « Personne en difficulté sociale »).

➤ Diagnostic, accompagnement

Le second pôle d'activité concernant la résolution des problèmes sociaux individuels se caractérise par la dimension diagnostic et accompagnement. La part de celle-ci est conséquente en volume, et se situe selon les différents items entre 20 et 35% des activités mentionnées. L'activité de bilan est la plus souvent notée.

La corrélation la plus forte s'établit entre les activités de « Bilan diagnostic des situations individuelles » et « Construction de parcours individuels ». Une corrélation s'établit avec la conduite d'« Entretien à visée psychosociale », qui représente le « support » ou le média pour la réalisation des deux autres. Il s'agit d'une modalité qui suppose une dimension « relationnelle », qui vise une transformation des personnes. Les notions de bilan, de diagnostic, de construction... indiquent une occurrence d'« expertise », une compréhension poussée des situations, une élaboration raisonnée... La notion d'accompagnement est très présente dans ce mode de résolution. La notion a connu un succès pour qualifier et rendre compte d'une pratique professionnelle.

	Bilan et diagnostic situations individuelles	Construction parcours individuels	Accompagnement dans mesure d'aide	Entretien à visée d'aide psychosociale
Bilan et diagnostic situations individuelles			0,57	0,64
Construction parcours individuels			0,66	0,65
Entretien à visée d'aide psychosociale	0,64	0,65	0,62	
Accompagnement dans mesure d'aide	0,57	0,66		0,62

Ce pôle est lié au précédent et plus particulièrement avec les « Démarches en direction d'organismes pour le compte de l'utilisateur ». Il correspond, d'une certaine manière au travail d'intercession régulièrement observé dans le cadre des pratiques professionnelles de nombre d'intervenant sociaux dans le registre procédural. Il est relié également à la participation à des « Réunions de synthèse » (entre 0,5 et 0,6), lieu d'expression et aussi de formation du jugement sur les situations.

En tout état de cause, les réunions de synthèse à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement ne sont pas dissociées. Lorsqu'il y a participation aux unes, il y a participation aux autres.

Trois types d'activités se dégagent de ce qui précède en mettant fortement l'accent sur les liens qui s'établissent entre elles :

- le diagnostic et la construction de parcours,
- la réalisation de démarches auprès d'organismes pour le compte de l'utilisateur,
- la participation à des réunions de synthèse.

Il y a là sans aucun doute un univers spécifique qui constitue l'activité d'un nombre conséquent de personnels. Il conviendra de voir de quelle manière ces activités se concrétisent dans les différents postes.

2.5 - L'intervention auprès de groupes

L'intervention auprès des groupes représente un tiers des activités mentionnées par les répondants. L'animation (un quart) est plus souvent mentionnée dans les secteurs « Enfance handicapée », « Petite enfance » et « Formation ». L'animation socio-récréative (14%) dans le secteur « Petite enfance » (Il en était de même pour les activités « Loisirs et culture »). L'enseignement (7%) l'est de très loin dans le secteur « Formation ».

Les corrélations sont moins marquées, plus disséminées indiquant une plus grande répartition. Les liens s'opèrent avec l'activité précédente, mais aussi les activités d'encadrement et de responsabilité.

2.6 - L'activité de production réalisée par les usagers

L'activité « Encadrement de la production » est plus réduite (7%). Elle est plus fréquente dans les secteurs « Adultes Handicapés » et « Personnes en difficulté sociale » qui ont effectivement une activité de production (par exemple les CAT ou les CAVA). Le tutorat est également mentionné dans ces deux secteurs, mais aussi dans celui de la « Petite enfance » pour désigner semble-t-il, la nature ou la posture pédagogique.

L'encadrement d'activités économiques est corrélé (0,4) avec le tutorat et l'apprentissage. Dans les deux secteurs considérés, l'activité économique n'est pas une fin en soi, mais un support. Il est donc logique que l'accent soit mis sur la dimension pédagogique

liée à la conduite de ces activités. C'est un double registre d'action qui est indiqué, à la fois l'encadrement d'une production et un encadrement « pédagogique ».

2.7 - Les activités administratives liées au fonctionnement de l'établissement

La part des activités régulières dans ce registre concerne, par ordre d'importance le classement (35%), la saisie de données (25%), la tenue de base de données (18%), la reprographie (11%). Le secrétariat d'un service ou d'un professionnel représente 13% des activités notées comme régulières. Cette activité, comme d'autres, combine différentes tâches. Les deux secteurs « Personnes en difficulté sociale » et « Formation » mentionnent plus souvent que les autres ces différentes activités. L'activité de formation suppose une part importante de traitement de données. Pour le secteur des personnes en difficulté sociale, la part de ces activités apparaît moins évidente.

La question visait à cerner les tâches administratives liées au fonctionnement de l'établissement. Trois activités sont fortement corrélées : « Classement, tenue de dossiers », « Saisie de données et tenue de fichiers » et « Tenue de base de données ». Ces activités paraissent assez proches. Elles ont un caractère instrumental. Ce caractère explique la relation observée avec d'autres activités hors la sphère administrative. En effet, une corrélation existe avec les activités de diagnostic. Les réponses incluent manifestement le travail de « bureau » des différents professionnels médico-sociaux, sachant que ce travail n'est d'ailleurs pas seulement de nature administrative. Ces éléments recoupent les observations de terrain où une part du temps des professionnels est représentée par le « travail de bureau » qui correspond à la gestion de son activité (rendez-vous...) ou qui consiste à travailler sur les situations des personnes destinataires. Il en va de même avec les activités liées à la comptabilité qui ont comme support des dossiers, des fichiers, des bases de données...

L'activité de secrétariat d'un professionnel est aussi corrélée à ces activités. La question est celle de la distinction en une activité de secrétariat (ou d'assistante) avec une activité uniquement centrée sur la saisie, ou la réalisation de tâches d'exécution. Les postes de secrétariat seront à examiner en regard des activités administrative.

	Classement, tenue de dossiers	Saisie de données, tenue de fichiers	Tenue de base de données	Reprographie	Secrétariat d'un professionnel, d'un service
Classement, tenue de dossiers		0,74	0,60	0,50	0,54
Saisie de données, tenue de fichiers	0,74		0,77	0,57	0,64
Tenue de base de données	0,60	0,77		0,56	0,61
Reprographie	0,50	0,57	0,56		0,55
Secrétariat d'un professionnel, d'un service	0,54	0,64	0,61	0,55	

2.8 - Comptabilité et gestion de l'établissement

Les volumes d'activité dans ce registre connaissent des proportions similaires, et représentent chacun environ 10% des notations. Leur fréquence est proportionnellement plus importante dans les secteurs « Personnes en difficulté sociale », « Petite enfance », et aussi « Personnes âgées », mais seulement pour ce qui concerne l'analyse financière.

Les activités « Saisie des écritures comptables » et « Tenue de la comptabilité » sont très liées. Ces activités sont spécifiques et ne donnent pas lieu à relation avec d'autres registres (si ce n'est la dimension administrative évoquée précédemment).

Par contre, il est intéressant d'observer les corrélations avec « l'analyse financière ». Il s'avère qu'il y a un partage de cette activité. Elle est liée à l'activité de comptabilité (0,5), mais elle est aussi présente, d'une manière générale, avec les activités de responsabilité et d'encadrement, soit « Négociation budgétaire » (0,68), « Responsabilité d'un équipement et gestion budgétaire » (0,58), et avec « Encadrement hiérarchique » (0,49), « Représentation institutionnelle » (0,46), « Régulation de fonctionnement » (0,45)... Bref, l'analyse financière est associée, d'une part, aux activités strictement comptables, et, d'autre part, aux activités de direction et d'encadrement et de projet. Cette relation n'est pas surprenante dans la mesure où elle caractérise une responsabilité propre aux fonctions de direction d'établissement ou de service. Elle concerne aussi des activités plus fonctionnelles (autour du projet), montrant ainsi que la dimension financière participe de cette démarche.

Comptabilité et gestion de l'établissement

	Saisie écritures comptables	Tenue de la comptabilité	Analyse financière
Saisie écritures comptables			0,51
Tenue de la comptabilité			0,56
Analyse financière	0,51	0,56	

2.9 - Entretien de l'établissement et services généraux

Les activités « Restauration » et « Lavage entretien du linge » représentent un volume d'activité de 8 à 9%. Elles sont proportionnellement plus fréquentes dans le secteur « Petite enfance ». L'activité « Entretien des locaux » représente une part plus importante, de l'ordre de 15%. Elle est manifestement plus conséquente dans le secteur « Personnes Agées » (27%).

L'entretien des espaces verts représente un volume de 5% des activités mentionnées.

L'entretien des locaux est aussi dans une certaine mesure corrélé avec l'entretien des espaces verts.

Les trois activités sont corrélées (cf. tableau infra) – et donnent lieu à différentes combinaisons dans la réalisation effective en associant « Restauration et confection de repas », « Lavage et l'entretien du linge », et « Entretien des locaux » (cf. agent de service). Le degré de corrélation tendrait à montrer qu'il y a une relative spécialisation de ces activités, avec cependant une part de polyvalence pour une part d'entre elles.

Entretien de l'établissement et services généraux

	Restauration, confection de repas	Lavage, entretien du linge	Entretien locaux	Entretien espaces verts
Restauration, confection de repas		0.46	0.45	0.24
Lavage, entretien du linge	0.46		0.51	0.24
Entretien locaux	0.45	0.51		0.45
Entretien espaces verts	0.24	0.24	0.45	
Autre entretien, services généraux	0.05	0.07	0.22	0.24

Ce pôle d'activité se présente d'une manière spécifique. Il peut néanmoins être rapproché d'un autre pôle, celui des « Aides à la vie quotidienne ». Les corrélations sont plus faibles mais elles méritent d'être cependant mentionnées. Les observations vont dans le sens d'un partage d'un certain nombre de tâches, avec des activités qui s'exercent tant dans le cadre des services généraux que dans le cadre des aides à la personne. C'est sans doute un double registre d'activité qui, pour une part, ne suit pas totalement la frontière entre espace privé et espace public, entre activités ménagères auprès des personnes et activités ménagères dans les locaux communs. L'exemple est celui d'agents de service qui dans une résidence pour personnes âgées ont des plages horaires d'activités ménagères pour les locaux communs, et participent, le midi au repas ou à quelques ateliers.

Ces éléments de corrélation montre, pour une part, un double registre d'activité se situant dans la sphère ménagère de l'entretien des locaux, et dans la sphère de l'aide à la personne.

	Prise de repas	Coucher	Toilette	Tâches ménagères et domestiques	Activités loisir. culture	Animation socio- récréative
Restauration, confection de repas	0.30	0.21	0.20	0.36	0.18	0.19
Lavage, entretien du linge	0.22	0.23	0.22	0.37	0.15	0.14
Entretien locaux	0.15	0.12	0.12	0.35	0.05	0.06

2.10 - Les activités liées à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement

Dans ce registre, plusieurs pôles peuvent être identifiés avec des activités qui connaissent par ailleurs une certaine proximité compte tenu des corrélations affichées. En effet, il existe pour les différentes activités identifiées une corrélation certaine entre elles (si l'on considère les activités dont la corrélation s'établit à 0,4 ou plus, toutes les activités sont reliées les unes aux autres). Cette diffusion large, ce halo est assez exemplaire et ne se rencontre pas dans les autres registres). Ces différentes activités vont ensemble. Elles sont renseignées d'une manière assez systématique. Néanmoins, il paraît nécessaire d'opérer des distinctions à l'intérieur de celles-ci en identifiant plus spécifiquement des activités centrales à partir des fortes relations existantes.

➤ Encadrement et gestion de l'organisation du travail

Parmi les activités relevées, celles qui ont trait à ce registre représentent globalement 35% des notations. Les établissements et les services relevant du secteur « Personnes en difficulté sociale » mentionnent proportionnellement plus souvent ce type d'activité.

Les différents items décrivant ce registre représentent pour chacun d'eux au moins 20% des activités régulièrement exercées.

Les corrélations les plus fortes s'établissent entre les activités : « Encadrement hiérarchique, gestion du personnel », « Régulation du fonctionnement », « Encadrement fonctionnel » et « Conseil technique au professionnel ». Les activités sont tournées à la fois vers l'organisation (son fonctionnement), et vers l'encadrement professionnel, dans un sens technique. Ces activités sont corrélées, nous l'avons vu, aussi avec « Gestion financière », et aussi, d'une manière générale, avec « Représentation de l'institution ».

	Responsabilité étab. gestion budgétaire	Encadrement hiérarchique. gestion perso	Encadrement fonctionnel	Conseil technique. soutien aux profess	Régulation du fonctionnement
Responsabilité étab. gestion budgétaire		0,65	0,57	0,50	0,60
Encadrement hiérarchique. gestion perso	0,65			0,67	
Encadrement fonctionnel	0,57				
Conseil technique. soutien aux profess	0,50	0,67			
Régulation du fonctionnement	0,60				

➤ Négociation avec les autorités publiques et les commanditaires

Les activités dans ce cadre représentent un volume se situant entre 8 et 13%. Elles sont plus souvent mentionnées dans les secteurs « Protection de l'enfance » et « Personnes en difficulté sociale », et aussi dans « Formation ».

Le registre d'activité est plus tourné vers l'extérieur, les relations avec les autorités publiques, les commanditaires. Il s'inscrit et suppose une fonction de représentation de l'institution. La corrélation s'établit principalement avec cette dernière : « Représentation de l'institution ». Elle se prolonge aussi avec les items relatifs au registre « Ingénierie, projet et étude » (corrélation environ 0,55).

	Elaboration orientations action sociale	Négociations budgétaires	Représentation institution
Elaboration orientations action sociale		0,68	
Négociations budgétaires	0,68		0,66
Représentation institution		0,66	

➤ Ingénierie, projet et études

Ce dernier registre qui suppose travaux d'études et développement de projets représente un quart des activités citées. Les quatre premiers items représentent de 7 à 9% des activités citées. Les deux suivants (évaluer et réaliser des bilans) représentent des parts d'activité plus importantes de l'ordre de 15 à 18%.

Le secteur « Adulte handicapé » mentionne plus souvent l'étude de besoins des populations, le secteur « Personnes en difficulté sociale », « Coordination » et « Bilan d'activité ». Le secteur « Formation » se reconnaît particulièrement dans ce registre avec une beaucoup plus grande proportion d'activités mentionnées.

	Etude besoins de la population	Conception de projets collectifs	Coordination inter-institutionnelle	Animation. pilotage groupes de travail	Evaluation. contrôle de l'activité	Réalisation du bilan d'activité
Etude besoins de la population		0,7	0,63	0,59	0,61	0,58
Conception de projets collectifs	0,7		0,68	0,65	0,69	0,65
Coordination inter-institutionnelle	0,63	0,68		0,65	0,61	0,6
Animation. pilotage groupes de travail	0,59	0,65	0,65		0,69	0,6
Evaluation. contrôle de l'activité	0,61	0,69	0,61	0,69		
Réalisation du bilan d'activité	0,58	0,65	0,6	0,6		

Une corrélation s'établit de manière forte entre « Bilan d'activité » et « Evaluation de l'activité ». Les deux sont généralement associées. Les taux de corrélation indiquent par ailleurs la présence des autres activités caractérisant ce registre. Une corrélation (0,6) s'établit également avec « Représentation de l'institution » et « Elaboration d'orientation en matière d'action sociale ».

CONCLUSION

Le passage en revue des relations entre les différentes activités conduit à identifier des « pôles » ou encore des familles d'activité qui se caractérisent par le fait d'être généralement conduites ensemble. Il est possible d'identifier des segments relativement distincts des uns des autres dans la mesure où il s'avère qu'il y a peu de relations qui s'établissent entre eux. Il est également possible de montrer, à l'inverse, des formes de continuité, qui diffusent largement, montrant ainsi une porosité des frontières professionnelles. Le chapitre suivant visera à regarder de quelle manière ces différents faisceaux d'activité s'actualisent, se combinent dans des postes.

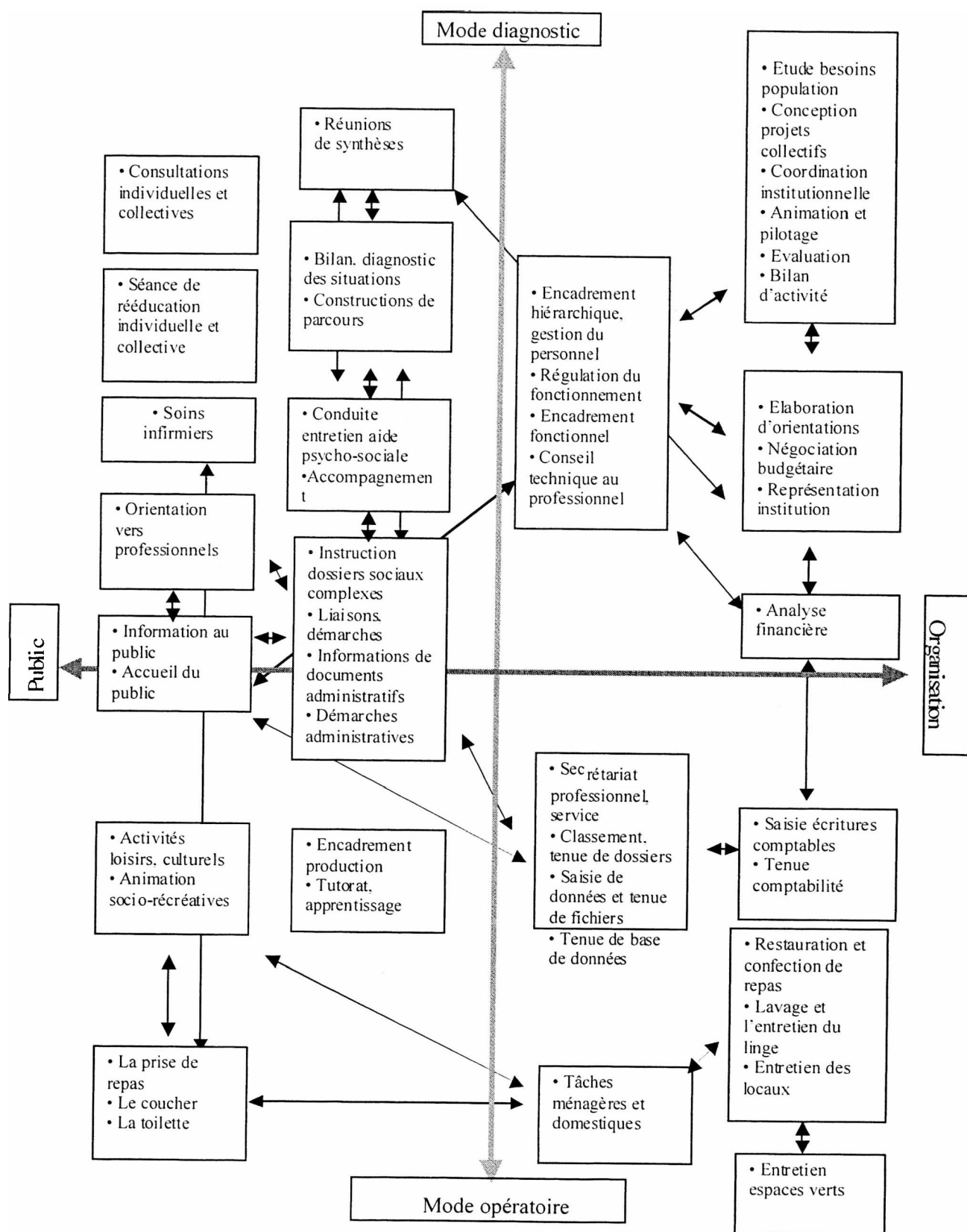
Les différentes observations sont résumées dans un schéma (page suivante). Il tente de rendre compte de la situation de ces pôles au regard des diverses relations établies. Il s'agira par la suite de voir la manière dont ces différentes activités se combinent sous un même intitulé de poste.

Cette démarche qui tend à figurer les « territoires » d'activité suppose de réfléchir sur les axes structurants. Pour situer les différentes activités les uns par rapport aux autres, le raisonnement se fonde sur l'identification de deux axes.

- L'un (représenté horizontalement) consiste à différencier les activités selon leur objet. A cet égard, il est possible de faire une distinction entre des activités qui sont tournées vers les personnes, vers le public destinataire et d'autres activités qui sont davantage tournées vers l'organisation, le fonctionnement de la structure. Ce principe a déjà été mis en lumière en considérant un principe discriminant fondé sur l'existence ou non d'une relation avec le public. Les activités peuvent être réparties – a priori - selon qu'elles supposent ou non une relation de ce type.

- Le deuxième axe (représenté verticalement) tend à différencier les activités selon le mode d'intervention. Une distinction est opérée entre des activités qui procèdent d'un mode opératoire de celles qui relèvent d'une démarche de diagnostic. A une extrémité les tâches sont plus matérielles, instrumentales, à l'autre elles relèvent d'une expertise tant sur les situations des personnes que sur l'action mise en œuvre.

La structuration de l'espace des activités à partir de ces deux axes permet une mise en perspective. Le schéma reprend les activités les plus corrélées entre elles. Celles-ci figurent dans un même encadré. L'analyse des corrélations montre en effet que certaines activités sont fortement associées par les répondants. Par ailleurs, sont indiquées également les relations entre activités ou registres d'activités. Généralement les relations sont moins prégnantes, mais il convient néanmoins d'en tenir compte. Les flèches indiquent les relations les plus significatives.



Le territoire d'action des professionnels emprunte à des registres d'activités qui relèvent de plusieurs logiques. A la différence de certains schémas qui tentent de représenter les différentes positions professionnelles (De Ridder, 2000), l'étude des corrélations conduit à établir des liens entre les différentes « aires » constituées par le croisement des deux axes. A l'observation, il semble en effet difficile de situer ce que déclarent faire les personnes dans un seul registre. L'analyse conduit à penser un système de combinaisons dynamiques des activités. C'est bien cette idée de « faisceau » qui rend le mieux compte de ces agencements. Cette observation tend à rompre avec une vision homogène du contenu des activités.

Il y a des familles d'activités qui se manifestent par la présence d'une forte corrélation des activités entre elles. Nous les avons identifiés chemin faisant. Par ailleurs, l'analyse montre que ces pôles sont reliés à d'autres activités qui relèvent d'autres registres. Il est possible dès lors d'identifier plusieurs segments.

Pour ce qui concerne les activités en relation avec le public (partie gauche du schéma), plusieurs segments sont repérables :

- Un segment tend à mettre en relation des activités qui relèvent de l'aide à la vie quotidienne des personnes, des activités d'animation et des activités qui concernent le registre domestique et ménager.

- Un segment concerne la relation entre des activités qui relèvent de l'accueil du public, de la réalisation de démarches en particulier administrative, avec des activités administratives.

Lorsque les personnes disent faire de l'accueil du public, elles délivrent également une information. L'orientation vers des professionnels ou des services est moins systématique. Si l'activité est spécifique, elle est généralement associée à d'autres activités, ce qui tendrait à faire penser qu'elle n'est pas autonome (De fait l'analyse des postes montrera qu'elle est en grande partie associée à d'autres activités).

- Un autre segment repose sur une relation entre les activités d'instruction et de démarches, les activités d'accompagnement et celles qui relèvent du bilan, du diagnostic. Une partie de ces activités est davantage orientée vers l'information, les démarches administratives.

Pour ce qui est des activités conduites en relation avec le fonctionnement de la structure, de l'organisation, ce sont aussi plusieurs segments qui peuvent être mentionnés :

- Les activités d'entretien, des services généraux sont à mettre en relation avec les activités ménagères et domestiques qui se réalisent en direction des personnes.

- Un segment a pour pivot les activités d'analyse financière en montrant un double rattachement avec d'une part des activités comptables et des activités de gestion.

- Un dernier segment concerne l'encadrement et la gestion de l'organisation du travail, la relation avec les autorités publiques et les activités d'ingénierie et de projet. D'une manière générale c'est trois registres sont associés.

CHAPITRE 4 : LES CONFIGURATIONS DE POSTES

L'exploitation des données d'activités conduit à identifier des familles, des faisceaux d'activité du fait de l'existence d'une corrélation entre elles. Dans la section précédente, les différentes activités étaient examinées d'une manière générale sans les rapporter à des postes. La démarche consiste maintenant à raisonner à partir des intitulés de postes en fonction de ce que disent faire les personnes interrogées dans ce cadre. L'objet de ce chapitre est de voir de quelle manière les différentes activités ou registres se combinent sous un même intitulé.

L'entrée par les postes donne lieu à un nombre conséquent d'appellations. Ce sont 677 appellations différentes qui ont été répertoriées (après un premier rapprochement). Il apparaît très nettement que l'appellation professionnelle est un élément d'identification du poste. En effet, une grande très grande partie des dénominations fait précisément référence à un titre professionnel. L'usage de l'association entre appellation professionnelle et dénomination du poste est dominant. Il paraît être un indicateur du caractère fortement professionnalisé du secteur.

Il y a néanmoins une grande diversité dans la mesure où un certain nombre d'indications sont apportées pour indiquer la « spécificité » du poste. Ainsi, par exemple, pour les postes d'éducateur les précisions indiquent s'il s'agit d'un poste d'éducateur : de nuit (ou de jour), d'internat, de foyer, de suite, de contact, de milieu ouvert, de prévention, d'insertion... Les postes d'encadrement connaissent aussi une grande variété d'appellations en associant à la mention professionnelle les termes de : chef, responsable, cadre, surveillant, référent, coordonnateur...

A l'analyse ce sont plusieurs configurations de postes qui apparaissent. L'exploitation vise à opérer des rapprochements mais aussi à les distinguer. Des continuités peuvent être identifiées, des extensions sont bien présentes. Mais dans le même temps des ruptures se manifestent. En tout état de cause, il s'agit d'identifier la plus ou moins grande homogénéité des postes en fonction de ce qui est déclaré, de ce que les personnels disent faire. A l'examen, ce sont bien différentes combinaisons qui apparaissent. Elles ne sont pas sans comporter des tensions tant en ce qui concerne la division du travail que des implications sur le plan de la formation.

La présentation reprend les postes ou les configurations les plus significatives, à partir des différents registres d'activité.

→ Pour lire les graphiques :

La partie noire concerne les activités « régulières », la partie grise indique le caractère « régulier + occasionnel » de l'activité.

1 - LES POSTES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

1.1 - Les postes « d'auxiliaire de vie »

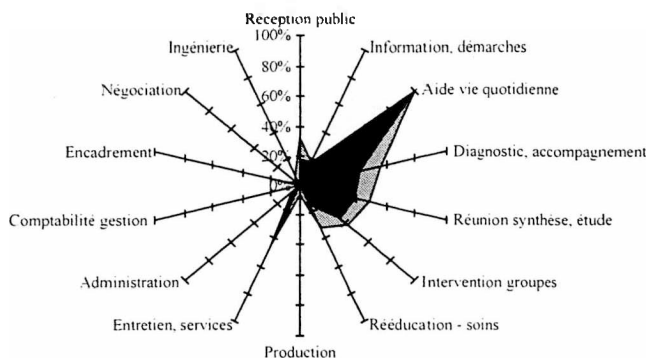
Sous ce terme générique, sont regroupés un ensemble de postes ayant pour objet prépondérant l'aide apportée aux personnes dans les actes de la vie quotidienne. Les activités sont principalement situées dans ce registre avec – c'est sans doute un enjeu majeur - une inscription plus ou moins grande dans celui du diagnostic et de l'accompagnement. La présence concomitante de ces deux registres manifeste une tension avec ce qui relève de l'aide à la personne et des activités strictement ménagères ou d'entretien des locaux et/ou des bâtiments (c'est-à-dire des parties communes ou collectives). En effet, une part de l'activité est située dans ce registre. Les observations de terrain montrent qu'il y a effectivement tension sur la définition des tâches, et la frontière parfois ténue entre les deux. En tout état de cause, il y a volonté de marquer une délimitation précise entre les deux.

L'activité dans ce cadre tend à se rapprocher de la configuration des postes centrés sur l'accompagnement avec la mise en avant du diagnostic. La représentation des différents registres d'activités dans les postes d'AMP montre le rapprochement ainsi opéré.

➤ Poste : Auxiliaire de vie, assistante de vie, aide ménagère

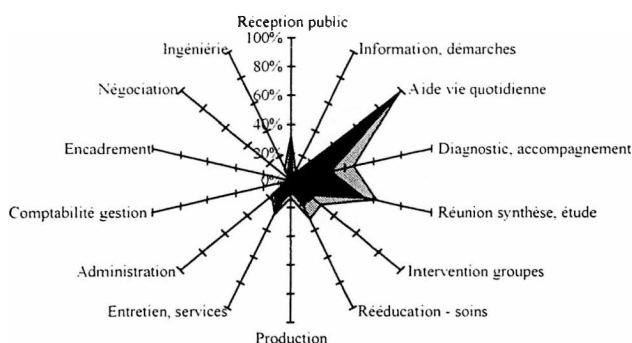
Rencontrés sous différentes appellations, ces postes sont construits principalement en regard des aides aux actes de la vie quotidienne : repas (72%), coucher, toilette (66%) activités ménagères (72%), activités de loisirs (48%), ou bien encore le transport (24%). Le registre relatif au diagnostic est mentionné avec la conduite d'entretiens à visée d'aide (41%), la participation à des réunions de synthèse (34%). La dimension socio-éducative est mentionnée avec la conduite d'animation (25%). Enfin, les tâches matérielles sont présentes avec l'indication d'une activité relative aux services généraux : entretien du linge (24%) et surtout nettoyage des locaux (31%). Les activités d'aide aux personnes concernent les actes de la vie quotidienne, y compris sur le plan domestique et ménager. La dimension relationnelle est présente sous la forme de conduites d'entretien, et la participation aux réunions de synthèse (internes). Une part de l'activité relève aussi des services généraux.

Poste : Auxiliaire, assistante de vie (Effectif : 29)



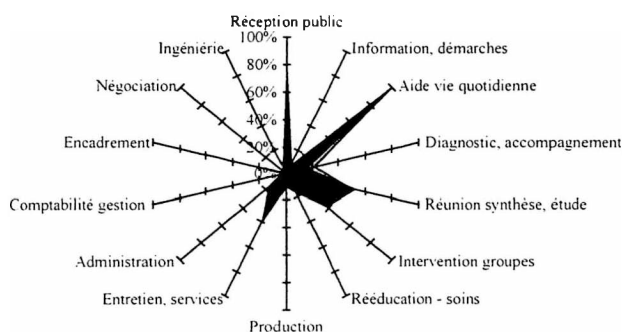
C'est une configuration assez semblable qui se manifeste pour les activités conduites dans les postes d'aide soignant :

Poste : Aide soignant (Effectif : 168)

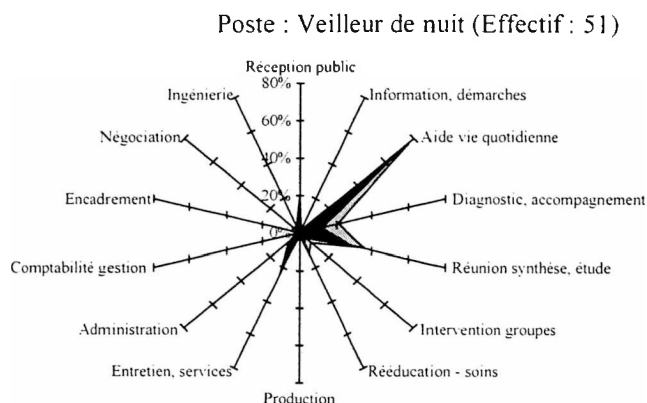


et d'une certaine manière dans les postes d'auxiliaire de puériculture, sachant que dans ce cadre la réception du public est très présente. (D'une manière générale, cet item est particulièrement renseigné dans les métiers de la petite enfance où l'activité d'accueil est très présente (crèche...).

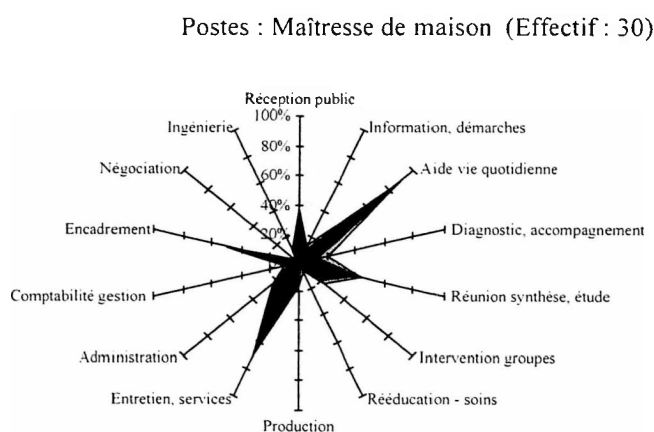
Poste : Auxiliaire de puériculture (Effectif : 76)



ou bien encore de veilleur de nuit :

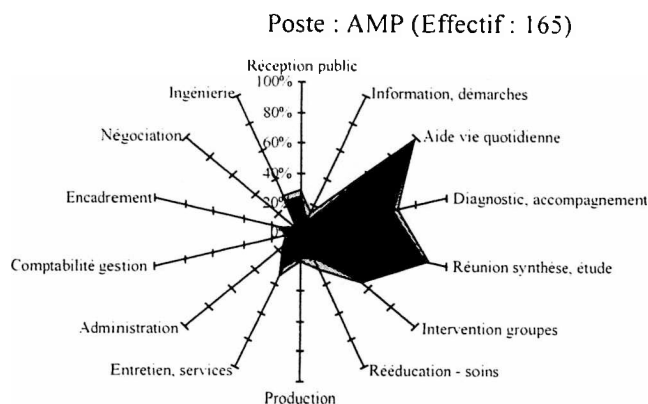


La configuration tend à s'étendre sur différents registres avec les postes qui indiquent le prolongement de la vie domestique. C'est le cas des postes de maîtresse de maison :



L'examen des postes d'AMP montre qu'il y a une plus forte présence de la dimension diagnostic. Cette particularité tend à se rapprocher de la configuration des postes de moniteur ou d'éducateur. La configuration des activités montre la tension entre l'aide dans les actes de la vie quotidienne, la réalisation de tâches ménagères, l'entretien des locaux (pour une petite partie des activités mentionnées), et l'activité de diagnostic et d'accompagnement.

Il s'avère que l'activité est essentiellement centrée sur le public accueilli. La différence avec les activités tournées principalement sur le registre de la résolution (Cf. infra) tient dans l'absence des registres liés à la réception du public, à l'information et à la réalisation de démarches en direction d'organismes extérieurs.



C'est une configuration semblable qui apparaît dans les quelques postes qui mettent en avant la notion de référent (de groupe,...).

1.2 - Les postes socio-éducatifs : diagnostic et accompagnement

Une distinction s'opère avec les activités centrées sur la prise en charge des actes de la vie quotidienne. S'il y a continuité entre les deux types d'activité – en effet, l'aide aux actes de la vie quotidienne demeure – il y a aussi rupture compte tenu de la plus grande diversité des registres mobilisés, et la mise en œuvre d'activités jusqu'alors absentes des groupes précédents.

La distinction tient à plusieurs éléments. Le diagnostic est cité de manière constante. Un indicateur étant la part régulière et importante de la réunion de synthèse. Il s'agit aussi de la dimension administrative qu'il faut entendre sous la forme de la tenue de dossier. Une part de ce diagnostic se traduit par des écrits. Il s'agit de la gestion des informations sur les personnes. C'est aussi le registre de l'information délivrée au public, de l'instruction de dossiers, des démarches (et donc des relations avec l'extérieur : les organismes...). En dernier lieu, c'est la moindre proportion, voire la réduction, des tâches matérielles, c'est-à-dire strictement ménagères.

Des configurations assez semblables se présentent. Il convient néanmoins de les examiner précisément en fonction de la nature des items renseignés dans un même registre.

Deux configurations sont proches : celles des postes de moniteurs-éducateurs et d'animateurs. Il convient de voir, à l'intérieur de ceux-ci, la nature des activités pour conclure à une proximité. L'activité des éducateurs (d'établissement) émerge sensiblement aux mêmes registres, avec cependant quelques éléments de distinction.

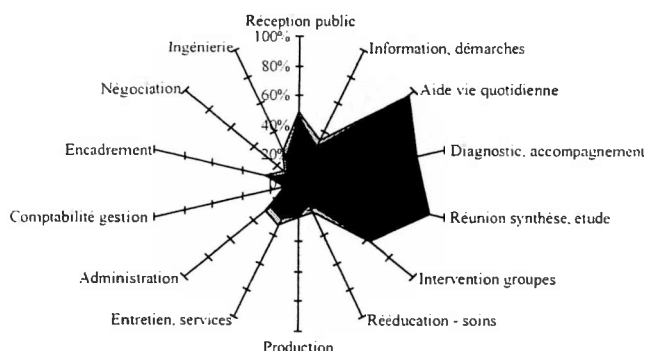
➤ Poste de moniteur-éducateur

La configuration se dessine essentiellement à partir des registres ayant trait à la vie quotidienne avec le diagnostic et l'accompagnement (à l'inverse des activités centrées sur les actes de la vie quotidienne). Le spectre d'activité s'élargit. L'activité est toujours conduite majoritairement en direction de groupes. La réception du public est mentionnée. Des activités d'entretien des locaux le sont également. Apparaissent de manière plus importante des activités d'administration (consignation des informations).

Les activités relatives aux actes de la vie quotidienne ont une part importante. L'activité relative aux loisirs apparaît nettement dans ce registre. Elle est mentionnée dans 70% des situations. Elle est à rapprocher de l'activité d'animation ou d'activités socio-récréatives, présentes une fois sur deux.

Des activités liées à la confection de repas, à l'entretien des locaux... sont aussi mentionnées mais d'une manière plus réduite. L'activité de diagnostic et d'accompagnement est citée d'une manière plus fréquente. Elle se traduit par une participation aux réunions de synthèse quasi systématiques (89%).

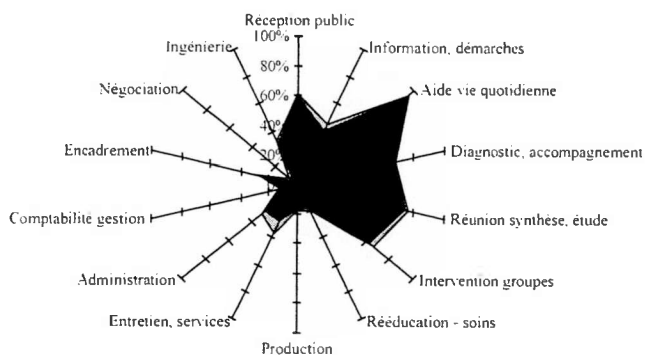
Poste : Moniteur-éducateur (Effectif : 197)



➤ Poste : Animateur

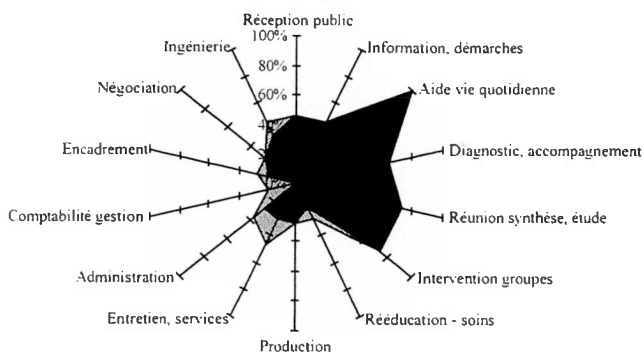
Les activités évoquées le sont d'une manière tout à fait comparables aux précédentes (le terme d'animateur renvoie ici à un statut conventionnel) dans leur diversité, leur nature et leur fréquence.

Poste : Animateur (Effectif : 106)

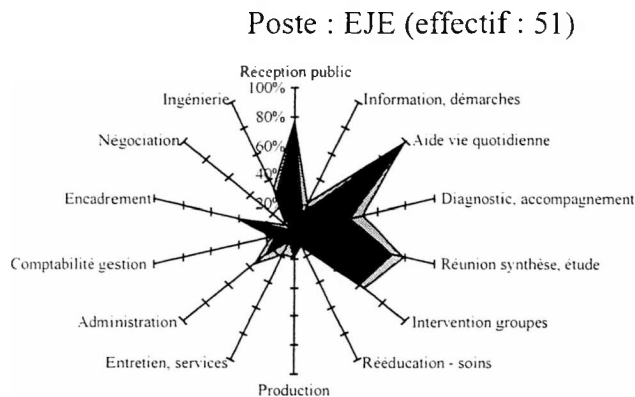


➤ Poste : Aide éducatif, accompagnement social, socio-éducatif

Poste : Aide éducatif, accompagnement social, socio-éducatif (Effectif : 11)

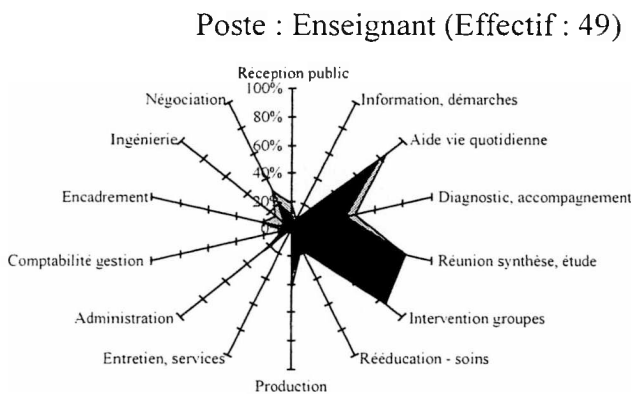


➤ Poste : Educatrice de jeunes enfants



➤ Postes : Enseignant

L'aide à la vie quotidienne est représentée essentiellement par la mention de l'aide à la scolarité.



➤ Poste : Educateur spécialisé en « établissement »

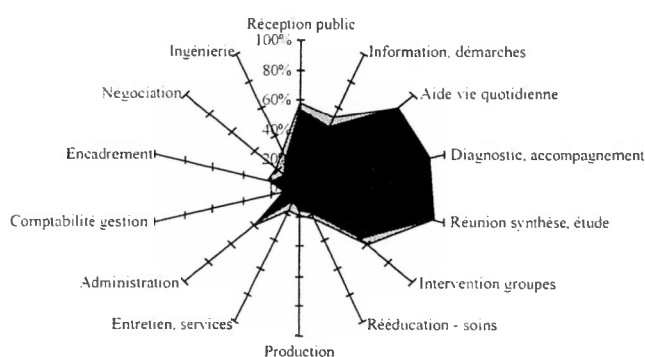
Dans le registre des aides à la vie quotidienne, la nature des activités est assez proche pour ce qui concerne les repas, le coucher... avec une diminution des tâches ménagères et domestiques, et plus encore des tâches relevant de la confection de repas, du nettoyage... La scolarité est par ailleurs plus fréquemment citée (40%).

La différence avec les groupes précédents tient dans le registre du diagnostic et de l'accompagnement qui est évoqué à 70% [Bilan (74%), parcours (71%), accompagnement (65%), entretien d'aide (67%)]. Les réunions internes (91%), et externes (44%) sont elles aussi plus fréquemment citées. Il en va de même pour la question de la relation avec le public, et la réalisation de démarches (à l'extérieur).

En ce qui concerne les activités liées à l'organisation et à son fonctionnement, elles sont comparables, c'est-à-dire qu'elles sont relativement peu fréquentes.

Un point de distinction tient dans le recentrage sur les activités socio-éducatives, en diminuant les activités domestiques, et dans les relations professionnelles élargies, en l'occurrence avec l'extérieur (démarches).

Poste : Educateur spécialisé (Effectif : 534)

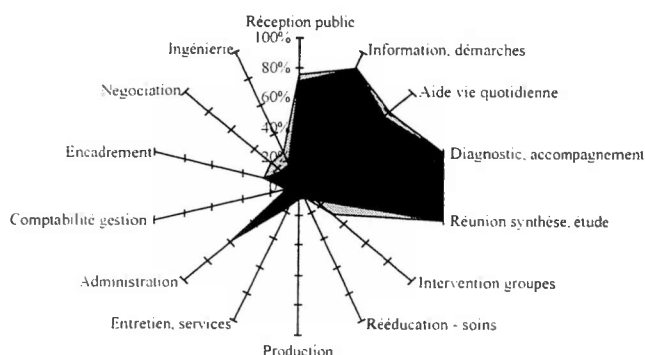


➤ Poste : Educateur spécialisé en « milieu ouvert »

L'activité d'information en direction du public et d'orientation est plus fréquemment citée. Lorsqu'il est question d'aide à la vie quotidienne, il s'agit de démarches administratives. Cette activité se confirme avec le registre concernant l'information de documents administratifs, l'instruction de dossiers et les liaisons et démarches (70%).

L'accompagnement dans le cadre de mesures d'aide recouvre une part importante, et semble décrire d'une manière systématique ce qui est fait, ainsi que la conduite d'entretiens d'aide. La notion d'accompagnement semble particulièrement prisée. Ces activités sont conduites d'une manière individuelle : les activités de groupe disparaissent. Les réunions internes sont systématiques (100%). Les activités de classement, de tenue de dossiers, de saisie sont importantes.

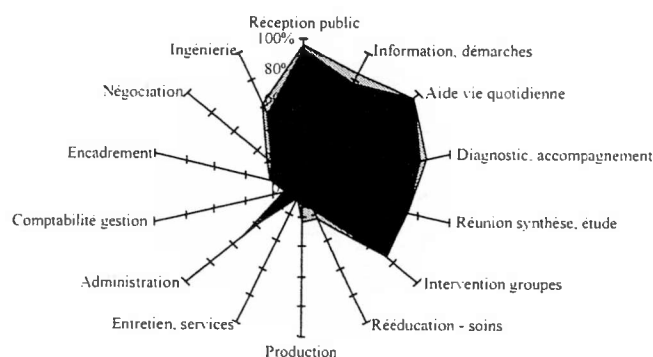
Educateur spécialisé « milieu ouvert » (Effectif : 24)



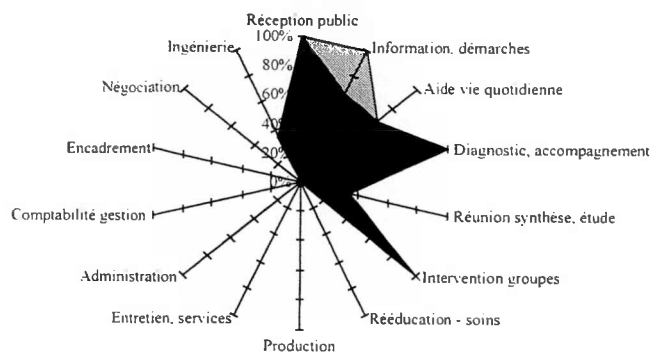
➤ Poste : Educateur spécialisé « Prévention spécialisée »

L'accent est mis sur l'accueil du public (entre 80 et 75%). La scolarité et les loisirs sont plus importants que pour les éducateurs de milieu ouvert (ainsi que le transport). L'activité est décrite en direction de groupe.

Educateur spécialisé « Prévention spécialisée » (Effectif : 26)



➤ Poste de Conseiller en insertion : réception, accompagnement, et intervention de groupe.



Bien que se situant dans des registres semblables, les deux postes qui suivent se distinguent des précédents en mettant l'accent sur la dimension individuelle.

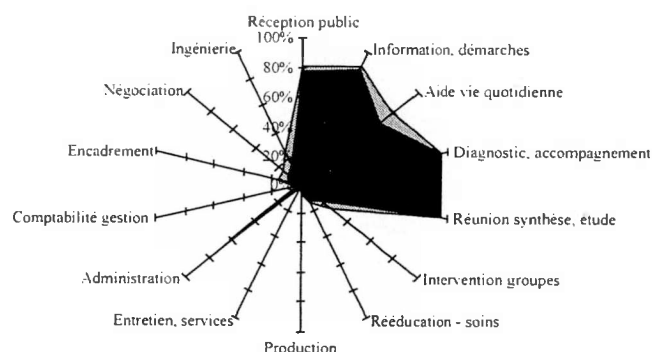
➤ Poste : Assistant service social

La configuration générale est nettement marquée sur les registres de l'accueil du public, des démarches, du diagnostic, et le registre de l'administration, dans le cadre d'une intervention individualisée.

Lorsque l'aide à la vie quotidienne est mentionnée, il s'agit de démarches administratives (59%). Elle peut concerner également la scolarité ou les loisirs mais de manière moindre (16%).

L'instruction de dossiers, la réalisation des démarches sont citées d'une manière fréquente (67%, 59%, 69%), ainsi que l'activité de bilan (82%), de parcours (58%), d'entretien d'aide (84%). Les réunions internes (94%) et externes (60%) sont particulièrement présentes. Elles s'accompagnent d'une activité de gestion des dossiers : classement et saisie (56%, 21%).

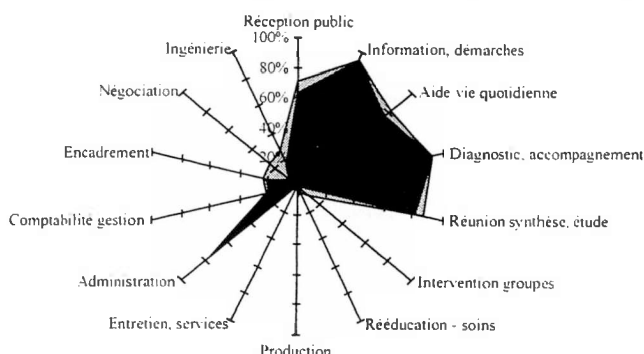
Assistant service social (Effectif : 98)



➤ Poste : Délégué à la tutelle

La configuration est identique à celles des postes d'assistant de service social, avec une plus forte mention des aides dans les démarches administratives (70%), l'instruction et les liaisons démarches, ainsi que l'activité classement (70%).

Délégué à la tutelle (Effectif : 38)

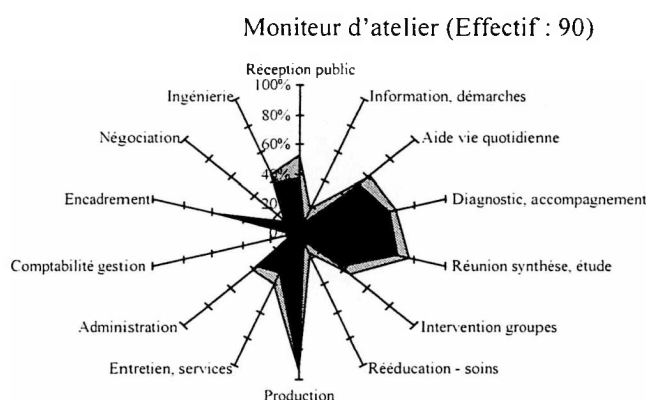


1.3 – Les postes socio-éducatifs et l'activité de production

Les deux postes présentent une configuration comparable. Le point commun de manière est l'activité d'encadrement d'une production. Un ensemble d'activités lui sont associées, indiquant un rapprochement avec les registres socio-éducatifs. Celles-ci sont plus ou moins marquées selon les postes.

➤ Poste : Moniteur d'atelier

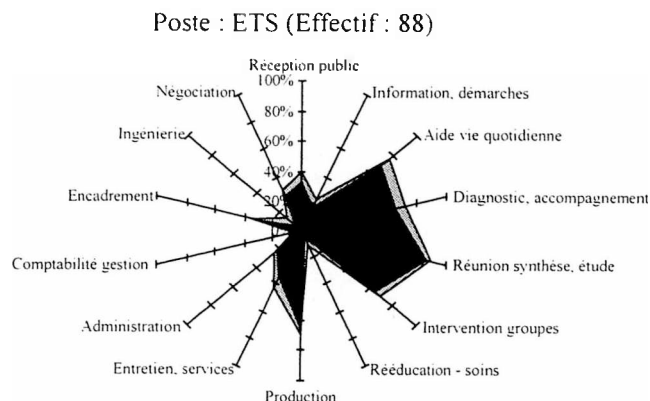
L'accueil du public est mentionné dans 30% des situations. Lorsqu'il y aide à la vie quotidienne, il s'agit essentiellement des repas (34%). La dimension bilan est présente dans presque la moitié des cas. La réunion de synthèse est fréquente (70%). Il y a une activité d'animation (30%). L'activité d'encadrement d'une production est systématiquement citée (99%), et pour moitié le tutorat.



➤ Poste : Educateur Technique Spécialisé

Les aides dans le cadre de la vie quotidienne sont un peu plus fréquentes que précédemment, et se manifestent dans les différents registres (ménage, coucher...). Les activités de bilan, de parcours et d'accompagnement sont plus fréquentes, ainsi que l'animation et la formation (48%).

L'activité d'encadrement représente la moitié des activités dans ce poste (49%). Si ce n'est la partie production, la configuration se rapproche de celle des éducateurs dans l'approche socio-éducative et les activités liées au quotidien.



2 - LES POSTES MÉDICAUX, PARA-MÉDICAUX ET DE RÉÉDUCATION

Sont rapprochés les postes dont le registre d'activité est avant tout celui qui concerne les activités thérapeutiques, de rééducation et de soins. Le registre est plus sanitaire. C'est aussi dans le cadre des établissements sociaux et médico-sociaux un domaine professionnel bien identifié, y compris sur le plan des locaux avec des espaces dédiés à l'exercice de ces activités.

2.1 - Les postes de médecin et de psychologue

Les activités sont conduites sous la forme d'une prise en charge individuelle ou collective (cf. corrélation). Le terme de consultation, pour caractériser le cadre de la rencontre, est davantage utilisé par les professions médicales, ainsi que par les psychologues. Celui de « séance » est préféré par les différents « rééducateurs ».

➤ Poste : Médecin

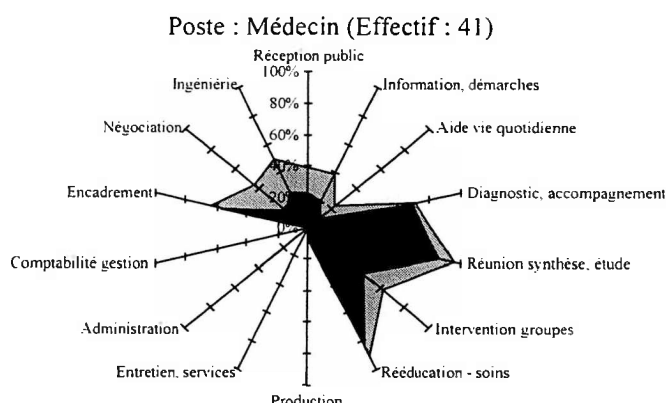
Les appellations de poste sont construites en mentionnant, d'une part, la référence professionnelle avec une mention indiquant la spécialité (généraliste, psychiatre, rééducateur...), et, d'autre part, une indication de responsabilité ou d'encadrement (chef, adjoint, directeur, coordonnateur). Ce sont deux registres d'action qui caractérisent les professions médicales. L'une est tournée vers une activité de praticien, l'autre vers la gestion et l'organisation d'un établissement ou d'un service. Nous traiterons cette dernière dans la section encadrement compte tenu des caractéristiques de l'activité.

Pour les praticiens, l'activité la plus fréquente est celle qui a trait à des consultations, dans un cadre, le plus souvent individuel. Elle s'accompagne d'interventions auprès de groupes (animation, information en direction de groupes) pour la moitié des psychiatres.

Dans le cadre du diagnostic et de l'accompagnement, domine (pour les deux tiers) l'activité de « bilan et diagnostic de situations individuelles », et plus secondairement, la « construction de parcours ». La réunion de synthèse est mentionnée d'une manière quasi systématique et, pour moitié, elle se situe à l'extérieur. Parmi les praticiens médicaux ayant répondu, figurent 30 psychiatres pour qui la question centrale concerne la répartition entre le diagnostic et le soin.

Une activité d'encadrement est mentionnée. Elle s'entend davantage sous l'angle d'un encadrement « professionnel », c'est-à-dire en direction d'autres professionnels. La distinction est utile à opérer, elle marque une différence avec un encadrement « hiérarchique » (ou « fonctionnel »), ou une responsabilité dans la gestion d'équipes ou de personnel. En effet, la moitié des praticiens mentionne cette activité sous l'angle du « conseil technique et du soutien apporté aux professionnels », et pour une part aussi (un quart) dans l'optique d'une régulation du fonctionnement de l'établissement.

Les activités d'ingénierie, de négociation sont évoquées, mais d'une manière occasionnelle.



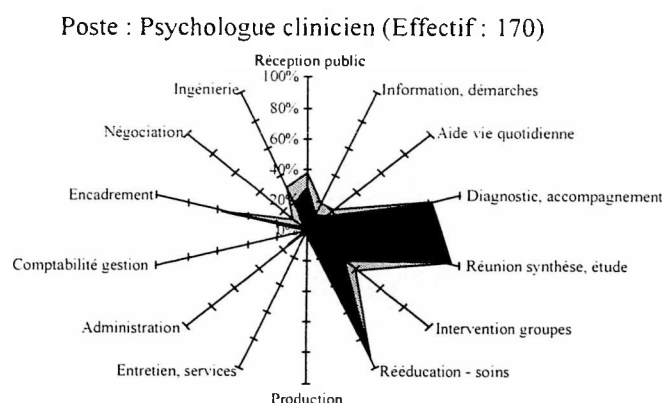
➤ Poste : Psychologue « clinicien »

L'activité de psychologue est qualifiée de « clinicien » dans la mesure où elle est essentiellement située sur le registre de la rééducation, dans le cadre de consultations individuelles (85%), et beaucoup plus rarement sous la forme de consultations collectives (30%). La partie diagnostic est prépondérante, elle se compose principalement d'une activité de bilan (75%), de la conduite d'entretiens (56%) et aussi de construction de parcours individuels (40%). La participation à des réunions de synthèse est très présente (94%).

L'activité d'encadrement est répandue. Elle est citée par la moitié des professionnels. Elle concerne le conseil technique et le soutien apporté aux professionnels, et beaucoup plus rarement indiquée en termes de gestion d'équipe (10%).

De ce fait, l'activité s'entend dans une double direction : l'une a pour objet le traitement des difficultés du public de l'établissement ou du service, l'autre concerne le soutien, le conseil technique apportés aux autres membres du personnel. Cette orientation de l'activité peut être principale, elle est signifiée avec l'usage d'appellations de postes de psychologue en mettant l'accent sur la régulation professionnelle (psychologue « institutionnel », « superviseur »...).

Lorsque des activités relevant de l'ingénierie sont mentionnées, elles le sont d'une manière occasionnelle.



2.2 - Les postes de rééducation

Les activités sont conduites sous la forme d'une prise en charge individuelle dans le cadre de séances de rééducation. La configuration est semblable à celle évoquée précédemment, avec cependant une inscription dans le registre de l'aide à la vie quotidienne, mais avec des formes spécifiques.

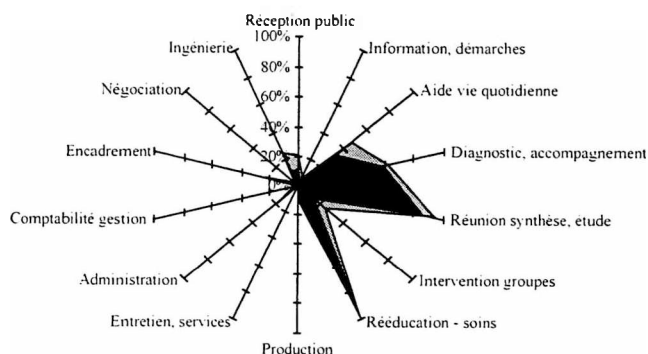
Les activités de rééducation et de soins trouvent un prolongement sous la forme d'une aide apportée dans les actes de la vie quotidienne, sachant qu'elle n'est ni permanente ni constante. La nature de l'aide se différencie nettement de celle qui a trait aux actes ordinaires de la vie évoquée précédemment.

Sont également présentes les activités de diagnostic et d'accompagnement. La fréquence de la participation à des réunions de synthèse constitue le lieu d'expression de ce travail d'étayage, de formulation d'un diagnostic.

➤ Poste : Psycho-motricien, psycho-rééducateur

L'activité se caractérise par la réalisation de séances de rééducation individuelles (100%), et collectives (66%). Il est fait mention d'aide dans les actes de la vie quotidienne essentiellement en ce qui concerne les repas (12% régulier), la scolarité (10%), et le cas échéant les loisirs, mais de manière occasionnelle.

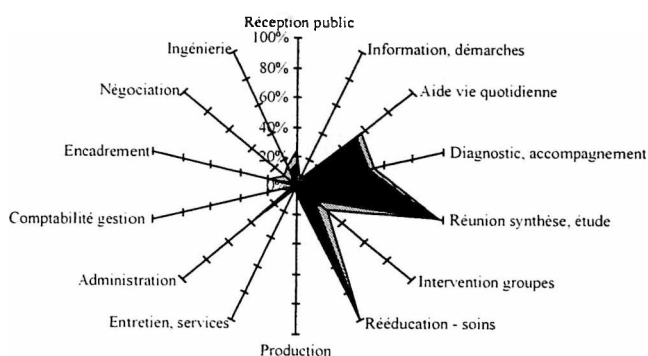
Poste : Psycho-motricien, psycho-rééducateur (Effectif : 57)



➤ Poste : Orthophoniste, orthoptiste

Lorsque l'aide à la vie quotidienne est mentionnée, il s'agit essentiellement de la scolarité (31%), les repas (22%). Les activités occasionnelles sont « autres », et surtout dans le domaine des « loisirs ».

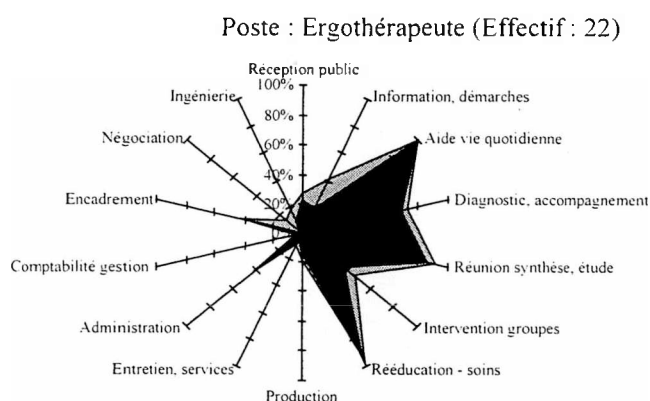
Orthophoniste, orthoptiste
Effectif : 58



2.3 - Les postes de rééducation et l'aide à la vie quotidienne

➤ Poste : Ergothérapeute

Dans cette configuration se confirme très nettement l'activité dans le registre de l'aide à la vie quotidienne, et d'une manière dominante. La nature de l'aide à la vie quotidienne consiste dans les repas (3/4), la scolarité (1/2), la toilette (presque 1/2). Les séances de rééducation sont individuelles et collectives.

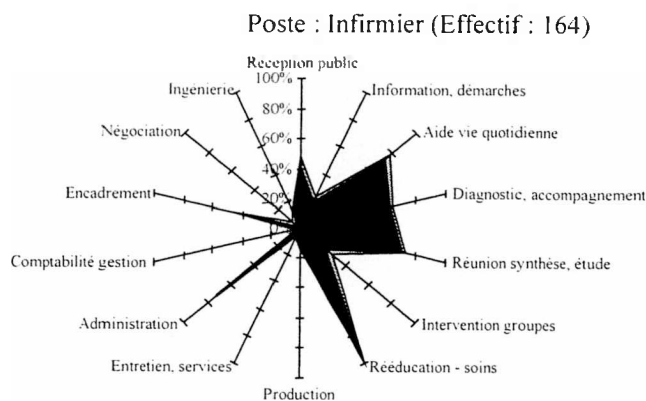


➤ Poste : Infirmier

L'activité est située dans le registre de la rééducation. La notion de « soin infirmier » est centrale. Elle représente l'activité systématiquement mentionnée (98%). Il est question aussi de consultation individuelle (35%). Elle se prolonge dans le cadre d'aide à la vie quotidienne : repas (39%), toilette (31%), coucher (29%), ainsi que des démarches administratives (30%).

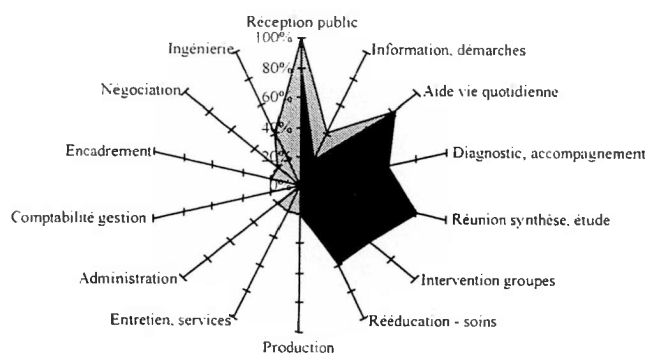
L'activité de classement, de tenue de dossiers (70%) est importante, avec aussi la saisie et tenue de fichiers (30%)... L'encadrement est mentionné avec la gestion de personnels (20%), la gestion d'équipe (27%), le soutien (18%). La réception du public : accueil (29%), information (26%), orientation (28%).

Une même répartition « en étoile » se présente pour la catégorie des infirmiers psychiatriques.



➤ Puéricultrice, infirmière puéricultrice

Puéricultrice, infirmière puéricultrice (Effectif : 5)



3 - LES POSTES DE MAINTENANCE ET D'ENTRETIEN

Les postes sont regroupés à partir du registre d'activité « Entretien de l'établissement et services généraux », et concernent d'une manière générale les moyens « logistiques ».

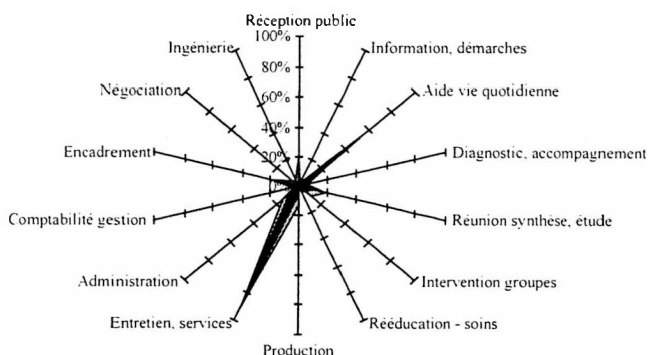
3.1 - Les postes des services généraux

Il est intéressant de noter dans le descriptif des activités les références faites au registre de l'aide à la vie quotidienne, ainsi que les rapprochements avec l'activité de « production » et « d'encadrement ».

➤ Poste : Cuisinier

L'activité est décrite à travers la confection des repas (87%) et le nettoyage (34%). L'aide à la vie quotidienne est mentionnée dans le cadre des repas (38%).

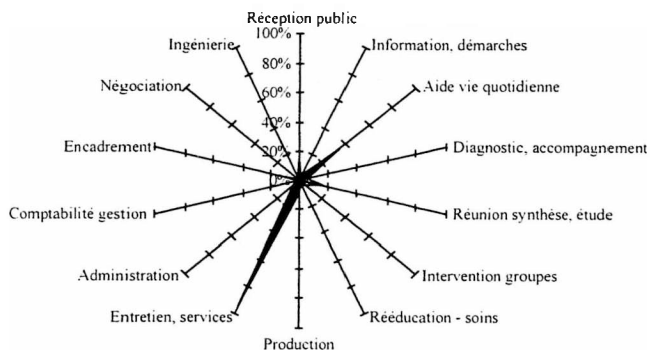
Poste : Cuisinier (Effectif : 118)



L'activité peut être conduite sous l'intitulé de commis d'économat. L'activité est centrée sur le registre de l'entretien, avec une seule mention concernant la restauration.

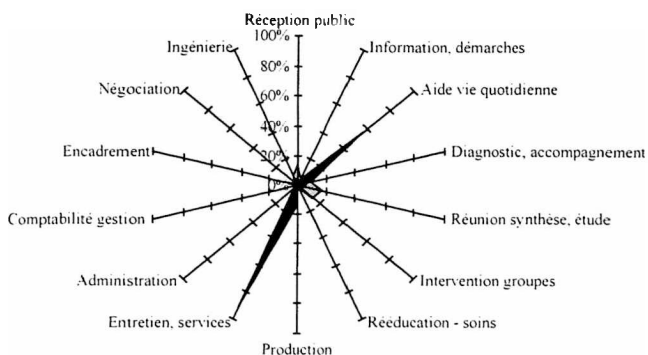
➤ Poste : Lingère

Poste : Lingère (Effectif : 61)



➤ Poste : Agent entretien

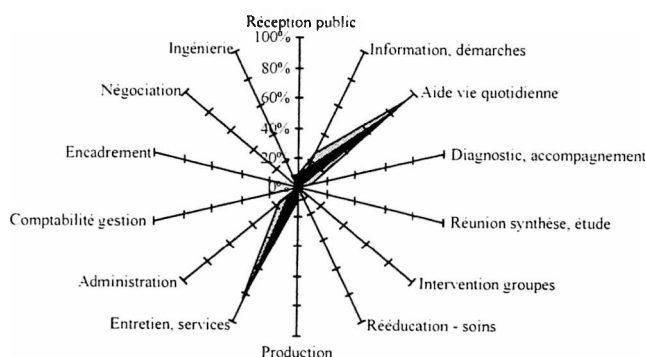
Poste : Homme, agent entretien (Effectif : 104)



➤ Poste : Chauffeur

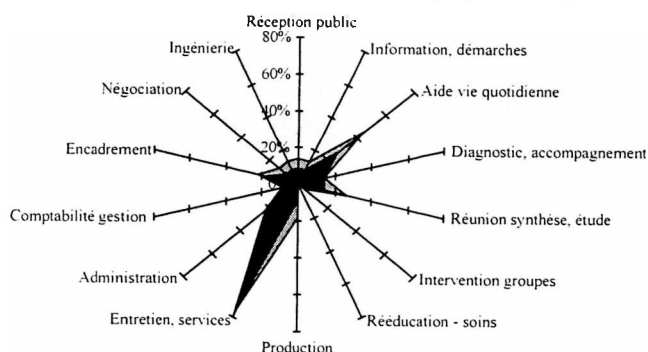
L'aide à la vie quotidienne concerne le transport des personnes. Les activités d'entretien concernent le nettoyage.

Poste : Chauffeur (Effectif : 12)

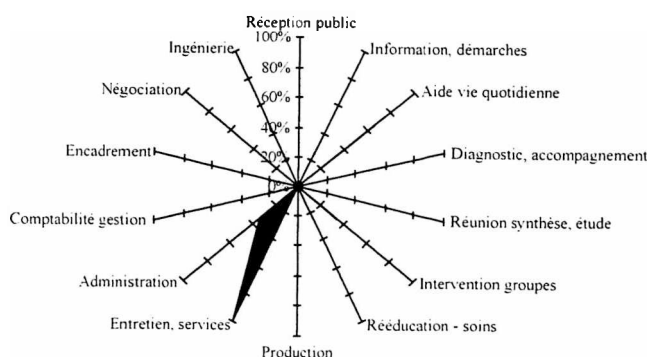


➤ Poste : Ouvrier

Poste : Ouvrier (Effectif : 22)



Maintenance, technicien de maintenance, mécanicien

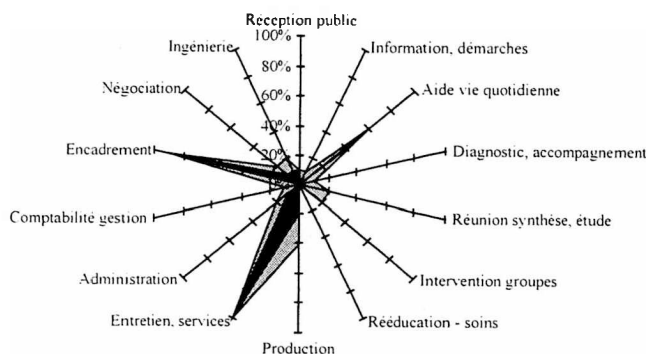


A l'inverse des précédents certains postes sont essentiellement centrés sur un registre.

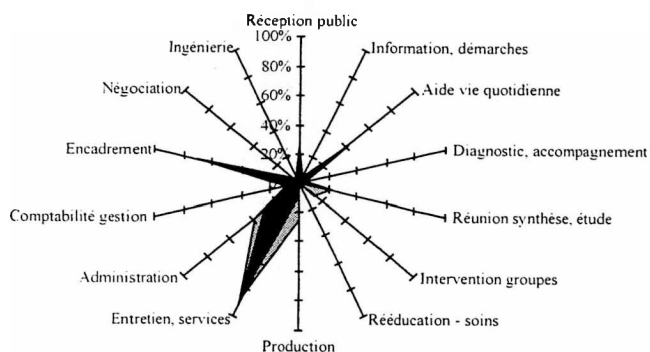
3.2 - Les postes d'encadrement des services généraux

Les postes comportent un double registre comprenant des travaux d'entretien (dans différents domaines), une activité d'encadrement, avec la gestion d'une équipe et la gestion d'un budget...

Poste : Chef service entretien (Effectif : 10)



Poste : Chef cuisine (effectif : 24)



4 - LES POSTES DE SECRÉTARIAT ET D'AGENT ADMINISTRATIF

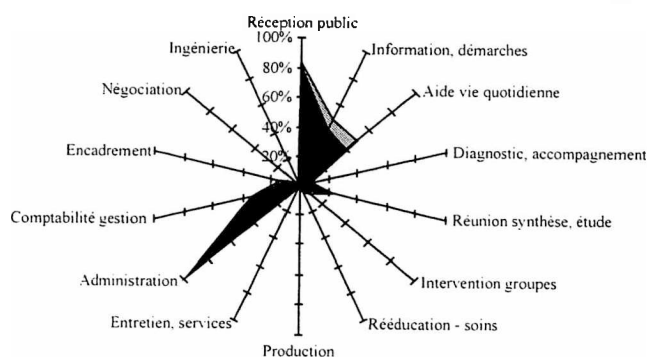
Les postes de secrétariat et d'agent administratif sont rapprochés compte tenu de la configuration comparable des activités situées entre le travail d'accueil et d'aide au public, et le travail plus spécifiquement administratif. Cette notion d'activité administrative doit donner lieu à distinction entre ce qui relève bien de l'administration de la structure et des travaux « de bureau » qui concernent la gestion et le traitement des dossiers des publics.

➤ Poste : Secrétaire

Le poste de secrétaire comporte plusieurs registres. L'un a trait massivement à la réception du public : accueil (78%), information au public (61%), ainsi qu'une orientation pour la moitié (49%). Un autre registre a trait à des activités en lien avec les usagers pour ce qui concerne la réalisation de démarches administratives (35%). L'activité tournée vers la réalisation de problèmes sociaux se manifeste par l'information de dossiers administratifs (34%), l'instruction de dossiers sociaux complexes (14%) et la réalisation de liaisons ou de démarches pour un quart (27%) des secrétaires, avec la participation à des réunions de synthèse (16%).

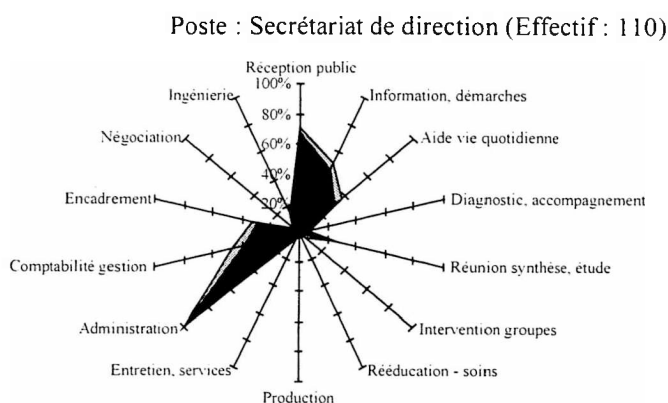
Les activités relevant du registre administratif sont systématiquement renseignées : classement (95%), saisie (92%), tenue de dossiers (70%), secrétariat d'un professionnel (83%). Cette activité peut se prolonger dans le cadre de la comptabilité : saisie des écritures (21%).

Poste : Secrétaire (Effectif : 155)



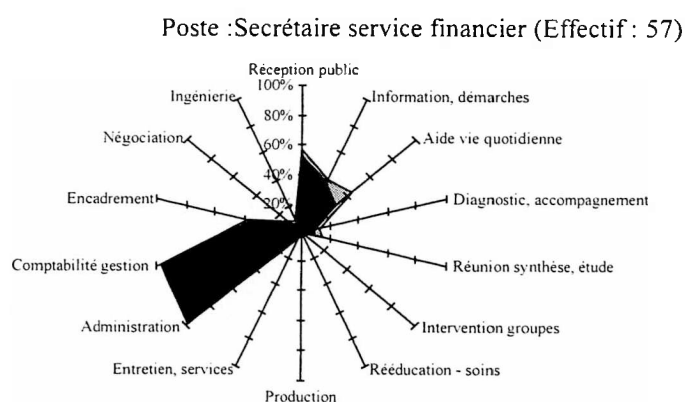
➤ Poste : secrétariat de direction

La configuration est semblable à celle des secrétaires. Une nuance tient dans la réception du public qui est tendanciellement moins fréquente. A l'inverse l'activité administrative et comptable est plus souvent citée.



➤ Poste : Secrétaire service financier

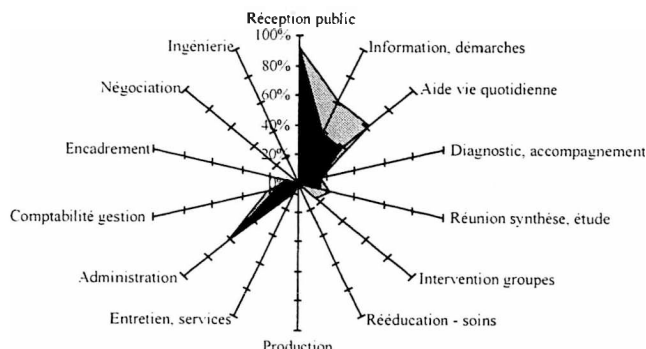
Aux configurations précédentes s'ajoutent l'activité proprement comptable avec la saisie de données comptables, la tenue de la comptabilité.



➤ Poste : Hôtesse d'accueil, agent d'accueil, standardiste

Les postes spécifiquement placés sous la dénomination de l'accueil, comportent pour une grande part également des activités de types administratives ou de secrétariat. L'activité d'accueil peut être conduite de manière spécifique, mais elle est le plus souvent associée à une activité administrative ou de secrétariat. L'aide à la vie quotidienne peut être présente, sur différents registres et aussi sur le plan administratif (plus rarement quand il s'agit de standardiste).

Hôtesse d'accueil, agent d'accueil, standardiste (Effectif : 13)

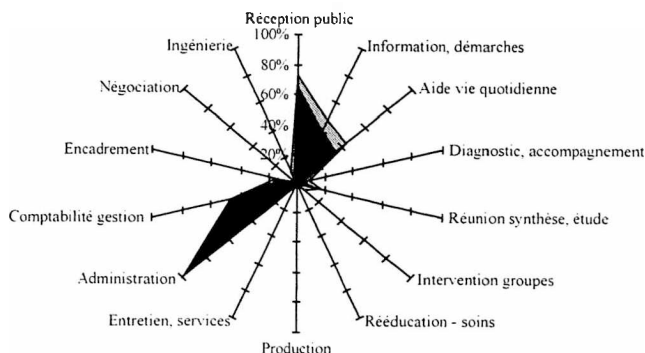


➤ Poste : Agent administratif

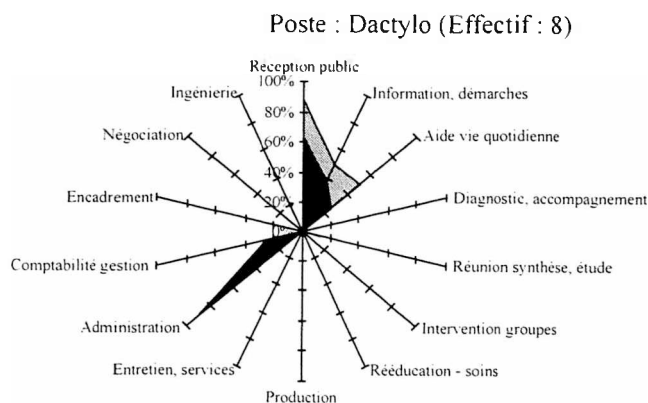
Les intitulés de postes ne sont généralement pas reliés à un métier, mais à une position ou un statut : agent, employé, attaché, commis...

La configuration est semblable à celle qui est décrite par les secrétaires, avec un accueil moindre du public, et des activités administratives un peu plus importantes.

Poste : Agent administratif (Effectif : 125)



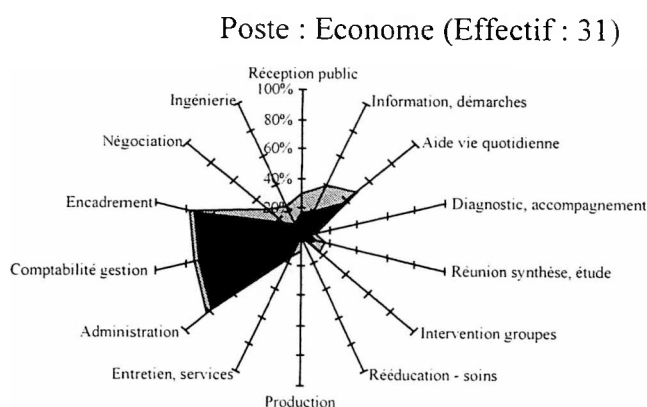
➤ Poste : Dactylo



5 - LES POSTES ADMINISTRATIFS ET DE GESTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

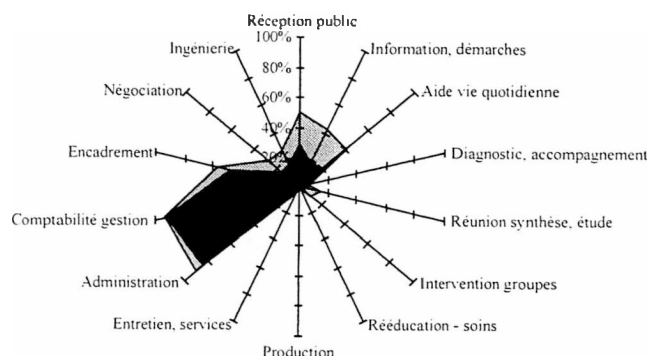
➤ Poste : Econome

Les registres renseignés concernent essentiellement ceux qui ont trait à l'administration (classement, saisie, tenue de base de données), la comptabilité et la gestion (saisie, tenue de la comptabilité et analyse financière), ainsi que l'encadrement, pour les trois quarts, et la gestion budgétaire. Les activités d'aides à la vie quotidienne mentionnées concernent essentiellement des aides administratives.



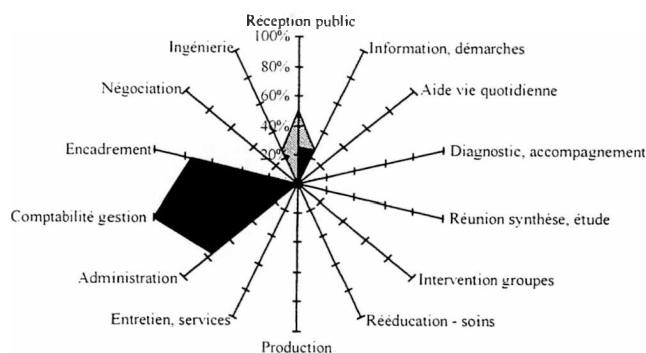
➤ Poste : Comptable

Poste : Comptable (Effectif : 80)



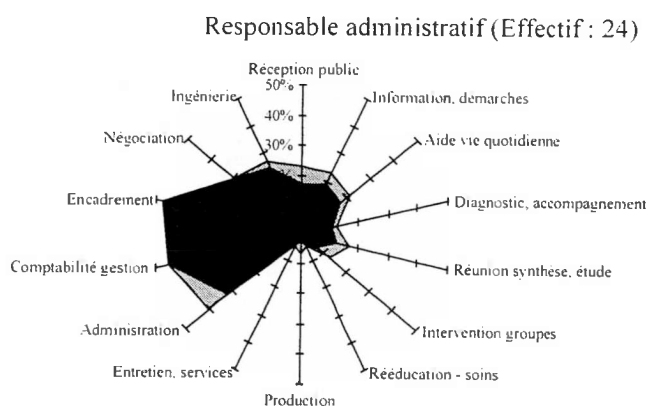
➤ Poste : Assistante de gestion

Poste : Assistante de gestion (Effectif : 4)



➤ Poste : Responsable administratif

S'il est fait état d'un certain nombre d'activités relevant du contact avec le public, de l'aide à la vie quotidienne (sur le plan administratif), et d'une activité de diagnostic, la fréquence des registres d'activités concerne l'administration, la comptabilité et la gestion (surtout dans le cadre de l'analyse financière), et l'encadrement. Les indications concernant les registres de l'ingénierie et de la négociation les font se rapprocher des directeurs, et les différencient des économes.



6 - LES POSTES D'ENCADREMENT INTERMÉDIAIRE OU D'ENCADREMENT PROFESSIONNEL

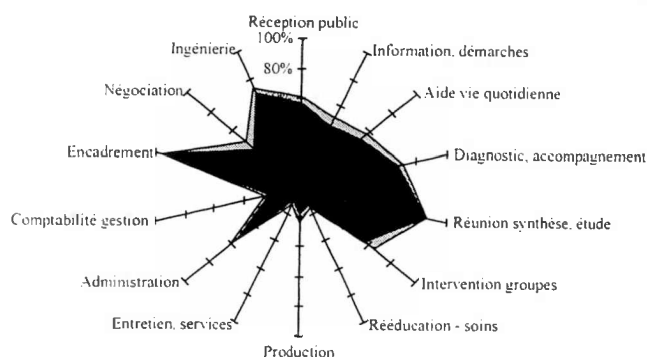
Dans un premier temps, les différentes appellations comportant une occurrence d'encadrement et de responsabilité ont été rapprochées, pour ensuite identifier plus spécifiquement les appellations évoquant la notion de chef de service.

Les activités concernent l'encadrement et la gestion de l'organisation de travail. Elles sont tournées, d'une part, vers la régulation organisationnelle et administrative, et, d'autre part, vers la régulation de l'intervention professionnelle.

A l'instar des directeurs, prédomine le caractère extrêmement « étoilé » des registres d'intervention. Il y a à la fois une activité systématique sur le registre de l'encadrement et, dans le même temps, une activité relevant du registre professionnel. C'est cette double compétence qui est le plus souvent mentionnée.

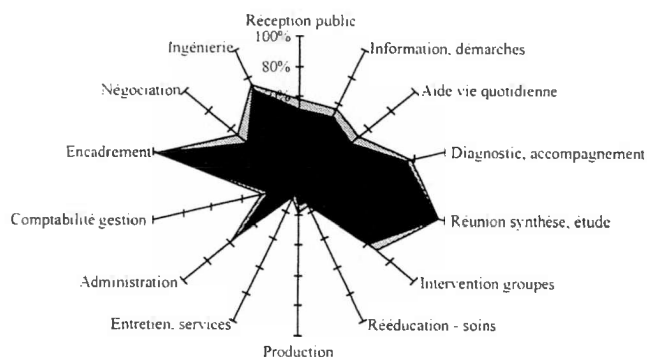
➤ Poste : Responsable, chef, coordonnateur

Ensemble des postes d'encadrement « intermédiaire » (Effectif : 307)



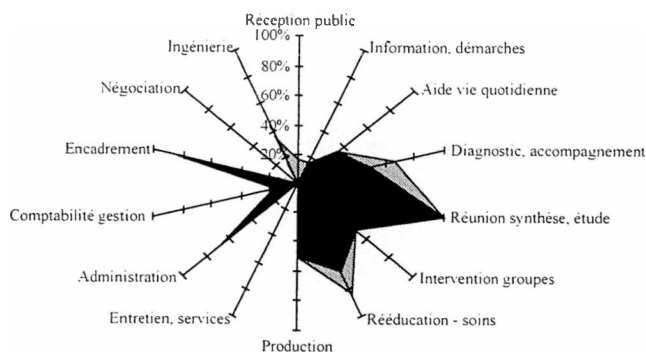
➤ Poste : Chef de service

Poste : Chef de service (Effectif : 212)



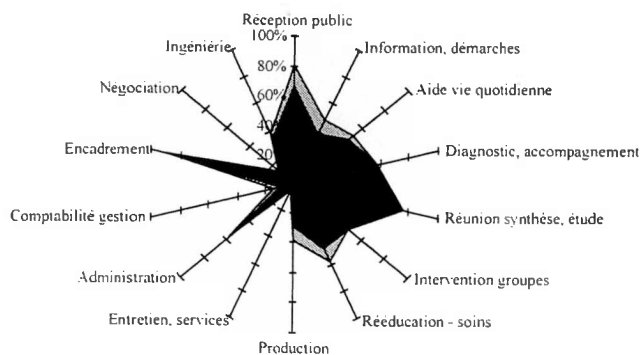
➤ Poste : Masseur-Kinésithérapeute Chef

Poste : Masseur-Kinésithérapeute Chef (Effectif : 13)



➤ Poste : Infirmier « cadre »

Poste : Infirmier cadre (Effectif : 21)

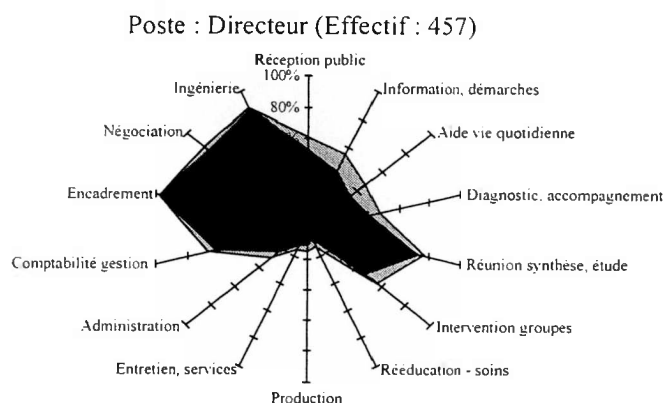


7 - LES POSTES DE DIRECTEUR ET DE RESPONSABLE DE STRUCTURE

Postes de directeurs, directeurs adjoints...les activités de direction sont massivement représentées en ce qui concerne le registre lié à l'encadrement et la gestion de l'organisation de travail (de l'ordre de 90%), et un peu moins fréquemment pour ce qui relève de la négociation budgétaire (69%) et la représentation de l'institution (77%).

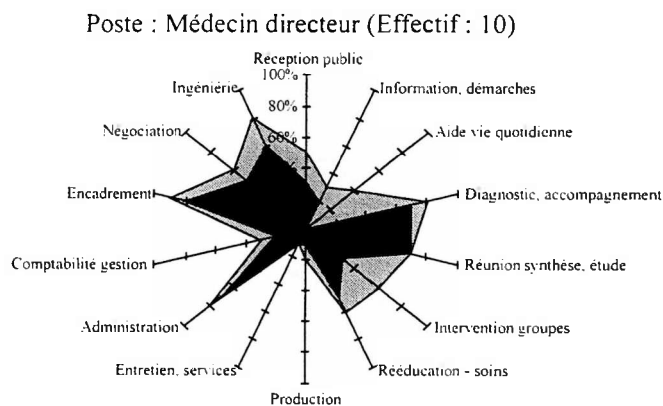
Il y a lieu aussi de noter la présence importante (de l'ordre de 30%) du registre de la résolution des problèmes individuels (25%), et le diagnostic et l'accompagnement (25 à 30%). La réunion de synthèse est mentionnée à 70%.

Pour une partie des directeurs, l'activité centrale porte sur le management et la gestion. Pour une autre, il y a la tenue de ces deux registres qui relèvent de la gestion et du diagnostic des publics accueillis. Il convient de mettre cette répartition des activités en regard de celles ayant trait à l'encadrement.



➤ Poste : Médecin directeur

Pour les médecins en situation de responsabilité d'une structure, un double registre d'activité apparaît nettement avec ce qui relève d'une activité de praticien, davantage tournée vers le diagnostic et l'accompagnement (avec moins de rééducation), et le registre organisationnel : administration, encadrement, ainsi que les activités d'ingénierie et de négociation.

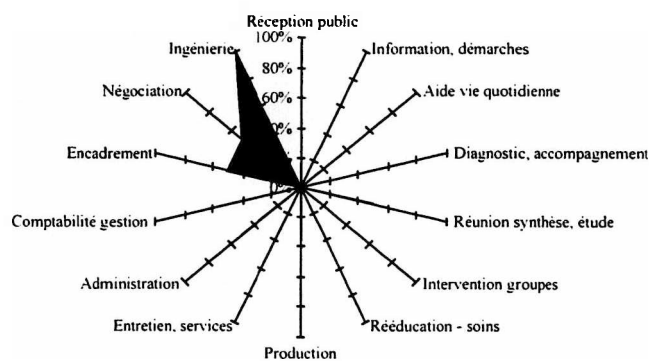


8 - LES POSTES D'INGÉNIERIE

La notion d'ingénierie est généralement associée à d'autres activités. Certains décrivent le poste en mentionnant ce registre d'une manière quasi exclusive. Les registres d'activité sont essentiellement tournés vers le fonctionnement de l'organisation, de sa régulation sur un plan fonctionnel. Il y a de ce fait moindre rattachement sur les logiques socio-éducatives ou de traitement.

L'exemple pour illustrer cette configuration est issu de postes construits sur la référence à la notion de « qualité ». Les observations de terrain ont permis d'identifier dans un certain nombre d'organisations la spécialisation de postes en lien avec ces questions. D'autres postes, toujours en nombre restreints ont pu être renseignés sous divers intitulés (conseiller technique, sociologue...).

Chargé développement qualité, responsable qualité (effectif : 2)



CONCLUSION

L'exploitation des données d'activités et leur construction sous forme de faisceaux permet de voir de quelle manière les différentes activités ou registres se combinent pour un même intitulé de poste. L'exploitation visait à opérer des rapprochements mais aussi à distinguer les différentes configurations de postes en fonction de leurs activités. Or, on constate en définitive, une plus ou moins grande homogénéité selon les postes. ce sont bien des combinaisons qui apparaissent.

A l'intérieur du large domaine des postes sociaux et médico-sociaux, les spectres des emplois de l'auxiliarat montrent une activité très centrée sur le registre de la vie quotidienne. On voit comment ces emplois se distinguent des emplois socio-éducatifs qui couvrent des registres divers et montrent la diversité des registres de compétences nécessaires pour accomplir les différentes tâches. La démarche, l'outil et la forme utilisés dans le traitement et l'analyse des données permet de fournir une lisibilité de la variabilité des emplois d'éducateurs en fonction du secteur dans lequel ils interviennent. Ainsi, les registres dominants de l'éducateur en milieu ouvert sont sensiblement différents des registres de l'éducateurs spécialisé en Prévention spécialisée : les distinctions s'opèrent principalement sur l'intervention auprès des groupes, l'accompagnement dans la vie quotidienne. En revanche, il serait délicat d'affirmer que ce sont deux métiers différents, comme cela est parfois évoqué par les professionnels du secteur.

Il est évident que ces configurations d'activités proposent une lecture des registres d'activités selon les postes occupés qui éclairent sur des enjeux de formation. Enfin, il reste que pour comprendre les conditions de variabilité et d'élasticité de ces configurations de postes, il faudrait les croiser avec un certains nombres d'autres facteurs. Dans le premier cas, (la variabilité) il est possible de retenir le type et la taille d'établissement, l'organisation interne, le secteur, la nature de la prise en charge (internat/externat). En ce qui concerne l'étude de l'élasticité, il suffirait d'introduire des éléments comme l'âge, le diplôme et des éléments de formation continue, le parcours professionnel de l'individu.

CONCLUSION GÉNÉRALE

D'une manière générale, les sources statistiques issues des données administratives dénombrent les personnels à partir du diplôme possédé ou du diplôme de référence dans le secteur professionnel. Cette façon de procéder sous-entend une relation stricte entre le diplôme et le poste occupé. Or, si globalement, le secteur étudié se caractérise par un fort degré d'adéquation entre ces deux notions, il n'en reste pas moins vrai que d'éventuelles modifications dans la structure des emplois peut faire évoluer le niveau d'adéquation. Sur un plan méthodologique, l'exploitation de données organisées sur des catégories pré-construites masque également les évolutions des emplois et les formes d'innovation.

La problématique développée dans le cadre de ce programme de recherche mobilise des éléments qui a priori participent de la construction, mais aussi de l'évolution de l'emploi dans le secteur social et médico-social. Une des caractéristiques des emplois de ce secteur est qu'ils sont tenus par des salariés qui se définissent pour une large part, par une appartenance à un groupe professionnel : les travailleurs sociaux. Il est impossible de faire abstraction de cette représentation professionnelle qui structure la manière de penser socialement les activités. D'autant plus que l'analyse à partir des activités tend à montrer que cette représentation unifiante masque en fait une grande variabilité de l'activité, -parfois d'une même appellation de métier-, mais aussi une division du travail entre les différents types d'emplois ou de métiers.

Une des difficultés de l'approche proposée était de catégoriser l'activité. Pour cela, une certaine vigilance sur les notions utilisées était encore une fois nécessaire. La diversité des intitulés de poste montre la diversité des manières de situer une activité en fonction des critères retenus. L'enjeu méthodologique de la démarche a été d'élaborer des registres d'activités qui prennent en compte un certain nombre de critères susceptibles de rendre compte de cette diversité et de proposer une différenciation pertinente des activités professionnelles. Les principaux critères retenus ont été les univers et les logiques dans lesquelles les activités des personnes s'inscrivent (les dimensions institutionnelle, organisationnelle, professionnelle), les registres d'activité (traitement, logistique, régulation, etc.), l'univers de référence (administratif, socio-éducatif, etc.), mais aussi la relation avec les destinataires de l'action, ou la nature des relations professionnelles (coopération avec d'autres professionnelles, par exemple).

Le secteur peut être qualifié de fortement « professionnalisé » dans la mesure où les dénominations de postes sont construites presque essentiellement sur les appellations professionnelles (elles-mêmes référées à un diplôme). Il y a peu, parmi les quelques 650 appellations de référence, de dénominations caractéristiques des récentes années et qui s'écartent des métiers traditionnellement établis dans le domaine social et médico-social.

A partir de ce que les personnels disent faire, l'analyse met à jour la combinaison de différents registres d'activités. Il est fait usage de la notion de configuration pour indiquer la présence de ces différents registres. Il y a manifestement des registres de référence. Les postes font apparaître de manière préférentielle des registres d'activité spécifiques reliés à une orientation professionnelle. Mais ces registres n'épuisent pas, loin s'en faut, la définition qui est donnée de l'activité. De fait, rares sont les activités qui se définissent en regard d'un seul registre. Il faut noter cependant que le « spectre » d'activité varie selon les postes décrits. Certains sont restreints, d'autres beaucoup plus élargis.

La notion de « cœur de métier » est difficile à tenir, du moins si elle a pour objet de désigner un trait spécifique ou exclusif. De même que les notions de spécialiste ou de généraliste paraissent insatisfaisantes pour caractériser les différentes présentations. En effet, nombre de postes font apparaître l'existence d'une « combinaison d'activités ». Il semble bien qu'il soit plus pertinent de caractériser les postes de cette manière plutôt que de rechercher ce qui en fait le centre. D'où l'intérêt de la notion de « faisceaux d'activités », concept emprunté à Hughes, particulièrement utile pour rendre compte de la diversité des activités, et en même temps de la manière dont elles sont reliées au sein d'un même registre. Ce sont donc des faisceaux qui peuvent être identifiés – et donc distingués. Sur le plan des compétences et des postures professionnelles, la notion de « compétence latérale » semble bien constituer un enjeu.

Ces combinatoires montrent aussi des tensions entre des registres d'activités qui ne relèvent pas d'une même logique, qui n'émargent pas au même principe d'action. L'intérêt est de croiser ces notations avec les travaux qualitatifs conduits dans le cadre du CEP, mais aussi dans d'autres cadres.

Plusieurs zones semblent assez poreuses, composées de combinatoires multiples, avec des variations dans la manière de situer le « curseur » professionnel. Ces observations posent la question des territoires professionnels et des formes de division du travail traditionnelles, fondées essentiellement sur des logiques professionnelles.

Ce sont plusieurs zones d'activité qui font l'objet de tensions, compte tenu de la coexistence d'activités qui mobilisent des registres différents :

➤ La pratique médicale : entre l'activité de diagnostic et l'activité de traitement

La question étant posée compte tenu de la rareté de certains praticiens médicaux du recentrage de leur activité sur le diagnostic.

➤ L'encadrement : entre résolution de problèmes et encadrement professionnel

La notion d'encadrement recouvre incontestablement des situations diverses. Il y a le plus souvent conjonction d'une activité de praticien, et une activité d'encadrement. L'analyse des activités montre que les deux coexistent. L'appellation à ce titre marque l'ancrage dans la pratique professionnelle. Même si celle-ci est atténuée, elle demeure.

Pour les directeurs d'établissement, la question se pose sous l'angle d'une autonomisation de la fonction, dans la mesure où les caractéristiques de l'activité ont trait également à la conduite d'une pratique professionnelle. Cette situation interroge les référentiels de formation. Il y a manifestement deux configurations de direction. L'une est marquée par une pluri activité, l'autre davantage tournée vers le registre du management et de la stratégie.

➤ L'aide à la vie quotidienne : entre éducatif (animation), soins et activités ménagères

Le clivage se développe entre le ménager et le quotidien. Ces registres d'action sont occupés par des professionnels issus de plusieurs filières (aide soignante, AMP...). Il y a manifestement une tentative de certains de se rapprocher des professions socio-éducatives. Sur le plan de la formation, se pose la question d'un tronc commun pour des postes qui croisent les mêmes registres combinés d'intervention.

➤ Le secrétariat : entre intervention socio-procédurale et travail administratif

L'analyse des postes liés au secrétariat montre la présence de deux grands registres d'activité : l'un qui tient aux activités administratives, l'autre à la relation avec le public et pour une part au traitement des situations à travers une aide administrative et/ou le traitement de dossiers. La question posée tient dans l'autonomisation de la fonction d'accueil, et le développement d'une posture « d'auxiliaire », assistante d'un professionnel de l'intervention socio-éducative.

Le terme « figure professionnelle » est utilisé dans cette recherche pour tenter de tracer les contours d'une activité sans faire référence directement à un groupe professionnel existant. La démarche a permis d'identifier le développement de nouvelles figures professionnelles dans cette branche et surtout à contourner les discours unifiant et évidemment réducteurs. L'exploitation des fiches activités telles qu'elles ont été remplies par près de 5 000 salariés a permis de construire des « faisceaux d'activités » mais aussi de recomposer des groupes professionnels à partir des combinaisons d'activités. Cette approche s'inscrit dans une démarche d'analyse des emplois dans leurs dynamiques et dans un contexte d'évolution et de variabilité des activités qui renouvellent la perception et la compréhension des évolutions au sein de la branche professionnelle sociale et médico-sociale dans les vingt dernières années.

BIBLIOGRAPHIE

- AUTES Michel. 1999. Les paradoxes du travail social. Ed. Dunod, 313 p.
- BECKER, Howard S. 1988 (trad.). Les mondes de l'art. Paris, Flammarion, 381 p.
- François BIGOT, Thierry RIVARD. 1998. « Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale ». Rapport principal. Programme de recherche MIRE, (120 p. + annexes).
- BIGOT François, RIVARD Thierry. 2000. « Des univers de référence spécifiques : les segments professionnels de l'intervention sociale », pp. 229-247 dans CHOPART Jean-Noël (dir.). Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel. éd. Dunod, 303 p.
- BOLTANSKI, Luc, et THÉVENOT Laurent. 1991. De la justification, Les économies de la grandeur. Gallimard, 485 p.
- COURPASSON, David. 1997. « Régulation et gouvernement des organisations. Pour une sociologie de l'action managériale ». Sociologie du travail, n°1, pp. 39-61
- DUBAR, Claude et TRIPIER, Pierre. 1998. Sociologie des professions. A. Colin, coll. U, 256 p.
- DUBÉCHOT Patrick, 1996, « Construction et analyse des compétences dans le secteur éducatif et social », Cahier de Recherche du Crédoc, n°86, 110 p.
- DUBÉCHOT Patrick, Pierre LE QUÉAU, 1999, « Savoirs implicites et compétence collective : la complexité de la mise à jour de l'indicible », Cahier de Recherche du Crédoc, n°134, 121 p.
- FOUDRIGNIER, Marc. 2000. « Les métiers du domicile », pp. 111-123 dans CHOPART Jean-Noël (dir.). Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel. éd. Dunod, 303 p.
- HUGHES, Everett C. 1996. Le regard sociologique. Essais choisis. Textes rassemblés et présentés par Jean-Michel Chapoulie. Paris, Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, 344 p.
- JOEL, Marie-Eve et MARTIN, Claude. 1998. Aider les personnes âgées dépendantes. Arbitrages économiques et familiaux. Ed. ENSP, 132 p.
- MAUREL, Elisabeth. 2000. « De l'observation à la typologie des emplois sociaux », pp. 24-52 dans CHOPART Jean-Noël (dir.). Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel. éd. Dunod, 303 p.
- MAUREL, Elisabeth. 2000. « Les métiers de l'accueil », pp. 125-138 dans CHOPART Jean-Noël (dir.). Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel. éd. Dunod, 303 p.
- MOULIERE Monique, RIVARD Thierry, THALINEAU Alain. 1999. Vivre le RMI des deux côtés du guichet. Ed. La Découverte et Syros, 178 p.
- MONJARDET, Dominique. 1996. Ce que fait la police. Sociologie de la force publique. éd. La Découverte, 316 p.
- Prospective Formation Emploi*. 2000. De la secrétaire à l'assistante. L'évolution d'une profession. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité. Ed. La Documentation Française. 304 p.
- RIVARD Thierry, BIGOT François. 2000. « Trajectoires professionnelles et mobilité d'emploi », pp. 177-193 dans CHOPART Jean-Noël (dir.). Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel. éd. Dunod, 303 p.
- STRAUSS, Anselme. 1992 (trad.). La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme. (textes réunis par I. BASZANGER), Paris, L'harmattan, 311 p.

CAHIER DE RECHERCHE

Récemment parus :

**Localisation des firmes et développement local
La survie des entreprises dépend-elle du territoire
d'implantation ?**

P. MOATI - A. PERRAUD - N. COUVERT - n°159 (2001)

Les stratégies d'adaptation des entreprises : éléments d'analyse

P. MOATI - n°160 (2001)

**Articles de recherche : le métier de banquier des
entreprises - P. MOATI**

Le rôle du crédit-bail - J.-C. TEURLAI - n°161 (2001)

“ Faites provision de temps libre ”

l'utopie de la civilisation loisirs

B. MARESCA - n°162 (2001)

**L'évolution des relations entre générations dans un
contexte de mutation du cycle de vie**

D. CHAUFFAUT - n°163 (2001)

Le mode de calcul du quotient familial dans les logiques locales

Audrey DANIEL - Christine OLM - n°164 (2001)

**Les diversités territoriales dans le profil de la population
logée dans le parc social**

I. ALDEGHI - A. DANIEL - M. O. SIMON - n°165 (2001)

**Les cadres dans la société française,
un groupe cohérent et homogène ?**

R. BIGOT - G. HATCHUEL - n°166 (2001)

**Associations et cadre de vie - L'institutionnalisation
des questions d'environnement**

B. MARESCA - n°167 (2002)

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

ISBN : 2-84104-193-X

CRÉDOC

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

Crédoc - C
0168. Janv-

