

*Centre de recherche
pour l'étude
et l'observation
des conditions
de vie*

Sou1998-1159

142, rue du Chevaleret

75013 PARIS

Tél. 01 40 77 85 04

Fax 01 40 77 85 09

CREDOC-DIRECTION

IMPORTANT

Ce rapport est actuellement soumis à embargo ou à diffusion restreinte par le commanditaire de l'étude dont il traite. Il vous est adressé au titre de vos responsabilités à l'égard du Centre.

**NOUS VOUS DEMANDONS DE NE PAS LE
DIFFUSER**

**Crédoc - L'observation des emplois
de l'intervention sociale. Juillet 1998.**

CREDOC•Bibliothèque



CRÉDOC

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE

CRÉDOC

142, rue du Chevaleret, 75013 Paris

PROGRAMME DE RECHERCHE MIRE

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

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

SYNTHÈSE FINALE

DUBÉCHOT Patrick
LE QUÉAU Pierre
MESSU Michel

Juillet 1998

SOMMAIRE

Introduction générale4

1ère partie : LES INTERVENANTS SOCIAUX DANS LE VAL-DE-MARNE

I. LE REPÉRAGE DES EMPLOYEURS ET DES EMPLOIS D'INTERVENANTS SOCIAUX.....13
I.1. Un pari méthodique..... 13
I.2. L'insertion des jeunes : une faible part des emplois de l'intervention sociale 13

II. L'ANALYSE DU CONTENU DES EMPLOIS17
II.1. L'observation de situations et d'activité des professionnels 17
II.2. Quatre profils de professionnels de l'insertion 17

III. UNE TYPOLOGIE DES EMPLOIS DE L'INTERVENTION SOCIALE20
III.1. Une base de données de quelques 500 emplois 20
III.2. L'âge et le niveau de diplôme comme éléments structurant le champ de l'intervention sociale..... 20

2ème partie : L'INSERTION : UNE PROBLÉMATIQUE NOUVELLE QUI BOULEVERSE LE PAYSAGE DU TRAVAIL SOCIAL ?

I. L'ÉVOLUTION DE « L'INSERTION ».....26
I.1. L'évolution de la commande..... 26
I.1.1. L'apparition de la notion et du mot « insertion » 26
I.2. L'évolution de la demande et des attentes..... 31
I.2.1. Les institutions et les élus : redéfinir et réorganiser le travail social..... 31

II. LES ACTIVITÉS ET LES TÂCHES DES EMPLOIS DE L'INSERTION DES JEUNES.....34
II.1. Les activités des emplois de la médiation 35
II.2. Les activités des emplois de l'intervention spécialisée..... 37
II.3. Les activités des emplois de coordination 38

3ème partie : DU CHANGEMENT DANS LE TRAVAIL SOCIAL

I. LE STATUT DE LA « NOUVEAUTÉ »46
II. LES FACTEURS DE CHANGEMENT.....48
III. LES FACTEURS DE PERMANENCE.....51
IV. DE QUELQUES HYPOTHÈSES INTERPRÉTATIVES54

| | |
|--|----|
| Conclusion | 58 |
| Annexes | 59 |
| Annexe 1 : Type d'employeurs dans le fichier CREDOC concernant le Val-de-Marne..... | 60 |
| Annexe 2 : Catégories d'emplois d'intervenants sociaux dans l'échantillon CREDOC concernant le Val-de-Marne | 61 |
| Annexe 3 : Grille d'analyse des activités des intervenants sociaux | 62 |
| Annexe 4 : Définitions | 63 |
| Annexe 5 : Bibliographie | 64 |

INTRODUCTION GÉNÉRALE

LA PROBLÉMATIQUE

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

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

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

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

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

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

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

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

En fait, aujourd'hui, il n'y aurait plus de vision claire du champ constitué par les différentes catégories professionnelles qui interviennent auprès des populations dites "en difficulté". L'opacité est à la fois conceptuelle et méthodologique, qualitative et quantitative. Les concepts ont évolué de l'assistance sociale à la lutte contre l'exclusion, en passant par l'insertion sociale et professionnelle. Ces glissements conceptuels provoquent une difficulté méthodologique à définir un champ homogène, un bornage clair qui pourrait se traduire dans une terminologie structurante et univoque comme l'a été l'appellation de « travail social » et de « travailleur social », même si les contours de ceux-ci sont toujours restés flous. L'opacité est qualitative dans la mesure où, les bornes étant repoussées, il est difficile de dire qui fait quoi et comment il le fait dans un champ indéfini et imprécis. Les modes d'actions changent, les actions individualisées des assistantes sociales et des éducateurs sont décriées, tandis que les approches plus globales et transversales sur des territoires donnés sont valorisées et développées. Dans ce tourbillon, ce bouillonnement, il est dès lors bien difficile de recenser, de chiffrer des professions et plus exactement des emplois qui apparaissent au gré des nouveaux besoins et des nouveaux modes d'intervention mis en oeuvre. Les emplois-ville (agent de

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

développement local, chargé de mission insertion) et plus récemment certains des emplois nouveaux proposés par Martine AUBRY (agent de prévention et d'ambiance, agent de médiation, l'accompagnement et la réinsertion des détenus) participent à brouiller les repères dans ce secteur.

Le premier axe problématique de cette recherche concerne donc l'éclatement des métiers du secteur social et socio-éducatif, mais aussi la nature et l'organisation des emplois. Christian BACHMAN et Michel CHAUVIÈRE⁴ évoquent un développement de la division du travail dans le champ social. Ils distinguent deux niveaux, « le social de gestion » et le « social d'intervention », qui correspondent à une division hiérarchique (les professionnels de terrain et les concepteurs/commanditaires). Selon eux, cette organisation a été renforcée au fil des années par la décentralisation. J. ION souligne la hiérarchisation accrue des emplois par l'émergence, d'un côté des nouveaux postes d'encadrement et, de l'autre de « petits boulots du social » dans le cadre de la mise en oeuvre des dispositifs. Au-delà de ces indicateurs de transformations de l'organisation du secteur, le rôle et la fonction des métiers sociaux changent. Jean-René LOUBAT⁵ estime qu' « à l'heure actuelle, le travailleur social est un professionnel qui assure une prestation de service à caractère social ». Ce positionnement du travailleur social comme prestataire de service constitue un véritable « choc culturel » qui doit conduire selon lui, à une remise en cause des formes d'action classiques. Ces deux hypothèses, celles d'une hiérarchisation des fonctions et celle de l'introduction d'une logique de prestation de service dans laquelle le rapport coût/qualité de la prestation deviendrait dominant, pourraient bien s'articuler avec la vision d'un secteur comme étant celle d'un marché « ouvert » dans lequel les niveaux de formation structureraient ce secteur plus que les diplômes professionnels⁶.

Un deuxième axe problématique est centré sur les compétences des professionnels. L'hypothèse de la diversification des emplois du social amène à renouveler l'analyse de la relation emploi/compétences. A cette occasion, il n'est pas inutile de s'interroger sur l'utilisation du vocable « nouveaux métiers du social ». Et cela pour deux raisons. La première parce que l'utilisation du terme métier à la place d'emploi, opère un glissement de sens qui participe aux transformations du champ professionnel. La deuxième parce que l'un, le métier, est porteur d'une identité socioprofessionnelle marquée, voire d'une histoire et d'une culture spécifiques, mêle intimement l'activité professionnelle à tout un corpus de connaissances, de compétences et de comportements ; l'autre, l'emploi, est associé à un processus de parcellisation des tâches et à une division hiérarchique et fonctionnelle du travail⁷. Or, la mise en perspective historique de l'assistance sociale et de l'éducation spécialisée montre de fait l'importance du diplôme et des compétences individuelles comme éléments d'identité professionnelle

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

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

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

⁷ Voir annexe n°4 : « Nouveaux métiers : de quoi parle-t-on? »

et de reconnaissance sociale de ces « emplois » en tant que métiers. Les transformations évoquées précédemment dans ce champ professionnel sont donc un enjeu important. La légitimité du diplôme et de la qualification pourrait être remise en cause par des pratiques nouvelles de gestion des emplois et des compétences. Notamment, parler de « métiers » pour des emplois qui ne requièrent aucune certification reconnue dans le secteur professionnelle, participe certainement au « malaise » de celui-ci.

LES HYPOTHÈSES

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

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

LES OBJECTIFS

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

Les objectifs se déclinaient dès lors en trois axes :

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

LE CADRE MÉTHODOLOGIQUE

Un programme coordonné

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

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

Un programme qui conjugue approche quantitative et approche qualitative

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

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

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

Une démarche inductive

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

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

- s'interdire toute « connaissance a priori » du champ professionnel pour se permettre de repérer des recompositions ou des extensions de l'intervention sociale.

La définition et le bornage de l'intervention sociale

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

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

Cependant, la question du bornage du champ a été posée dès le premier séminaire par les équipes. Dans les programmes d'études de secteurs professionnels, type Contrat d'Étude Prospective (C.E.P.)⁸, la règle est de fournir dans un premier temps des données de cadrage sur le secteur d'activité de manière à le circonscrire. Or, l'approche proposée voulait justement éviter de plaquer un bornage prédéterminé à partir de nomenclatures existantes ou reconstruites.

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

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

⁸ BOTTARI Christelle, LEGROS Michel : Contrat d'Étude Prospective, Commerce de Gros. *La formation professionnelle initiale et continue*, CRÉDOC, 1995.

Pour éviter l'effet de centrage sur les professions traditionnelles, cette définition devait être suffisamment ouverte :

PROTOCOLE de définition

La notion d'intervention sociale et son cadre de définition

Le champ social évolue rapidement sous la pression conjuguée de :

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

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

Les interventions sociales :

Les interventions sociales visent à répondre à des situations :

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

et plus largement visent à :

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

L'intervenant social :

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

MIRE/CRÉDOC, 1996

Le programme MIRE a démarré voici environ deux années pour les équipes de recherche (avril 1996). Trois phases distinctes ont ponctué et structuré ce programme : le repérage et le comptage des employeurs et des emplois dans les départements, une analyse qualitative d'emplois de l'intervention sociale, enfin la construction d'une typologie des activités de ces emplois étudiés.

I - LES INTERVENANTS SOCIAUX DANS LE VAL-DE-MARNE

Éléments de synthèse⁹

⁹ Cette première partie présente de manière synthétique les éléments contenus dans les deux précédents rapports. Elle fournit des informations sur les objectifs assignés aux différentes phases du programme, sur les méthodes d'investigations et sur les « résultats » obtenus à partir des enquêtes et de leurs traitements.

I. Le repérage des employeurs et des emplois d'intervenants sociaux

I.1. Un pari méthodique

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

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

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

I.2. L'insertion des jeunes : une faible part des emplois de l'intervention sociale

Le CRÉDOC a constitué, pour le département du Val-de-Marne, un fichier de 1197 établissements et structures entrant dans le champ de l'intervention sociale telle qu'elle a été définie. L'ensemble de ces établissements et structures sont gérés par 351 organismes gestionnaires (différents) : collectivités locales, administrations d'État, organismes sociaux, associations, dispositifs liés à des politiques publiques, bailleurs, maisons de retraite, etc.¹⁰. Ce fichier a été

¹⁰ Voir tableau en annexe n°1.

construit sur la base du fichier FINESS¹¹. Celui-ci a été expurgé d'un certain nombre d'établissements sanitaires qui, après vérification téléphonique, n'employaient aucune personne correspondant à la définition fournie de l'intervenant social. Pour compléter cette première étape, le CRÉDOC a recherché d'autres sources déjà constituées : Caisse d'Allocation Familiale, enquête sur les professions sociales et éducatives du SESI¹², enquêtes « collectivités territoriales » et « emploi » de l'INSEE et les données fournies par les services du Conseil général. Enfin, il a été nécessaire de compléter le fichier par des sources nécessitant une recombinaison de l'information (subventions et budgets communaux, petites annonces de médias spécialisés et fichiers d'instances nationales représentatives).

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

- ◇ couvrent 8 domaines différents d'intervention : médico-éducatif, petite enfance, social, animation, insertion, enseignement/formation, politique de la ville, emplois de proximité,
- ◇ présentent des postes divers : emplois de l'intervention sociale, cadre, techniciens paramédicaux, intervenants extérieurs, personnels de service et administratif (cf. tableau annexe n°2).

Le champ professionnel attribué au CRÉDOC était l'insertion professionnelle et sociale des jeunes. Pour appréhender ce domaine d'intervention, un premier bornage a été opéré à partir des intitulés d'activités de la nomenclature FINESS susceptibles de regrouper des établissements et

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

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

services ayant une activité d'insertion : « l'éducation spécialisée », « la réinsertion sociale et professionnelle » et enfin la « vie sociale ». L'analyse a permis de repérer 87 structures ou services dont les pratiques étaient susceptibles de se situer dans le domaine de l'insertion (soit 43% des structures de l'échantillon). Cependant, en introduisant le critère de la classe d'âge -les jeunes de 16 à 25 ans- correspondant aux bornes généralement adoptées par les politiques publiques de l'insertion des jeunes, ce sont seulement 45 d'entre elles (22% des structures de l'échantillon) qui ont pour mission totalement (12 structures), ou en partie (33 structures) de favoriser l'insertion sociale et professionnelle des jeunes. Ces 45 structures possèdent au total 208 emplois et 53 types d'emplois différents. Les emplois de l'insertion recouvrent environ 3,8% des emplois de l'intervention sociale dans l'échantillon.

Même si ces éléments chiffrés sont à prendre avec précaution dans la mesure où nous n'avons pas été exhaustif, ce constat chiffré semble trouver des échos dans d'autres travaux. L'enquête sur l'emploi menée par PROMOFAP¹³ auprès de ses adhérents montre que seulement 6% des salariés travaillent dans des établissements hors des secteurs traditionnels -sanitaire, médico-social, social- dont environ un tiers dans le secteur intitulé « emploi-insertion ». Ces éléments relativisent les discours sur le bouleversement des professions du social. « L'engloutissement » des métiers canoniques du travail social ne semble pas encore d'actualité. Ainsi, comme le précise Michel AUTÈS¹⁴ dans la revue ESPRIT : « *Il n'y a pas, loin s'en faut, invasion de professionnels nouveaux dans le champ social* ».

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

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

¹³ PROMOFAP : « Synthèse de l'enquête nationale sur l'emploi », Enquête réalisée auprès de 8000 adhérents en 1995. Observatoire emploi-formation. Novembre 1997.

¹⁴ Dans le département du Nord, l'équipe de Michel AUTÈS a dénombré moins de 200 intervenants n'ayant pas de diplômes traditionnels du secteur social sur environ 18 000 intervenants dénombrés.

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

II. L'analyse du contenu des emplois

II.1. L'observation de situations et d'activité des professionnels

La deuxième phase de la recherche a conduit les équipes à interroger directement un échantillon de professionnels constitué sur la base des observations de la première phase, sans qu'il s'agisse obligatoirement d'un échantillon raisonné. L'étendue du champ de l'intervention sociale a conduit les responsables du programme et les équipes de recherche à le décomposer en sous-secteurs. La logique de cette seconde phase était cumulative. Les observations effectuées dans chacun des départements devaient se répondre, se contredire, et s'enrichir mutuellement. Les entretiens auprès des professionnels visaient à une analyse détaillée des contenus d'activité, de l'environnement institutionnel et organisationnel du poste et des compétences des agents saisies au travers d'une description de leurs trajectoires professionnelles (formation et expériences). Sur la base de ces éléments, chaque équipe était invitée à proposer une typologie des emplois du secteur exploré.

II.2. Quatre profils de professionnels de l'insertion

L'analyse du contenu des emplois, réalisée par l'équipe du CRÉDOC a donc porté sur l'insertion. Plusieurs types d'activités y concourent : les services et organismes qui agissent dans des secteurs nouveaux -l'insertion par l'économique, l'insertion par le logement, les politiques de la ville, le développement social local-, mais aussi les organismes et services de réinsertion sociale plus traditionnels comme la prévention spécialisée, l'AEMO, la PJJ ou les CPAL.

Nous avons pris le parti de présenter ces structures à partir d'une typologie construite en premier lieu sur le critère de ce que l'on pourrait appeler la « mission » des structures et services. Il s'agissait :

- ⇒ des structures de la « médiation » : elles mènent une action envers la personne dans son intégrité et prennent en charge, d'une certaine manière, l'ensemble des problèmes auxquels elle se trouve confrontée à un moment donné de sa vie,
- ⇒ des structures de « l'intervention spécialisée » : elles ont une approche plus spécifique et se proposent d'assister les jeunes dans des démarches qu'ils ont à faire dans un domaine bien mieux circonscrit : l'emploi ou le logement, notamment.
- ⇒ des structures de « coordination » : leur action ne s'adresse qu'indirectement aux jeunes : leur mission consiste davantage à apporter un soutien et une assistance aux structures en

contact avec le public, à coordonner leur action sur un territoire donné et à promouvoir des actions ou des projets dans le cadre des politiques locales

TYPOLOGIE DES ÉTABLISSEMENTS dans le champ de l'insertion dans le 94

**Type 1 :
structures de
la "médiation"**

- clubs de prévention
- centres d'hébergement
- centres d'accueil et d'orientation
- centres sociaux
- services d'action judiciaire
- points Ecoute
- prévention des toxicomanies
- CPAL
- foyer de la PJJ

**Type 2 :
structures de
"l'intervention spécialisée"**

- Mission locale
- Entreprise d'insertion
- Régie de quartier
- CLLAJ
- Assoc. pour le logement
- association intermédiaire

**Type 3 :
structures de "coordination"
(ou "méta-structures")**

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

L'enquête s'appuie sur une méthode d'analyse des emplois déjà utilisée par le CRÉDOC¹⁵ et qui s'inspire des travaux du CEREQ¹⁶ et de l'ANPE¹⁷. Cette méthode analyse l'emploi en tenant compte de différents paramètres : l'environnement professionnel, l'activité de la personne, les compétences, et les représentations du secteur professionnel. De ce fait, les entretiens étaient structurés autour de deux axes majeurs : un axe organisationnel (position et fonction) et un axe symbolique (perceptions et représentations).

Les métiers canoniques étant regroupés principalement dans les structures de la « médiation », cette reconstruction du champ nous a permis de tester l'hypothèse de différences fortes entre les contenus d'activités et les profils des intervenants dans les trois types de mission. L'enquête a porté sur 27 établissements ou services dans lesquels 51 intervenants sociaux salariés ont été interviewés.¹⁸

¹⁵ DUBÉCHOT P. : *La prévention spécialisée aujourd'hui : situations professionnelles et compétences*, étude réalisée pour PROMOFAP, Collection des Rapports du CRÉDOC, n°170, septembre 1996.

¹⁶ Ibid p. 5.

¹⁷ Revue de l'ANPE : « Le nouveau ROME, Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois », Grand Angle sur l'Emploi, n°6 d'octobre 1993.

¹⁸ Au total nous avons interrogé 54 personnes, dont 3 bénévoles qui ne figurent pas dans la typologie des intervenants.

L'analyse des qualifications, du parcours professionnel, des fonctions actuellement occupées, mais aussi la représentation du champ professionnel, complétée par les résultats de la phase précédente a permis de proposer quatre profils identitaires :

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

Il est difficile de distinguer des compétences vraiment spécifiques pour chacun des profils. Il existe également de larges zones de recouvrement des activités entre les différents types d'emplois. Certains emplois nécessitent un peu plus une mise en oeuvre de savoirs procéduraux -c'est-à-dire, la connaissance des procédures, savoir « comment il faut faire », le parcours à suivre- et des savoir-faire cognitifs -c'est-à-dire, les opérations intellectuelles nécessaires à la formulation, à l'analyse et à la résolution de problèmes, à la conception de projets, à la prise de décision : savoir traiter l'information, raisonner, nommer ce que l'on fait, apprendre-. Cependant, quelque soit l'emploi, dans tous les discours, c'est le profil de l'individu qui est valorisé, ce qui compte c'est son expérience professionnelle et de la vie... mais ces références ne sont pas nouvelles dans le travail social.

Les changements intervenus dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes ont certes modifié sensiblement l'organisation du travail, les missions mais aussi les tâches et les activités des travailleurs sociaux, mais ils n'ont pas pour autant introduit de franches ruptures dans la construction des professionnalités. Tout au plus ces dispositifs d'insertion, mais surtout les politiques territorialisées, ont-ils introduit une redistribution des fonctions entre les professionnels de l'intervention spécialisée, ceux de la médiation et ceux de la coordination.

III. Une typologie des emplois de l'intervention sociale

III.1. Une base de données de quelques 500 emplois

La troisième et dernière phase de ce programme visait à proposer aux interlocuteurs du champ de l'intervention sociale (organisations professionnelles, syndicats de salariés, représentants des employeurs publics et privés, institutions marquantes du champ comme les fonds de formation ou les regroupements d'organismes de formation), de nouvelles formes de catégorisation permettant de mieux saisir la variété des emplois et de leur contenu. Le rôle des chercheurs n'était pas de proposer de nouvelles nomenclatures qui serviraient de base à des nouveaux enregistrements statistiques, mais, l'objectif central de ce programme, visait seulement à proposer à ces partenaires de nouveaux critères de catégorisation définis à partir de l'observation méthodique d'une variété de situations et d'activités professionnelles.

Dans le souci d'harmoniser cette démarche, une synthèse commune a été effectuée à l'aide de la base de données réalisée à partir des quelques 500 entretiens réalisés par l'ensemble des équipes dans la deuxième phase.

III.2. L'âge et le niveau de diplôme comme éléments structurant le champ de l'intervention sociale

Le codage des entretiens puis leur traitement statistique par analyse factorielle ont abouti à l'élaboration d'une nouvelle catégorisation des activités des emplois enquêtés :

- 1 - accueil et secrétariat,
- 2 - accueil, information et constitution de dossier
- 3 - instruction et suivi de dossiers
- 4 - suivi de situation individuelle
- 5 - conseil et construction de parcours individuels
- 6 - parcours individuels et actions collectives
- 7 - accueil à domicile
- 8 - aide socio-éducative en établissement
- 9 - activités de proximité
- 10 - tutorat domestique et technique

- 11 - accompagnement à la vie sociale
- 12 - encadrement de structures locales d'insertion
- 13 - conception et direction de projet
- 14 - développement et animation de projet
- 15 direction et encadrement
- 16 - direction et animation de structures de proximité

L'analyse de cette catégorisation par les activités fait apparaître deux critères discriminants qui contribuent à hiérarchiser le champ : l'âge et le niveau de diplôme et moins le type du diplôme (généraliste, professionnel). Ces premiers constats tendraient à remettre en cause le rôle de la certification comme facteur de constitution du champ, encore que celui-ci ait toujours fait une grande place aux non diplômés. Cette latitude a toujours permis notamment l'accès aux emplois du secteur socio-éducatif à nombre d'individus initialement étrangers à ce secteur. On peut penser que l'obligation de la détention du baccalauréat et l'entrée sur ce marché de personnes plus attirées par les débouchés qu'il offre que par la motivation ou la « vocation » feront encore évoluer le rôle du diplôme dans la constitution du champ.

Ce programme reposait sur deux hypothèses principales. La première admettait l'existence d'un « noyau dur » de professionnels certifiés ou agréés autour duquel se développerait en « périphérie » de nouveaux emplois sociaux et socio-éducatifs qui viendraient « bouleverser » le paysage du travail social. La seconde hypothèse partait de l'idée qu'il ne fallait pas surestimer l'importance quantitative de ces emplois nouveaux et penchait donc pour une certaine stabilité du milieu professionnel, malgré l'évolution marquée des politiques publiques.

Une première analyse de la nomenclature des activités montre la proximité entre les professions « canoniques » et les « nouveaux emplois » attestée par une répartition relativement équilibrée en termes de contenus de tâches : « tout le monde fait un peu tout ». A première vue donc, les contours du champ ne sont pas modifiés. C'est peut-être à l'intérieur de certains secteurs d'intervention, comme l'insertion sociale et professionnelle, que les changements s'opèrent en raison de l'absorption de nouvelles figures professionnelles ou de nouveaux contenus qui conduisent à des rapprochements entre anciens et nouveaux, plus que de fortes oppositions. Notamment, le développement des politiques et des dispositifs d'insertion a fait augmenter le nombre de structures et de services, les possibilités de postes et donc a favorisé les possibilités de mobilité. Dans ces conditions, il semble que certains intervenants comme les éducateurs spécialisés, qui pour beaucoup parmi ceux qui travaillent dans le domaine de l'insertion, ont des formations complémentaires et notamment universitaires, aient davantage d'opportunités de mobilité vers les « nouveaux emplois ».

La deuxième partie de ce rapport final propose d'analyser le secteur de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes au regard de la nomenclature des activités élaborée par le programme MIRE et des emplois observés dans la deuxième phase par le CRÉDOC. Le développement des « nouveaux emplois » dans le domaine de l'insertion est un bon exemple pour aborder les deux axes problématiques de cette recherche : l'éclatement des métiers et la relation emploi/compétences. En effet, ils n'ont pas donné lieu, jusqu'alors, à la construction d'un nouveau métier (au sens exact du terme)¹⁹ ou à une nouvelle profession et les critères de recrutement sont tout à fait informels et non codifiés.

¹⁹ Cf. annexe 4 : Quelques définitions.

II - L'INSERTION :
Une problématique nouvelle
qui bouleverse
le paysage du travail social ?

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

Après vingt ans de politiques sociales territorialisées, et de mise en place des dispositifs d'insertion, beaucoup s'accordent à dire que les professions sociales apparaissent de plus en plus éclatées entre un secteur dit « classique » et des champs d'intervention en pleine évolution (ville, aide à domicile...)²⁰. Et voici que des observateurs annoncent la fin des travailleurs sociaux. C'est ce que laisse entendre Jacques ION dans son dernier ouvrage,²¹ si l'on en croit l'article des Actualités Sociales Hebdomadaires du 29 mai 1998, où il est dit :

« Devenus minoritaires, les professionnels estampillés se trouvent noyés dans la nébuleuse de l'intervention sociale où se côtoient, tout à la fois, bénévoles qui reviennent en force, diplômés de l'enseignement supérieur (métiers de la ville, de l'insertion...) agents des « petits boulots » et désormais, les jeunes embauchés dans le cadre des emplois Aubry ».

Est-ce la fin du travail social ? Oui, répond sans hésiter Isabelle ASTIER²² :

« Le travail social a disparu. S'il s'est produit un événement d'importance durant les deux dernières décennies, c'est assurément l'engloutissement de la professionnalité des travailleurs sociaux... Disparu et absorbé, le travail social a connu l'histoire banale d'une « dépossession professionnelle » par une multiplicité d'acteurs engagés à dire leur mot sur les précarités contemporaines... »

De la réparation des individus handicapés, inadaptés, victimes de la société et du progrès, une partie des travailleurs sociaux a été confrontée à une nouvelle mission : l'insertion des « lâchés du peloton » et au maintien du lien social dans un contexte d'exclusion de fractions de plus en plus larges de la population. Comme le souligne Michel AUTÈS : « *si ce n'est pas le travail social, qui a changé, ce*

²⁰ Rapport intitulé : *Adaptation du marché de l'offre et de l'emploi des travailleurs sociaux*, présenté le 6 octobre 1995 au Conseil Supérieur du Travail Social.

²¹ Jacques ION : *Le travail au singulier* Ed. Dunod, 1998.

²² Isabelle ASTIER : « RMI : du travail social à une politique des individus », article dans la revue *ESPRIT*, n°241 intitulé « A quoi sert le travail social », mars-avril 1998.

sont donc les missions qui lui sont politiquement fixées, et on peut les rassembler sous un nom : l'insertion »²³.

L'analyse des activités et du contenu des emplois dans le domaine de l'insertion observés par le CRÉDOC peut apporter quelques éléments de réponses sur les transformations en cours dans ce domaine.

²³ AUTÈS Michel : L'insertion, une bifurcation du travail social, dans la Revue *ESPRIT*, n°241, mars-avril 1998.

I. L'évolution de « l'insertion »

I.1. L'évolution de la commande

I.1.1. L'apparition de la notion et du mot « insertion »

René LENOIR²⁴ utilisa il y a presque vingt cinq ans le terme d'exclusion. A cette époque, il désignait plutôt le risque de marginalisation de quelques groupes de population, à l'écart d'une société en pleine croissance et auxquels les caractéristiques sociales et démographiques ne permettaient pas d'accéder à l'un ou l'autre des éléments de la panoplie des mesures sociales. Panoplie, dont on imaginait alors, qu'au prix de quelques ajouts, elle suffirait à répondre à l'ensemble des demandes de ces exclus.

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

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

Selon Michel LEGROS²⁵, l'examen des politiques traditionnelles d'insertion fait apparaître l'existence de trois réseaux qui se sont constitués progressivement pour répondre à des demandes sociales différenciées :

- ◇ Sur les soubassements d'une action caritative, un premier réseau s'est constitué dès le siècle dernier pour accueillir des enfants et des adolescents qui ne pouvaient être socialisés dans un contexte familial. Constitué par des établissements et des services, ce réseau est structuré en fonction des types de déficiences ou de carences.

²⁴ René LENOIR : *Les Exclus* Ed . , 1974

²⁵ Michel LEGROS : Vers l'emploi : la formation des accompagnateurs d'insertion, *Les Cahiers de PROMOFAF*, n°6, Décembre 1993.

- ◇ Construit sur une base associative, mais moins formalisé, un second réseau intervient traditionnellement auprès des enfants, adolescents et jeunes adultes en situation de marginalisation ou tout au moins de risque d'exclusion sociale. Les cas des Clubs et équipes de Prévention, des centres sociaux, illustrent bien ce second réseau. Ces équipements assurent une présence auprès des jeunes en difficulté, dans les quartiers.

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

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

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

I-1-2- Les politiques sociales et la définition du champ de l'insertion

La première difficulté est de définir ce que recouvre exactement le troisième réseau évoqué par Michel Legros. Jacques ION, dans son ouvrage « Le travail social à l'épreuve du territoire » fait débiter les dispositifs d'insertion, en 1973, avec la création du groupe permanent interministériel « Habitat et vie sociale », dans le cadre du VIème Plan. Les étapes importantes sont marquées par la création en 1981 de la Délégation interministérielle à l'insertion professionnelle et sociale des jeunes en difficulté, instituant les missions locales et les P.A.I.O., et en 1988 par la mise en oeuvre de « la politique de la ville et du développement social urbain » qui élargissent les missions dévolues aux missions D.S.Q. (développement social des quartiers) et C.C.P.D. (Conseil communal de prévention de la délinquance). A ce premier ensemble de dispositifs autour de l'insertion des jeunes et du développement social local sont venus s'ajouter les structures d'insertion par l'activité économique, les politiques d'accès au logement (PALPD, CLLAJ), et surtout, en 1988, la création du RMI qui consacre définitivement la problématique de l'insertion.

Ces dispositifs proposent une nouvelle catégorie d'emploi que l'on pourrait désigner sous le terme générique « d'accompagnateur d'insertion ». Dans cette catégorie de nouveaux emplois, il est possible

de classer les conseillers techniques des missions locales ou des PAIO, les formateurs des stages d'insertion, les encadrants des structures d'insertion par l'activité économique...etc.

L'absence d'emplois et donc de débouchés objectifs pour les usagers des politiques d'insertion a quelque peu contraint les politiques publiques et les dispositifs à s'interroger sur la seule finalité de l'emploi. C'est surtout avec le RMI, que l'insertion s'est élargie à la vie sociale, au logement, à la santé. Dès lors, un autre type d'emplois nouveaux est apparu tels « les accompagnateurs sociaux » plus spécialisés dans tel ou tel type de problèmes.

Parallèlement les politiques de gestion des populations (politiques de la ville, politiques urbaines) ont orienté davantage les missions des dispositifs vers le développement local et surtout la médiation sociale. Ainsi sont apparus à côté des assistants sociaux, des éducateurs ou des animateurs, les Grands-Frères, et plus récemment les Emploi-jeunes, créés dans une logique de création d'emplois nouveaux.

La demande d'encadrement des populations inactives a donc provoqué une série de création d'emplois dans un champ d'action toujours plus large dans la mesure où les publics susceptibles d'être dits « en difficulté » sont de plus en plus nombreux. Cette extension du champ vaste et infini de l'insertion à travers les politiques sociales constitue un champ fertile d'emplois à inventer.

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

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

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

| Domaines | Etablissements (33) | Postes (54) |
|--------------------------------------|--|---|
| 1. Prévention | <ul style="list-style-type: none"> • Club de prévention (4) • Assoc. Prév. de la toxicomanie • Assoc. Prév. de l'alcoolisme | <ul style="list-style-type: none"> 1 chef de service éducatif 1 psychologue 3 éducateurs-trices 1 visiteuse sociale 2 resp. de structure 1 adjoint |
| 2. Insertion par l'économique | <ul style="list-style-type: none"> • Missions locales (2) • Entreprises d'insertion (2) • Régie de quartier | <ul style="list-style-type: none"> 1 responsable de structure 1 coordinateur 1 conseillère insertion 1 conseillère emploi-formation 3 éducateurs-trices 1 AS 1 secrétaire-comptable, adjoint |
| 3. Insertion par le logement | <ul style="list-style-type: none"> • CLLAJ (2) • Association inser. par le logement | <ul style="list-style-type: none"> 2 accompagnateurs-trices 1 CESF 1 conseiller social |
| 4. Réinsertion | <ul style="list-style-type: none"> • CHRS (4) • SAOH • CPAL • Association SAJIR • Foyer d'hébergement jeunes délinquants • PJJ | <ul style="list-style-type: none"> 1 psychologue 3 éducateurs-trices 5 animateurs-trices 1 moniteur-éducateur 2 agents de probation 2 CESF 1 auxiliaire de puériculture 1 juriste 1 responsable de chantier 1 surveillant formation |
| 5. Développement social | <ul style="list-style-type: none"> • Centres sociaux, socio-cult., MJC (5) • Mission/antenne/contrat-ville (3) | <ul style="list-style-type: none"> 3 animateurs-trices 1 coordinateur secteur jeunes 1 agent d'accueil 1 chargé de mission 1 agent de développement 1 chargé de coordination 1 chef de projet 1 coordinateur social 1 secrétaire-comptable, adjoint 1 vacataire |
| 6. Autres | <ul style="list-style-type: none"> • Action sociale CAF • CCAS | <ul style="list-style-type: none"> 2 AS 1 agent de développement social |

Le champ de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes dans le département du Val-de-Marne semble, à la lecture des entretiens, posséder en soi un principe de cohérence assez fort, comme une "logique interne". Toutes les structures dans lesquelles nous avons réalisé des entretiens, ou peu s'en faut, occupent en effet une place précise et tout à fait particulière dans ce qui peut dès lors apparaître comme un "ensemble" soit en raison de son mode d'intervention, du public destinataire de son action, ou bien encore de la zone géographique qu'elle couvre. Il existe, autrement dit, une certaine "division sociale de l'intervention sociale", au moins dans ce champ et cet espace particulier, qui ordonne et détermine le sens de l'action de chaque unité qui en relève.

En réalité, le champ couvert par cette enquête paraît comprendre deux domaines assez hétérogènes l'un à l'autre : d'une part celui de l'insertion *stricto sensu* ; d'autre part celui de l'animation. Dans l'univers de l'insertion au sens étroit du terme on peut mettre en évidence une véritable "chaîne de coopération" entre les structures : certaines d'entre elles réalisent l'accueil et l'orientation des jeunes vers d'autres qui pourront mener une action plus spécialisée dans un domaine plus restreint (l'emploi et/ou le logement).

I.2. L'évolution de la demande et des attentes

I.2.1. Les institutions et les élus : redéfinir et réorganiser le travail social

Outre le contexte économique et les politiques de lutte contre l'exclusion, les travailleurs sociaux ont été confrontés à des transformations institutionnelles profondes. Celles-ci ont également contribué au développement de nouvelles pratiques. Elles ont aussi participé à la remise en cause des pratiques existantes et des professionnels du travail social. Des voix se sont élevées pour décliner les preuves accablantes de l'inadaptation des métiers « traditionnels » du social à faire face à la question du chômage et aux mutations sociétales en cours. Des sociologues, des élus et les cadres des administrations départementales ou d'État ont décrit cette « inadaptation » à la fois des pratiques et aussi des modes d'organisation et de représentation du secteur.

Lors de la préparation du XI^e Plan, un des ateliers de la commission « Cohésion et prévention de l'exclusion » avait rendu un rapport assez éclairant sur les constats et les attentes en matière d'action sociale. Cet atelier intitulé « Évolution du travail social » était présidé par Antoine DURRLEMAN²⁶. Ce rapport mettait en valeur une triple nécessité aux yeux de ses rapporteurs :

- ⇒ - donner à l'action sociale des finalités claires, qui tiennent compte de la tradition, de l'expérience passée, mais aussi des problèmes nouveaux de la société ;
- ⇒ - adapter en conséquence le travail social, les formations des travailleurs sociaux et les conditions d'exercice de leur travail, tout en valorisant leur professionnalité, en simplifiant leurs statut, et en favorisant la promotion interne ;
- ⇒ - de faire évoluer l'organisation des services sociaux généralistes en milieu ouvert, soit en renforçant le secteur polyvalent, soit en développant la pluridisciplinarité, soit en recherchant, au moins à titre expérimental, des formules plus innovantes, intégrant un ensemble plus large d'acteurs.

Mais, ainsi que ce rapport le souligne, ces évolutions n'auront de sens et d'efficacité qu'à condition que deux enjeux centraux soient assurés :

- a- la clarification des relations entre les services sociaux et d'autres services tels les services de l'emploi et du logement

²⁶ DURRLEMAN Antoine : *Redéfinir le travail social, réorganiser l'action sociale*, Rapport à la Commission Cohésion sociale et prévention de l'exclusion, Commissariat général du Plan, La Documentation Française, mars 1993.

En effet, Jean-Baptiste de Foucauld souligne, en préface de ce rapport que l'absence d'emploi ou de logement est à l'origine de l'essentiel des difficultés auxquelles sont actuellement confrontés les publics rencontrés par les travailleurs sociaux. Cette situation objective et concrète auxquels ils ont à faire face impose une clarification des rôles :

« Les travailleurs sociaux ont toujours joué un rôle de médiateur entre l'offre et la demande et ce rôle a constamment évolué en fonction du contexte social et institutionnel. Aujourd'hui plus que jamais, le travail social doit se préoccuper des conditions de production de l'offre (d'emploi, d'insertion ou de logement), et cela d'autant plus que les politiques locales seront amenées à se développer. »

b- la clarification des relations entre les services sociaux et la société civile

En effet, la cohésion sociale ne va plus de soi et repose selon Jean-Baptiste de FOUCAULD sur un effort de la société sur elle-même. De ce fait, certaines compétences détenues par le travail social -capacité à l'écoute, à l'accompagnement- doivent être diffusées dans l'ensemble de la société, auprès de bénévoles travaillant dans les associations, et pas seulement auprès d'eux.

Ce rapport DURRLEMAN du Commissariat général du Plan, à propos des missions du travail social, préconisait, en 1993 de repenser les missions du travail social selon les fonctions de l'action sociale et non selon l'actuelle division du travail en métiers spécialisés. Et pour cela il est souhaitable de procéder à un remembrement des professions sociales sur d'autres bases. Les missions du travail social devaient s'articuler autour de trois grands pôles :

- * l'accompagnement individualisé et collectif des personnes et des groupes,
- * l'élaboration, la création, l'animation ou la gestion des offres d'insertion,
- * les fonctions d'ingénierie et de développement social.

1-2-2. Nouvelles missions et nouvelles pratiques : le point de vue des observateurs

De manière récurrente le travail social et les travailleurs sociaux sont interpellés et s'interrogent sur leur mission et sur leurs pratiques. Le numéro de la Revue ESPRIT de 1972 interrogeait : « Pourquoi le travail social ? ». Clairement, le travail était dénoncé comme une entreprise de mise au travail des inadaptés, des marginaux et autres oisifs. Le travail social était à ce titre au service de la bourgeoisie.

Dans un contexte d'augmentation du chômage, l'expérience des travailleurs sociaux à remettre les marginaux et les inadaptés au travail aurait dû leur servir dans leur mission nouvelle d'insertion. Or, il s'avère qu'ils ne sont pas parvenus à endiguer le flot des exclus, des chômeurs longue durée, ils n'ont pas démontré leur capacité à s'adapter au nouveau contexte social et économique. Comme le précise Michel AUTÈS, dans les années soixante-dix, on dénonçait la mission de réinsertion et les pratiques qui l'accompagnaient, aujourd'hui au contraire, l'insertion est présentée comme le bien que le

travailleur social ne parvient pas à produire et entre autre parce que ses méthodes sont d'une autre époque.

Les interrogations et les discours sur le travail social finalement portent depuis toujours sur deux registres principaux : l'incapacité des travailleurs sociaux à percevoir leur mission et par conséquent à faire évoluer leurs pratiques dans le contexte.

Le dernier numéro de la revue ESPRIT est à ce titre très éclairant. Il interroge, vingt-cinq ans après le numéro de 1972, la fonction du travail social aujourd'hui. Or, Joël ROMAN et Jacques DONZELOT affirment que le problème des professionnels n'est plus de dénoncer la société, mais de la produire. Ils sonnent la « fin du romantisme social » dont l'objectif était la promotion sociale individuelle des « clients » du travail social et invitent les intervenants sociaux à participer à « la production de la société ».

« Le nouveau concept repose sur l'idée qu'il faut, autant que les biens économiques, produire la société, parce que la production économique ne suffit plus à structurer la société, à en solidariser les membres... »

Et de leur point de vue, c'est ce changement de perspective qui provoque un clivage entre les nouveaux professionnels qui ont intégré cette nouvelle mission et les anciens qui sont restés sur un modèle obsolète. Cette distinction est aussi perceptible dans les pratiques. Les « anciens » ou « métiers canoniques » s'obstinent à traiter la question de l'exclusion avec des pratiques qui relèvent de l'action sociale et éducative « traditionnelles » c'est-à-dire individualisées. Les nouveaux intervenants sociaux ont intégré les logiques de développement global.

Parmi les règles édictées avec les nouveaux dispositifs, celle de la concertation illustre certainement le mieux les changements introduits dans les modes d'intervention. Face à cette règle Jacques ION soulignait déjà en 1990 « *les réticences de la part de nombreux travailleurs sociaux, alors même qu'elle semble mieux acceptée par les non spécialistes des divers agents invités à collaborer aux nouveaux dispositifs* ». Face aux phénomènes d'exclusion, la réponse par le droit a été privilégiée. A été reconnu, le droit au revenu minimum, au logement, à la santé... Enfin, les politiques de la ville ont développé le territoire comme site d'intervention et introduit la nécessité de la transversalité²⁷. Jacques ION oppose lui aussi un mode d'intervention « traditionnel », qui se fonde sur les principes d'autonomie des professionnels et d'action éducative auprès des personnes, à un mode d'intervention renouvelé qui relève d'une gestion sociale territorialisée décidée et contrôlée par l'instance politique avec des échéanciers et des résultats médiatisables.

²⁷ FOURDRIGNIER Marc : Vers de nouvelles pratiques sociales. Pour une conception culturelle du changement, *Les Cahiers de PROMOFAP*, n°5, septembre 1993.

II. Les activités et les tâches des emplois de l'insertion des jeunes

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

Ce sont l'urgence et l'ampleur des problèmes qui légitiment l'action des dispositifs et des structures d'insertion. Aborder ce champ de l'insertion à partir de la "mission" que se fixe chacune de ces structures, l'objectif particulier qu'elle se propose d'atteindre ou, pour reprendre une terminologie wéberienne, le "sens" qu'elle vise apparaissait dès lors pertinent. Il apparaît en effet que chaque institution ou structure relevant du champ considéré "oriente significativement" son activité en relation non seulement avec l'objectif général autour duquel s'est constitué le champ, mais en fonction de la place relative qu'elle y occupe. Nous l'avons vu, nous avons regroupé ces finalités visées dans trois grands types de missions : d'une part, l'accueil, le diagnostic et l'orientation regroupés dans une classe que nous avons appelée celle de "la médiation" ; d'autre part, "l'intervention spécialisée" qui se propose d'apporter une réponse technique dans un domaine précis des attentes du public (le logement ou l'emploi, particulièrement) ; enfin "la coordination".

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

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

II.1. Les activités des emplois de la médiation

Les activités des différents intervenants dans les structures de la médiation ont été regroupées dans trois rubriques différentes : celles qui relèvent des relations avec le public ; celles qui s'inscrivent dans le cadre de la coopération avec les partenaires ; et celles, enfin, qui concernent le fonctionnement, la logistique, de la structure : son administration ou sa gestion.

LES INTERVENANTS DE LA MÉDIATION :

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

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

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

Pour résumer les principaux acquis de cette analyse des activités des intervenants de la médiation, on peut constituer la grille suivante qu'il conviendra de confronter à celles des intervenants d'autres types de structures. Cette grille, qui propose les différentes activités auxquelles peut se livrer un intervenant de la médiation, doit être croisée avec chacun des postes de manière à faire apparaître les recoupements et les différences dans le contenu des activités qui ne dépend pas que de l'intitulé du poste.

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

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

II.2. Les activités des emplois de l'intervention spécialisée

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

LES INTERVENANTS DE L'INTERVENTION SPÉCIALISÉE :

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

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

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

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

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

II.3. Les activités des emplois de coordination

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

LES INTERVENANTS DE LA COORDINATION :

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

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

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

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

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

En conclusion

Cette analyse fait apparaître que si certains intervenants ont bien des activités typiques de la finalité visée par l'institution dans laquelle ils exercent, elle met aussi en évidence de larges zones de recouvrement des tâches qui doivent permettre de relativiser cette "spécialisation" de leur intervention.

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

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

Il existe donc de très large zones de recouvrement des activités entre les différents types d'intervenants, c'est pourquoi la « spécialisation » de l'intervention dans le champ de l'insertion, est encore assez éloignée de ce que l'on pourrait appelé une "taylorisation", comme le fait d'ailleurs remarquer S. WUHL qui préfère parler d'un "principe de coopération" ²⁸. C'est ainsi qu'on peut considérer la typologie des trois grandes missions comme un simple "levier méthodologique" pour

²⁸ Simon WUHL : *Insertion : les politiques en crise*, Paris, PUF, 1996.

comprendre le sens de l'intervention des professionnels, sans retenir une stricte identité entre chacun des types et une structure en particulier car il existe des passerelles entre ces trois types logiques que l'on peut retrouver, d'une certaine manière, dans chaque structure ou service.

Il ne faut donc pas confondre nouveaux postes avec nouveaux « métiers ». En effet, les contenus d'activités tiennent plus à la mission de la structure ou du service qu'aux caractéristiques de l'intervenant. Celui-ci quelque soit le diplôme ou la formation s'adapte au cadre de l'emploi, les travailleurs « canoniques » comme les universitaires. Par ailleurs, les univers des savoir-faire ne sont jamais radicalement opposables ou étrangers. Les uns et les autres puisent dans des savoir-faire qui à terme élaborent un référentiel commun. Loin d'une rupture radicale, on peut penser que le référentiel actuel, bouge, évolue au gré des apports des réflexions de tous les intervenants, anciens et nouveaux dans les emplois de l'insertion.

TROISIÈME PARTIE

DU CHANGEMENT DANS LE TRAVAIL DU SOCIAL

(Quelques pistes pour renouveler la réflexion)

L'interrogation lancinante qui préside depuis quelque temps la réflexion sur les professions du social peut recevoir un autre éclairage si on la place sous le signe d'une double méprise. Celle, d'un côté, qui s'enferme, en un jeu de miroir, dans une complaisante opposition entre un âge d'or du travail social, d'où se dégageait un trop plein de significations, et celui de son éclatement, si ce n'est de sa fin, d'où surgissent des questions, autrement angoissantes, portant sur son utilité, son efficacité ou, plus simplement sa crédibilité. Et d'un autre côté, la méprise qui confond en une même analyse l'ordre discursif de la légitimation et l'ordre effectif de l'action.

Ainsi, la formulation interrogative « *À quoi sert le travail social ?* » qui est venue faire écho sur la couverture de la même revue, quelque 26 ans plus tard, à celle, moins pragmatique, du « *Pourquoi le travail social ?* » relève à n'en pas douter de ces deux manières de procéder²⁹. La revue *Lien social*, pour sa part, convie au même moment et dans les mêmes termes, plusieurs sociologues -parfois les mêmes- à se prononcer sur le devenir du travail social³⁰. Peut-être même, trouverons-nous sans trop de difficultés, ici ou là, trace de cette manière d'appréhender ce qui fait question dans l'évolution de la pratique de ce qu'on a voulu appeler « l'intervention sociale » dans l'orientation même des travaux réalisés au sein du programme de recherche : *Observer les emplois et les qualifications des métiers de l'intervention sociale*.

En tout cas, s'exprime toujours, et par tous, l'idée qu'une mutation d'ensemble aurait affecté le travail social au point de voir surgir auprès des anciennes professions de tout nouveaux métiers dont la description et la compréhension dans l'univers pré-construit dudit travail social feraient problème. Partant, toutes sortes d'oppositions binaires vont pouvoir être convoquées et participer à l'élaboration d'un tableau dont il ne peut ressortir que processus dichotomiques, procédures de rupture et autres visions alternatives.

Particulièrement éclairante de la méthode est le texte introductif à « *À quoi sert le travail social ?* » signé de Jacques Donzelot et Joël Roman et qui, entre 1972 et 1998, comprend « *les nouvelles donnes du social* » à partir d'une partition entre une « heureuse époque » qualifiée aussi de « romantisme social », et celle des désillusions dont les travailleurs sociaux eux-mêmes seraient à la fois vecteurs et victimes.

La première, sans prudence qualifiée d'époque où « l'incertitude n'existait pas », épuiserait tout son sens dans les diatribes anti-autoritaires professées à l'encontre, et avec la complicité, de ces

²⁹ « *À quoi sert le travail social ?* », *Esprit*, n°3-4, mars-avril 1998 et « *Pourquoi le travail social ?* », *Esprit*, n°4-5, avril-mai 1972.

³⁰ *Lien social*, n°429 du 12 février 1998.

professionnels que leur mise sur la sellette constituait en corps plus ou moins homogène d'agents travaillant la socialité moderne. Accusés de soumettre les âmes qui leur étaient confiées aux impératifs du -ou des- pouvoir(s), d'avoir jeté bas l'uniforme pour procéder plus sournoisement à la normalisation des consciences, à l' « encodage des énergies sociales libres » disait P. Meyer, etc., ils en auraient tiré prétexte pour se forger une identité à la Janus. « *Heureux travailleurs sociaux*, diront nos auteurs, *qui trouvaient dans ce débat matière à dramatiser leur position, à la grandir à proportion du dilemme où ils se trouvaient placés ! Plus leur fonction paraissait soumise à cette injonction d'exercer un contrôle social, plus ils pouvaient s'affirmer comme un groupement de professionnels soucieux du public auquel ils avaient affaire plutôt que d'exercer un mandat coercitif.* »³¹

La seconde, pour sa part, serait celle de toutes les inquiétudes. Inquiétudes quant au public concerné, aux motifs de son incorporation, aux moyens mis à sa disposition, aux effets des mesures prises à son endroit, etc. Et, bien sûr, inquiétude quant à la véritable efficacité de l'action entreprise par ceux qui continuent à se penser comme des professionnels des défaillances de socialité. D'autant, nos auteurs semblent le découvrir, que les bénéficiaires de ces actions ne sont pas toujours satisfaits. « *Le travailleur social*, écrivent-ils, *n'est plus dénoncé pour sa fonction supposée de gardien de l'ordre social mais suspecté par son public lui-même de ne pouvoir enrayer les conséquences d'une désorganisation sociale dont il s'estime la victime.* »³²

La première, a été consacrée par le numéro d'*Esprit* de 1972, la seconde, devrait l'être par celui de 1998.

Qu'entre ces deux dates symboliques se soit joué la fin des « 30 glorieuses » et l'entrée dans l'« ère des précarités », rien n'est moins contestable. Et la glose sur le renouvellement du contexte de l'intervention des travailleurs sociaux ou de leurs avatars ne relève jamais que du lieu commun. Par contre, ce qui est beaucoup plus contestable est de penser que l'action effective, la pratique quotidienne, l'intervention empirique desdits travailleurs sociaux n'a jamais été autre chose que la « réalisation » de leurs conceptions ou de leurs visions des fins à poursuivre. En somme, opérerait ici une parfaite rationalité autorisant, sans autre forme d'analyse empirique, la subsumption de la pratique effective sous la rhétorique développée à propos de la pratique. Il semble bien, à suivre le texte de présentation du nouveau numéro « historique » de la revue *Esprit*, qu'il suffise de s'en tenir au registre déclaratif -celui des travailleurs sociaux, d'une part, mais aussi celui des observateurs et analystes du « social »- pour saisir tout l'enjeu sociologique des changements qui ont affecté l'exercice de cette intervention « sur le social » réalisée par des agents professionnalisés quel que soit d'ailleurs le nom dont on les affuble : travailleurs sociaux, intervenants sociaux ou autre.

³¹ « À quoi sert le travail social ? », *Esprit*, n°3-4, mars-avril 1998, p. 8.

³² *Ibidem*.

Cette approche, méthodologiquement déjà discutable, s'affranchit de plus de toute vérification historique de ses dires. On pourrait en effet rappeler que l'« heureuse époque » ne l'est finalement qu'à la faveur d'une reconstruction *ex post*, et que les perceptions qui semblaient triompher alors ne donnaient pas toutes dans l'appréciation béatifiante. Faut-il donc le rappeler, le chômage déjà était tenu pour un risque grandissant. *A bas le gouvernement de chômage et de misère !* est un mot d'ordre de 1968 et non de 1998. Bref, l'illusion rétrospective est ici des plus opératoires. Au point même que la critique anti-autoritaire du travail social qui avait prévalu se trouve aujourd'hui amputée de son argument central : le travail social comme technologie de pouvoir au service de la domination de classe. Ce qui engage autrement la théorie, en tout cas bien au-delà d'une subsomption sous la catégorie du « romantisme social ».

Car, s'il est indéniable, comme le rapportent les signataires de l'article, qu'à l'occasion les travailleurs sociaux « ont pu disposer d'une grande latitude d'appréciation dans la nature des mesures à appliquer », et conséquemment qu'« une culture de la compréhension, de l'empathie, voire de l'identification avec les résistances de leurs publics a pu ainsi se développer parmi eux »³³, leur culture professionnelle et les modes d'action auxquels ils ont recours dépassent largement ces seules dispositions individuelles. Aussi est-ce bien réducteur de n'envisager la « posture professionnelle » des travailleurs sociaux des années 70 comme étant uniquement dominée par l'alternative *gauchiste* -selon la catégorie utilisée alors- *normalisation/émancipation*. Tous les travailleurs sociaux de cette époque - et pas seulement de vieilles A.S. empétrées dans leur catholicisme originel et leurs techniques dérivées du *Case Work*- affichaient des compétences empreintes de savoir-être et de savoir-faire, trempées de « savoirs » issus des sciences humaines et sociales, cumulatives, transmissibles, bref, susceptibles de produire des effets autrement plus variés et élaborés que la seule discrimination entre légitimité et illégitimité du maintien des « marginaux en deçà de l'ordre du travail ». La partition entre « bons » et « mauvais » pauvres est loin d'épuiser la compréhension des compétences mises en œuvre par les travailleurs sociaux.

Qui plus est, nous pouvons encore reprocher à nos auteurs -défaillance généralement plutôt de mise chez les commentateurs pressés des événements sociaux, journalistes le plus souvent-, la confusion entre l'établissement d'une corrélation événementielle et la causalité explicative qui se présente, en règle générale, comme relevant d'un niveau supérieur de rigueur démonstrative. La tentation est forte, chez les commentateurs pressés, à les tenir pour des équivalents logiques. Ce qu'elles ne sauraient être, par définition. C'est pourquoi le bouleversement des caractéristiques du marché de l'emploi -peut-être devrions-nous surtout avoir à l'esprit les stratégies de gestion du personnel mises en œuvre par les entreprises³⁴-, ne sauraient par leur seule convocation dans l'argumentation avoir valeur d'argument démonstratif. Et prétendre que désormais les travailleurs

³³ *Idem.*, p. 11.

³⁴ Voir MOATI Philippe, « Les nouvelles logiques productives, le travail et l'emploi », *Économies et Sociétés*, série Débats, D, n°3, n°5-6/1998, pp. 281-299.

sociaux « n'ont plus tant affaire à des invalides qu'il faudrait valider, à des anormaux qu'il faudrait rendre normaux, qu'à des valides invalidés par la conjoncture du marché de l'emploi, à des normaux néanmoins inutiles pour les entreprises »³⁵, c'est aller un peu vite en besogne. Surtout, lorsqu'il s'agit de rendre compte d'une transformation jugée fondamentale des professions organisées du social. Par parenthèse, on notera combien les auteurs semblent le pressentir qui précisent immédiatement : « bien sûr, ce public présente les mêmes problèmes sociaux que le précédent... » Dès lors, il faudrait s'interroger avec plus de discernement sur ce que la conjoncture du marché de l'emploi a entraîné comme réels changements -tant du public que des modes d'action des professionnels.

Ici, ce qui se trouve au cœur de l'argumentation des auteurs comme du débat général qui a été impulsé -et quasiment programmé si l'on prend en compte le programme de recherche auquel participe ce rapport- autour des changements de professionnalité des métiers du social, est le statut méthodologique et épistémologique de la nouveauté.

Faisons donc retour, succinctement, sur ce vieux débat philosophique.

I. Le statut de la « nouveauté »

Dans un remarquable article, largement méconnu, Jean-Claude Passeron souhaitait « *en tempérant un instant l'euphorie descriptive qui fait jaillir les « nouveautés » [...] de tous les coins de notre contemporanéité au point de sembler parfois suffire à la définir, [...] léguer une question à qui voudra bien boucler l'analyse de toutes ces « nouveautés » culturelles.* »³⁶ Le propos, chez lui appliqué aux « nouveautés » sportives, peut être généralisé à l'ensemble des objets d'investigation des sciences sociales, et donc, pour ce qui nous concerne, aux pratiques que l'on peut observer dans le champ professionnel de l'intervention sociale. D'autant qu'une grande partie de la problématique implicite qui oriente le programme d'observation suivi dans le cadre de cette recherche repose sur la conviction qu'au sein du champ professionnel de l'intervention sociale la « nouveauté » aurait fait irruption au point de provoquer la recomposition dudit champ. C'est donc cet implicite qu'il nous faut interroger afin de préciser, autant que faire se peut, le cadre problématique dans lequel nous pouvons inscrire les résultats de nos propres observations. Ce qui réclame, bien sûr, que l'on cherche à définir un peu mieux comment se saisit ce qu'on appelle le « nouveau ».

Mais reprenons la leçon de Jean-Claude Passeron. Celle-ci se situe d'abord sur le plan méthodologique : « *un constat de nouveauté, cela se manie, dans les sciences sociales, avec des pincettes ou avec une longue cuillère* » affirme-t-il. Leçon de prudence donc. Ceci, pour éviter de verser

³⁵ « À quoi sert le travail social ? », *Esprit*, n°3-4, mars-avril 1998, p. 11.

³⁶ PASSERON Jean-Claude, "Attention aux excès de vitesse, le « nouveau » comme concept sociologique, *Esprit*, 4/1987, pp. 129-134.

dans les faux-semblants des rhétoriques purement exclamatives, celles qui en viennent à « *sacrer comme césure majeure de l'histoire n'importe quel changement pourvu qu'il vienne à scintiller dans l'actualité* ». Leçon de patience encore, puisqu'avant de se prononcer en faveur du « nouveau », il convient de procéder à de longs aller et retour entre « *la connaissance par les différences et la connaissance par les continuités* ». Autrement dit, seule la comparaison méthodique permet d'éviter l'écueil de la description unilatérale. La voie, du même coup, se fait plus étroite, d'autant plus étroite qu'il importe également de ne pas céder aux « *deux illusions qui stérilisent la description historique : a) l'illusion du « toujours-pareil » [...] b) l'illusion du « jamais-vu » [...]* »³⁷ Pour ce faire, Jean-Claude Passeron nous conseille de pratiquer de manière quelque peu zigzagante, à l'image d'un Paul Veyne qui manie si bien « *cette technique paradoxale de la godille comparative* »³⁸. Technique qui oblige l'analyste « *à appuyer ses déconstructions et ses reconstructions sur la recherche des discontinuités dès qu'il se voit imposer par le premier coup d'œil une impression de continuité ou de ressemblance, et, aussitôt après ou simultanément, à élaborer des rapprochements qui ne sautent pas aux yeux pour faire saisir une unité de sens ou de structure entre les traits les plus différents ou les configurations historiques les plus éloignées.* »³⁹

Ainsi est-ce au terme de cet exercice de dialectique des contraires que l'on peut tenter de se prononcer sur le type de figure -de continuité ou de rupture- qu'il nous est donné à observer. Mais cette première leçon, de nature méthodologique, en appelle une seconde, de nature épistémologique cette fois. C'est que si la première vaut pour toute observation inscrite dans l'histoire *lato sensu*, lorsqu'on l'applique à l'histoire en train de se faire, objet privilégié du sociologue, l'équilibre des contraires n'est pas nécessairement de mise. L'historien de l'actualité, qu'est le sociologue, est contraint de faire montre de ce que Jean-Claude Passeron va appeler une « *vigilance dissymétrique* ». Ce qu'il résume en une formule : « *il faut à l'historien de la contemporanéité dix bonnes raisons plutôt qu'une avant de conclure à la rupture, à la césure, à la nouveauté.* »⁴⁰

En somme, et si l'on fait siennes ces leçons, avant de conclure à la novation dans le domaine qui nous intéresse, usons, sans modération, de cette technique de la godille comparative. Sachons faire valoir face aux arguments qui militent en faveur du changement, ceux qui soulignent la permanence ; et réciproquement, sachons percevoir sous ce qui se présente à l'identique les indices de la mutation. Pour le dire encore autrement, s'il va de soi qu'il ne saurait être question de prétendre que l'observation des emplois et des qualifications des métiers de l'intervention sociale ne saurait conduire à saisir le moindre changement, comme si les vingt-cinq dernières années s'étaient écoulées selon un principe de conservation du *statu quo ante* ; il n'est pas dit pour autant qu'il nous faille interpréter en termes de novation, de basculement qualitatif essentiel, toute variation phénoménale. Bref, il nous

³⁷ *Idem*, p. 130.

³⁸ *Idem*, p. 131.

³⁹ *Idem*, p. 130.

⁴⁰ *Idem*, p. 131.

faut d'abord chercher à saisir ce qui change quand ça change. Ce n'est donc sûrement pas à la rencontre de visions nostalgiques ou prophétiques que nous irons. Il s'en faut. Nous les tiendrons même pour autant de préconstructions analytiques réduisant l'observation à n'être qu'une simple procédure artéfactuelle.

Procédons de manière ordonnée en envisageant d'abord les facteurs de changement, puis les facteurs de permanence, en nous appuyant essentiellement sur les données recueillies au cours de la phase qualitative de notre enquête de terrain.

II. Les facteurs de changement

On appellera facteurs de changement tout ce qui au regard des tableaux de l'intervention sociale brossés dans les années 1970-75 -celles des (re)définitions du travail social : B. Lory, J-P. Liégeois, J. Bobroff et M. Luccioni, ... sans oublier le fameux numéro spécial de la revue *Esprit* 4-5/1972- marque une différence bien nette quant à l'objet, au cadre organisationnel et juridique, à la nature ou la modalité de l'intervention. Cela revient à repérer des écarts, des déplacements, des glissements... dans les définitions de l'intervention, les représentations de la fonction et du contexte socio-politique dans lequel elle a lieu. Toutefois, toute indication d'écart, de déplacement... n'est pas pour autant à tenir pour un changement avéré ; tout comme un changement réel peut fort bien n'être l'objet d'aucune indication d'écart, de déplacement...

L'approche des structures de l'intervention sociale a laissé voir combien les établissements qui œuvrent en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes le faisaient selon une typologie qui doit peu au classique découpage du travail social. « Médiation », « coordination », « intervention spécialisée » ont supplanté l'assistance sociale, l'éducation spécialisée, l'animation. Et les objets ou les domaines d'intervention répertoriés, hormis la « prévention » qui garde la même façon de se présenter, font appel à des registres lexicaux très peu en vigueur vingt-cinq ans plus tôt. « Insertion par l'économique », « insertion par le logement », « réinsertion », « développement social » sont, parmi bien d'autres encore, les productions linguistiques qui ont accompagné ce que l'on présente volontiers comme la transformation en profondeur de l'intervention sociale. Cette variation du lexique est-elle un indicateur suffisant de changement ? Il faudra y revenir.

La description des modes d'intervention, pour sa part, laisse aussi la place à bien des formulations nouvelles. De ce point de vue, les réponses fournies à nos questions sur l'évolution des métiers du social sont des plus instructives.

Très majoritairement, les personnes interviewées se prononcent en faveur d'un changement dans les métiers du social. Et certaines n'hésitent pas à affirmer qu'« il y a plein de nouveaux

métiers », et de citer les conseillers d'insertion comme nouveau métier typique. Mais dans la plupart des cas, les raisons du changement dans les métiers du social se distribuent entre trois grandes rubriques.

Elles peuvent tenir en effet :

1) à l'intervenant social lui-même, et principalement :

- A des acquisitions de nouvelles compétences techniques. Ainsi l'intervention de l'assistante sociale est perçue comme de nature beaucoup moins administrative que par le passé parce qu'elle développe le sens du partenariat. Ce qui fait dire à plusieurs que ce métier a glissé du traitement de cas individuels vers de l'intervention globale ou collective. Pour certains, la contrainte du profil des publics (problèmes d'insertion professionnelle, urgence d'un logement, etc.) participerait de cette conversion d'échelle. Mais c'est la pratique du partenariat comme mode d'action spécifique de l'intervention sociale qui est souvent donnée comme l'évolution la plus caractéristique des métiers. Le partenariat apparaît comme une compétence et le signe, qu'avec lui, on est entré dans une nouvelle ère de l'intervention sociale.
- De même, l'information et la formation des personnes sont souvent présentées comme des compétences techniques nécessaires à l'exercice renouvelé des métiers de l'intervention sociale. Savoir être informé, être capable de recueillir et de sélectionner la bonne information -celle qui se révélera opératoire dans l'exercice professionnel- apparaissent, dans les conditions actuelles, comme des traits constitutifs de ce dernier. D'autant que la période contemporaine se caractérise par un flot de mesures et de dispositifs aux moyens et objectifs parfois redondants, d'autres fois complémentaires, souvent mal coordonnés. Bref, recevoir et gérer une information de nature la plus diverse est plus qu'une compétence personnelle de l'intervenant social, c'est une compétence technique pouvant faire appel à des savoirs relevant des sciences juridique, administrative, sociologique, etc. Ce qui réclame, du même coup, de véritables formations en ces domaines.
- La formation reste donc le moyen d'acquisition de ces compétences techniques, dans le même temps où elle teste les compétences personnelles. Compétences personnelles qui, à l'occasion, se définissent dans des termes quelque peu différents de ceux mis à l'honneur dans les années 1970-75. Parfois, ils majorent le trait de personnalité, par exemple en considérant qu'aujourd'hui l'investissement personnel doit être encore plus important que par le passé, simplement parce que les demandes du public ont évolué et que les moyens mis en œuvre pour y répondre sont jugés insuffisants. D'autres fois, c'est la variation des traits idéologiques de l'intervenant social qui est regardée comme l'indice du

changement des compétences personnelles requises. Au sommaire discours anti-capitaliste et anti-autoritaire de la période antérieure se substituerait un discours plus réaliste, plus constructif, évitant la diabolisation des institutions comme du monde de l'entreprise. Bref, tandis que les années 1970-75 pouvaient s'accomoder d'un radicalisme gauchissant, la période contemporaine réclame, pour sa part, que les intervenants sociaux fassent preuve d'une plus grande modestie politique et d'un authentique pragmatisme. Et pour ce faire, de nouvelles convictions idéologiques s'imposeraient donc.

2) au public :

- Parmi les facteurs d'évolution des métiers se trouve également cité le public bénéficiaire de l'intervention. Ce dernier, dans la plupart des discours recueillis, est décrit dans les termes d'une forte croissance. Cette dimension quantitative est ainsi convoquée pour signifier combien la pratique professionnelle a pu se transformer. Aux dires de certains intervenants, ils se trouveraient désormais dans la quasi impossibilité d'accorder à chacun de leurs interlocuteurs toute l'attention qu'ils estiment devoir leur fournir. En quelque sorte, dans ce secteur professionnel également, il faudrait « faire du chiffre ». Le rendement individuel tendrait donc à s'accroître, laissant du même coup beaucoup d'insatisfactions qualitatives chez le praticien.
- Ces dernières sont-elles ou non atténuées par la plus grande spécialisation que certains intervenants sociaux revendiquent au regard de l'évolution de leur clientèle ? Rien ne vient vraiment militer dans ce sens. Mais, les pathologies individuelles ou sociales dont fait montre cette dernière seraient en pleine évolution et réclameraient des compétences toujours plus « pointues ». Souvent cités, compte tenu de notre objet d'observation, les problèmes d'emploi et de logement des jeunes -problèmes toujours présentés comme bien moindres dans la période antérieure. De même, les problèmes de santé -tendance à la multiplication des pathologies relevant de la psychiatrie, de la toxicomanie ou de l'alcoolisme-, sont également évoqués dans des termes qui en font quelque chose, si ce n'est de radicalement nouveau, du moins de foncièrement différent.
- Est-ce la conjonction de ces deux dimensions, quantitative et qualitative, qui fera dire parfois que, désormais, les intervenants sociaux « se font bouffer par les gens », comme l'affirmera un coordinateur social d'un Contrat ville ? Ce qui n'est, peut-être, qu'une façon d'exprimer plus crûment le sentiment qu'éprouve l'intervenant social sous la pression du rendement auquel il se trouve soumis.

3) aux politiques publiques :

- Il est encore d'autres facteurs de changement qui sont revenus à plusieurs reprises chez nos interlocuteurs, et qui dépassent la seule interaction entre l'intervenant et son client. Ce sont, d'une part ce que certains nomment les « effets de la crise » dans laquelle ils tiennent unanimement notre société, et d'autre part, les politiques publiques mises en branle pour enrayer certains de ces « effets ». Quant à ces politiques publiques, elles sont perçues selon un double aspect : celui de la croissance des dispositifs d'un côté ; celui de l'insuffisance des moyens mis en œuvre, voire, de leur diminution, de l'autre côté.
- Prises dans le même raisonnement, ces deux dimensions fournissent les ingrédients du jugement porté sur la croissance des situations dans lesquelles il faut intervenir dans l'urgence, et cela, en apportant des réponses jugées moins satisfaisantes.

III. Les facteurs de permanence

Inversement, ici, on retiendra comme facteur de permanence tout ce qui s'énonce dans les termes antérieurement utilisés pour décrire ou exprimer l'objet, la nature, les modalités... de l'intervention sociale. Sachant, comme précédemment, que des changements réels peuvent continuer à être décrits ou à s'exprimer dans les termes de la permanence, et réciproquement.

Parmi nos interlocuteurs, un certain nombre n'est pas prêt à admettre qu'il y a eu une évolution des modalités de l'intervention. Quelques-uns, en petit nombre il est vrai, considèrent que, pour ce qui est des intervenants eux-mêmes, « c'est toujours la même chose ». Essentiellement parce qu'ils n'auraient en rien modifié leurs façons de faire, d'être ou de dire. « *Ce sont toujours les mêmes discours* » affirme un éducateur sportif pratiquant au sein d'une équipe de prévention. « *C'est toujours de plus en plus administratif* » considère un surveillant-formateur d'une association œuvrant en faveur de la réinsertion sociale et professionnelle des jeunes délinquants. Voire, prétendra l'un de ses collègues : « *les A.S. que je connais, elles ont les mêmes démarches qu'il y a 20 ans. On fait du social là où ça marche le mieux. Elles ne vont pas là où les gens sont vraiment dans la misère parce que c'est trop dur.* » On notera que ces derniers jugements sont le fait d'intervenants sociaux que nous avons qualifiés de *new wave* et qu'ils font appel à des méthodes rarement en vigueur chez les autres praticiens. D'où, peut-être, l'opposition affichée aux discours et modes d'action des autres professionnels.

Toutefois, on ne saurait ramener à cette seule volonté de se démarquer des autres professionnels l'appréciation d'absence d'évolution dans les métiers de l'intervention sociale. Ce jugement peut recouvrir en fait plusieurs points de vue. Ce peut être parce que l'on considère que, même si le contexte de l'intervention a changé, les compétences exigées de l'intervenant, elles, ne se

sont pas modifiées. Simplement, par exemple, parce que celles-ci comprenaient intrinsèquement ce dynamisme. La fameuse capacité à s'adapter aux situations nouvelles, à être des agents du changement auprès des personnes ou des groupes, etc., a de fait largement caractérisé le profil du travailleur social des années 1970-75. Ne s'agissait-il pas de faire entrer des fractions entières de la population dans la « modernité », celle de la société d'abondance ou d'opulence selon Galbraith ? En quelque sorte, les conditions actuelles ne feraient que confirmer -au-delà peut-être de toute attente- la validité de ce critère de compétence.

Il n'est pas impossible que la même façon de voir les choses préside, de façon relativement importante, au recours aux catégories consacrées du travail social pour se définir ou définir son activité. En effet, que ce recours soit positif ou négatif, ces catégories apparaissent bien comme dominantes. Cela ne veut pas dire, pour autant, que nous enregistrons simplement un « effet de domination » -au sens des thèses bien connues de Pierre Bourdieu. Thèses qui nous amèneraient à penser que le champ de l'intervention sociale serait alors « dominé » par les métiers canoniques du travail social. Partant, cette domination aurait elle-même pour effet de favoriser la reproduction dudit champ à l'identique -au moins sur le plan symbolique-, de consacrer des figures de la domination : assistants sociaux, éducateurs spécialisés, animateurs... au regard des « nouveaux métiers », de résorber les différences par assimilation, etc. Mais, peut-être surtout, d'introduire des visions du champ commandées par ce refus de la division, donc par cette « illusion » d'unité structurelle et de sens du champ.

Rien ne nous permet d'affirmer qu'une telle division a eu lieu et que les métiers canoniques relèvent *ipso facto* d'un pôle de la domination. Et que c'est là que résiderait le principe (illusoire) de la permanence.

Il est plus conforme à nos observations de dire que la configuration des métiers du social qui s'est imposée dans les années 1970-75 exerce toujours un pouvoir d'attraction identitaire, voire fournit toujours ce qu'on pourrait appeler un référentiel pertinent pour se situer dans ce champ professionnel. Et cela, parce que nombreux ont été nos interlocuteurs à s'y référer effectivement, et surtout, à y recourir pour donner le sens de leur pratique professionnelle. D'où notre typologie des profils identitaires réservant dans 3 cas sur 4 une désignation par le terme « travailleur social ».

Il y a bien ici, en tout cas dans les représentations dont ont pu nous faire état les intervenants sociaux interviewés, la reconnaissance qu'existe un pôle de métiers du social : les métiers canoniques, qui fait sens, c'est-à-dire qui est capable d'apporter un contenu de compréhension de ce que fait ou souhaite faire la personne considérée. Bref, les métiers canoniques du social gardent un véritable pouvoir de structuration sémantique du champ professionnel. Mieux, une fraction de l'idéologie professionnelle reste très fortement empreinte des présupposés qui ont pu agencer celle-ci : celle qui s'est forgée à travers l'histoire, et singulièrement au cours de la période prise en référence.

De même la « fibre sociale » a été plusieurs fois invoquée pour rendre compte de la permanence de l'engagement de l'intervenant social malgré les difficultés matérielles, idéologiques et morales auxquelles il se trouve confronté. Même chose pour les compétences relationnelles dont doit impérativement faire montre l'intervenant social, etc. On pourrait donc multiplier les exemples qui établissent combien les catégories génériques du travail social d'hier restent opératoires pour fournir certains des éléments constitutifs de la représentation du rôle social de l'intervenant, des compétences -personnelles et sociales- qu'il réclame, comme de l'identité professionnelle qui l'accompagne.

Pour le dire autrement, les figures canoniques du travailleur social gardent suffisamment de sens pour pouvoir fournir un cadre de référence professionnelle aux intervenants qui opèrent dans les conditions d'aujourd'hui. Ce pôle de sens peut d'ailleurs être, comme nous l'avons noté ci-avant, attractif ou répulsif, mais dans les deux cas, c'est bien lui qui autorise la définition professionnelle. Comme l'avait bien vu les auteurs d'une étude sur "*Modes d'action coopératifs et identités professionnelles des travailleurs sociaux dans les caisses d'allocations familiales*"⁴¹, une problématique de l'identité professionnelle du travailleur social est donc à préserver. Et, pour ce faire, il convient toujours de rompre avec quelques stéréotypes particulièrement tenaces et erronés.

Au nombre de ces stéréotypes, les auteurs de l'étude mentionnaient :

- 1) la résistance au changement dont feraient montre, aux côtés de bien d'autres salariés, les travailleurs sociaux ;
- 2) la transmission de la misère des usagers auprès des travailleurs sociaux et sa transformation en troubles identitaires ;
- 3) l'utilité du travailleur social mesurée à la hauteur des moyens dont il dispose ;
- 4) l'estime de soi manifestée par les travailleurs sociaux serait inversement proportionnelle à la statistique du chômage et de la misère du monde. Or, comme nous avons pu également le remarquer : « *l'attirance pour aider l'espèce humaine reste un déterminant important pour toutes les professions sociales...* », « *la majorité des travailleurs sociaux (...) sont persuadés de leur utilité malgré leur manque de moyens* », « *l'élargissement des usagers (...) oblige le recentrage et l'évolution des professions qui avaient l'habitude de ne traiter que de plus petites quantités de population* », « *les travailleurs sociaux (...) sont davantage satisfaits de l'évolution de leur métier* »⁴².

⁴¹ EME Bernard, GOUNOUF Marie-France, LAVILLE Jean-Louis, sous la direction de GAUTRAT Jacques, *Modes d'action coopératifs et identités professionnelles des travailleurs sociaux dans les caisses d'allocations familiales*, CRIDA-LSCI, Recherche pour la CNAF, Février 1997.

⁴² *Idem*, pp. 126-130.

Ajoutons, pour notre part, que nos observations ne conduisent nullement à faire état d'une déqualification quelconque de l'ensemble des « intervenants sociaux » que nous avons pu rencontrer. Tant s'en faut. Ils sont toujours formés, soit en formation initiale de travailleurs sociaux, soit en formation continue pour « récupérer » un diplôme reconnu de travail social, soit dans des disciplines facilement monnayables dans l'exercice pratique du travail social. D'ailleurs, comme il a déjà été dit, c'est le niveau du diplôme qui apparaît discriminant au sein de la masse des cas analysés dans la troisième phase de l'étude pilotée par la MIRE, et non pas, comme il était parfois sous-entendu, l'origine disciplinaire du diplômé.

IV. De quelques hypothèses interprétatives

A titre d'hypothèses interprétatives, nous retiendrons que le champ professionnel de l'intervention sociale n'a connu aucune tornade qui aurait voué les métiers d'hier, leurs savoirs, savoir-faire et savoir-être, à n'être plus que de nostalgiques et passésistes évocations. Aucun raz-de-marrée n'est venu aplanir le terrain sur lequel étaient censées s'édifier de « nouvelles » professions du social. Les métiers de l'intervention sociale ne peuvent donc faire l'économie d'une approche historique, et comparative. Bref, l'analyse ne peut être menée selon le principe de la *tabula rasa*.

Bien plus, l'interprétation en termes de rupture, de mutation et d'émergence de « nouvelles professionnalités » n'est finalement possible que si l'on s'en tient à la perspective tronquée de l'opposition 1972/1998, c'est-à-dire de ce jeu de miroir entre une construction rhétorique disqualifiante (les travailleurs sociaux-flics) -rétrospectivement majorée d'un bonheur historique- et une autre construction rhétorique à vocation déstabilisatrice et concentré des inquiétudes qui habitent le monde (les « nouveaux métiers » du social). Ce bornage de la réflexion favorise toutes les mésinterprétations et consolide une vision du champ professionnel étonnamment étroite, pour ne pas dire abusivement tronquée.

En effet, et tout en accréditant l'idée que les métiers du social se sont pour partie recomposés et pour une autre redéployés au cours de la période prise en référence, ces recomposition et redéploiement n'apparaissent plus comme une rupture dès lors qu'on les situe dans la longue durée. C'est-à-dire, pour le moins, dans celle qui peut se prévaloir d'avoir apporté un « *traitement social à la question sociale* », comme l'énonce Michel Chauvière⁴³. Les « *nouveaux métiers* » qui apparaissent comme une forme de désorganisation du paysage bien réglé des professions du social tel qu'il avait été canonisé dans les années 1970, perdent de leur pouvoir de transsubstantiation et de leur radicale novation à partir du moment où ils se trouvent inscrits dans la chaîne déjà ancienne des formes

⁴³ CHAUVIÈRE Michel, «Le traitement social de la question sociale», *Sociétés & Représentations*, « Le social en question », CREDHESS, n°5, Décembre 1997, pp. 339-354.

d'interventions sociales qui depuis le tournant du siècle (XIX^e / XX^e s'entend) fournissent ce qu'on pourrait appeler une orientation réformiste en matière sociétale.

Faut-il le rappeler ? Le travail social s'institue dès lors qu'il s'agit de travailler le social -pour reprendre encore une formule de Michel Chauvière-, dès lors qu'il est question d'agir volontairement, consciemment ou « scientifiquement » sur certaine modalité de la socialité⁴⁴. Ce qui, par parenthèse, réclame plus qu'un commentaire critique ou savant sur les conditions de vie au sein de la société considérée. Décrire la *misère du monde* ne suffit pas pour rendre compte des formes prises par ce travail sur le social. Il faut, pour ce faire, disposer d'une analyse du cadre politique dans lequel il opère : le compromis républicain, celui de la Troisième république qui permet de poursuivre l'action des institutions de charité (dont l'Église catholique) au sein d'un nouveau régime politique d'action rationnelle de réformes sociales, et dont les réformateurs sociaux -de l'École Leplaysienne au *solidarisme* de Léon Bourgeois- en ont fourni les cadres d'inspiration théorique. Et c'est ce traitement social là, ce travail du social par la société, cette sorte d'incorporation de l'historicité -pour parler comme Alain Touraine- qui en appelle à la professionnalisation des activités. Les petites et la grande histoire de cette professionnalisation sont maintenant bien connues.

Plus précisément encore, ce travail du social est un authentique travail, avec nombre des caractéristiques du travail humain dont la pénibilité et la quête de légitimité. Les travailleurs sociaux que l'on peut interviewer l'énoncent de longue date. C'est un travail créateur de *valeurs d'usage* et de *valeurs d'échange*. Les utilités distribuées ou redistribuées sous formes d'allocations monétaires, de conseils, de services, etc., participent des premières. « *Mais à l'évidence, comme le notait encore Michel Chauvière, ce travail matériel du social est inséparable d'un travail discursif particulier, c'est-à-dire de l'énonciation d'un certain nombre de représentations ou de valeurs qualifiantes et légitimantes.* » « *Sans ce travail rhétorique du social, créateur de "valeurs d'échange", ajoutait-il, pas de représentations du social, pas de politiques, pas même d'usagers ou de professionnels...* »⁴⁵

A s'en tenir à ces considérations, que nous ne pouvons développer ici plus avant, on comprend déjà que le point de vue selon lequel entre 1972 et 98 se serait joué une déstructuration du travail social, se situe foncièrement sur le versant rhétorique du travail social. C'est-à-dire, des discours à prétention scientifique qu'il appelle ou, le plus souvent, des discours idéologiques desquels s'extraient les causes « légitimes » de l'action. Pensons à la panoplie de discours savants qui ont pu être déroulés entre ces deux dates : de l'aliénation dans la relation salariale et de la cérémonieuse histoire des

⁴⁴ « Le travail social, c'est donc l'intervention consciente et volontaire sur le social, pour le construire, l'entretenir ou le transformer, et son double effet sur celui qui agit et sur celui à qui est destinée l'action ou vers qui elle est dirigée ; en d'autres termes, il s'agit de la production travaillée et "assistée" de la société. » Voir CHAUVIÈRE Michel, "Essai de décomposition du travail social", in BAILLEAU Francis, LEFAUCHEUR Nadine et PEYRE Vincent, *Lectures sociologiques du travail social*, Paris, CRIV-Éditions ouvrières, 1985, pp. 160-174.

⁴⁵ CHAUVIÈRE Michel, *Essai de décomposition du travail social*, *op. cit.*, p. 164.

modes de production -comme disait Foucault-, à l'exclusion sociale et à la délitescence du lien social -comme l'affirment *ex abrupto* nombre de nos contemporains.

Bien sûr, cette analyse ne pouvait être poursuivie dans le cadre de cette recherche. Ce n'en était pas l'objet. Aussi, et pour s'en tenir à l'objet même de la recherche et aux observations auxquelles nous avons pu procéder, nous nous contenterons de souligner les points suivants :

- 1) Les métiers du travail social restent la référence majeure à partir de laquelle se définissent des identités d'intervenants sociaux, se conçoivent des modes d'intervention, se voit conférer un sens à l'action réalisée.

Est-ce là dire que nous avons affaire à un « noyau dur », résistant au changement, vecteur d'un certain corporatisme professionnel -en fermant la porte d'accès aux « hors venus »-, et d'un certain immobilisme social -en reconduisant, ou tentant de reconduire, des procédures anachroniques. La « dureté » n'est sûrement pas à entendre dans ces termes, et il s'en faut. Elle l'est beaucoup plus en termes de puissance significative. Dans le champ professionnel qui nous préoccupe, le travail social -tel que conceptualisé dans les années 1970-75- se révèle, comme l'on dit, « incontournable ».

- 2) Le contenu, les modalités pratiques, les conditions générales d'exercice du métier ont changé. Ils ont changé sous l'effet des transformations de conjoncture économique et sociale, en tout cas pour une bonne part, en faisant émerger de nouvelles demandes d'assistance. Ce dont rendent compte les propos tenus sur les changements du public, de ses attentes comme de ses caractéristiques. Mais peut-être faut-il aussi inclure dans ces changements de contexte d'action les effets mêmes des actions passées : celles qui façonnent aussi les demandes, ou certaines des demandes d'aujourd'hui.

- 3) Les titulaires légitimes de l'appellation « intervenants sociaux » forment un ensemble beaucoup plus large que les seuls travailleurs sociaux classiques. Cela tient cependant à plusieurs facteurs.

* il y a d'abord élargissement à des métiers qui jusqu'alors étaient restés en marge. A la faveur d'une redéfinition statutaire, d'une légalisation de la fonction, d'une requalification du rôle exercé, on a vu des métiers qui se tenaient en lisière du travail social entrer de

plain pied dans le champ professionnel de l'intervention sociale. Citons les anciennes gardiennes d'enfants, agréées ou non, devenues assistantes maternelles ; et, dans le domaine que nous avons observé, les anciens éducateurs de l'administration pénitentiaire « relookés » en conseillers d'insertion de probation.

- * il y aurait ensuite un assouplissement des conditions d'accès aux différents métiers, ou pour le moins à ces « métiers » qui dérivent de la multiplication des dispositifs (insertion, logement, santé, etc.). Il y aurait seulement, car si tous ceux qui remplissent les fonctions qui s'y rapportent ne sont pas titulaires du diplôme d'État qui confère l'appartenance statutaire -on l'a vu des *allogènes* y prétendent-, ce phénomène n'est pourtant pas en soi une novation du secteur professionnel. Peut-être à une moindre échelle, en tout cas de manière moins ostentatoire, nombre d'exercices professionnels étaient le fait de non diplômés ou pouvaient échapper purement et simplement à la logique statutaire que tentaient de mettre en œuvre les « certifiés ». Certes, cela était beaucoup plus vrai dans les métiers de l'animation et de l'éducation spécialisée que du côté des assistants sociaux. Il n'empêche, la présence de non certifiés ou d'autrement certifiés ne peut être tenue, en elle-même, comme un trait distinctif suffisant, la marque indubitable d'une rupture. Pour autant, il faut bien noter la présence, à des pôles opposés de qualification de non certifiés du travail social. Sont-ce eux qui inaugurent la rupture ? Leur accroissement quantitatif aurait produit le basculement qualitatif ? Il convient peut être de pousser plus avant la mesure de leur poids véritable pour pouvoir se prononcer.

- * Il peut y avoir enfin, un effet de légitimation fruit de la multiplication des dispositifs et de la multiplication des statuts, profils, compétences... qu'ils réclament. La reconversion idéologique du travail social, le déplacement rhétorique qui l'a accompagné, la promotion de nouvelles valeurs, etc. -sans parler des conséquences des mesures administratives comme la décentralisation principalement-, ont quelque peu délégitimé le « corporatisme » dans lequel tendaient à se conforter les métiers canoniques. Partant, un besoin de relégitimation se faisait sentir. Mais, cette fois en incorporant ceux qui pouvaient se présenter sous le label « nouveaux métiers » ou sous la figure « non certifiés », etc. Les instances politiques (Conseils généraux, municipalités) y ont contribué pour leur part dès les années 1980. Mais ne peut-on également se demander si des tentatives de construction de catégories, à l'image de celle que nous avons tenté de réaliser dans le cadre de ce programme de recherche, n'y participent pas pour la leur ?

Comme nous l'avons déjà souligné, si bien des registres de l'intervention sociale attestent d'une permanence tandis que d'autres en appellent à des changements, c'est peut-être parce que nous saisissons d'abord des configurations historiques d'une même fonction sociale, celle qu'hier on appelait

« assistance » et qu'aujourd'hui on préfère nommer « solidarité ». Fonction qui engage non seulement la figure de l'État, mais aussi celle de la société civile -quand bien même dans la phase précédente cette dernière était quelque peu récusée.

EN GUISE DE CONCLUSION

Il importe, au moment où l'on cherche à saisir la portée des évolutions enregistrées dans la pratique du travail social, de ne pas verser une nouvelle fois dans la confusion entre discours de légitimation du travail sur le social et exercice effectif d'intervention sur ce social. C'est de cette méprise qu'est née l'illusion de la fondation, dans les tourments politiques et éthiques, du travail social au début des années 1970. Et, c'est prolonger encore l'illusion que de lui opposer les discours de légitimation des années 90 finissantes.

Maintenant, qu'il y ait au sein des professions ou des métiers du social des recompositions, des redéploiements, voire des incorporations de métiers jusqu'alors tenus en périphérie, cela ne signifie pas pour autant que nous enregistrons un éclatement des métiers du social, ou leur ingestion dans un social d'un autre type. Cela signifie seulement que nous observons la poursuite du processus de professionnalisation du travail sur le social. Autrement dit, puisque nous nous situons sur le long terme, le processus de professionnalisation du travail social est à comprendre comme un processus toujours inachevé.

Enfin, ce que l'on tient pour un malaise, voire un malaise inhérent aux professions du social, n'est peut-être finalement que la projection du propre malaise des analystes et autres observateurs du social (surtout lorsqu'ils se prennent pour les maîtres à penser des « professionnels » du même social) qui, dans le contexte actuel d'exercice du travail social, se révèlent être d'une regrettable impuissance analytique. Et, ce ne sont pas les antiennes sur l'exclusion, la perte du lien social, etc. qui permettront de redresser la barre. Les travailleurs du social, qui n'en peuvent mais, se trouvent ainsi amputés d'une des dimensions de leur action, celle porteuse de « valeur d'échange ». Rien d'étonnant à ce qu'ils continuent à exprimer quelque inquiétude, insatisfaction ou même angoisse.

ANNEXES

Annexe 1 : Type d'employeurs dans le fichier CREDOC concernant le Val-de-Marne

Annexe 2 : Catégories d'emplois d'intervenants sociaux dans l'échantillon CREDOC concernant le Val-de-Marne

Annexe 3 : Grille d'analyse des activités des intervenants sociaux

Annexe 4 : Définitions

Annexe 5 : Bibliographie

ANNEXE 1 :

**TYPES D'EMPLOYEURS
dans le fichier du CRÉDOC
concernant le Val-de-Marne**

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

MIRE/CREDOC, 1996

ANNEXE 2 :

Catégories d'emplois d'intervenants sociaux dans l'échantillon CRÉDOC
concernant le Val-de-Marne

| domaines des emplois | intitulé des emplois exercés |
|-----------------------------|--|
| MÉDICO-ÉDUCATIF | éducateur spécialisé, éducateur, moniteur-éducateur, éducateur technique, moniteur d'atelier, éducateur-chef, assistante médico-psychologique, éducateur scolaire. |
| PETITE ENFANCE | éducatrice jeunes enfants, puéricultrice, auxiliaire de puériculture, assistante maternelle, animateur coordinateur assistante maternelle, aide maternelle, responsable gouvernante |
| SOCIAL | assistante sociale, assistant socio-éducatif, agent social, conseillère en économie sociale et familiale, travailleuse familiale, monitrice en éducation familiale, visiteuse sociale, travailleur social polyvalent, délégué à la tutelle, conseiller social. |
| ANIMATION | animateur socio-culturel, animateur, chargé animation/accueil, intervenant alphabétisation, moniteur auto-école, animateur cafétéria, animateur/coordinateur promotion sociale. |
| INSERTION | conseiller formation, conseiller d'orientation, conseiller technique logement, conseiller en reclassement, chargé de mission accompagnement social, instructeur/parrainage des jeunes, instructeur RMI, chargé de mission emploi/RMI, chargé des relation avec les entreprises, chargé d'insertion, chargé de mission insertion par l'économique |
| ENSEIGNT/ FORMATION | enseignant, formateur, animateur d'atelier |
| POLITIQUE DE LA VILLE | agent de développement, chargé de mission, coordinateur social |
| EMPLOIS DE PROXIMITÉ | aide à domicile, aide soignante, infirmière, aide ménagère, garde malade, garde à domicile |

ANNEXE n°3 : Grille d'analyse des activités des intervenants sociaux

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

ANNEXE n°4

DÉFINITIONS

LE POSTE : Correspond à une position occupée par le salarié étroitement délimitée dans l'entreprise et ses structures organisationnelles, dans la division hiérarchique et fonctionnelle du travail, dans le découpage séquentiel du processus de production ou des procédures mises en oeuvre.

L'EMPLOI : Correspond à une position occupée par le salarié qui se démarque du poste de travail, par l'intégration d'un ensemble de situations de travail, dont les contenus, relativement proches, peuvent différer autour d'un même noyau dur.

LE MÉTIER : Le plus souvent sanctionné et validé par un titre, le métier repose sur les capacités de la personne à mobiliser ses acquis dans le cadre de l'activité professionnelle exercée et à investir ses compétences dans la réalisation d'un travail concret ayant un contenu technique déterminé. Porteur d'une identité socioprofessionnelle marquée, voire d'une histoire et d'une culture spécifiques, il mêle intimement l'activité professionnelle à tout un corpus de connaissances, de compétences et de comportements.

LA PROFESSION : Le lien se relâche avec les activités prescrites par l'entreprise. Le système de repères, de normes ou de valeurs qui sanctionne l'identité professionnelle est associé aux compétences techniques individuelles. Elle se réfère à un processus complexe d'identification et de reconnaissance sociale

(*) Ces définitions sont inspirées de l'article de Pierre SIMULA du CEREQ (dans le n°6 d'octobre 1993 de la revue de l'ANPE, « Grand Angle sur l'emploi »).

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

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

ANNEXE n°5

BIBLIOGRAPHIE

ANPE : *Le nouveau ROME, Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois*, Revue Grand Angle sur l'Emploi, n°6 d'octobre 1993.

ASTIER Isabelle : *RMI : du travail social à une politique des individus*, article dans la revue ESPRIT, n°241 intitulé « A quoi sert le travail social », mars-avril 1998.

ASSOCIATION DES PRÉSIDENTS DE CONSEILS GÉNÉRAUX : *Les travailleurs sociaux : crise de recrutement et formation. Analyse et éléments pour une stratégie*, janvier 1993.

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

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

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

CASTEL Robert, *Les métamorphoses de la question sociale, une chronique du salariat*, Paris, Fayard, coll. « L'espace du politique », 1995.

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

CHAUVIÈRE Michel, *Le traitement social de la question sociale, Sociétés & Représentations*, « Le social en question », CREDHESS, n°5, Décembre 1997, pp. 339-354.

COHEN-SCALI Valérie, WITTORSKI René : *L'évolution des compétences professionnelles des assistants sociaux*, Note de synthèse, CIA-CEREQ, décembre 1993.

CONSEIL SUPÉRIEUR DU TRAVAIL SOCIAL : *Adaptation du marché de l'offre et de l'emploi des travailleurs sociaux*, Rapport présenté le 6 octobre 1995.

DEMAILLY L. : *La qualification ou la compétence professionnelle des enseignants*, in Sociologie du travail, n° spécial, n°1/1987.

DUBAR Claude : *La qualification*, in Sociologie du travail, n° spécial, n°1/1987.

DUBÉCHOT Patrick : *Construction et analyse des compétences dans le secteur éducatif et social*, Coll. des Cahier de Recherche du CRÉDOC, n° 86, mai 1996

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

DUBÉCHOT Patrick, Christine HENRIOT-OLM Christine, SIMON Marie-Odile : *Le devenir des personnes entrées dans les dispositifs d'insertion par l'économique*, Coll. des Rapports du CRÉDOC, n°175, novembre 1996.

DURRLEMAN Antoine : *Redéfinir le travail social, réorganiser l'action sociale*, Rapport à la Commission Cohésion sociale et prévention de l'exclusion, Commissariat général du Plan, La Documentation Française, mars 1993.

EME Bernard, GOUNOUF Marie-France, LAVILLE Jean-Louis, sous la direction de GAUTRAT Jacques, *Modes d'action coopératifs et identités professionnelles des travailleurs sociaux dans les caisses d'allocations familiales*, CRIDA-LSCI, Recherche pour la CNAF, Février 1997.

ESPRIT : *À quoi sert le travail social ?*, Revue ESPRIT, n°3-4, mars-avril 1998 et *Pourquoi le travail social ?*, Revue Esprit, n°4-5, avril-mai 1972.

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

FOURDRIGNIER Marc : *Vers de nouvelles pratiques sociales. Pour une conception culturelle du changement*, Les Cahiers de PROMOFAP, n°5, septembre 1993.

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

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

ION Jacques : « *Le travail au singulier* » Ed. Dunod, 1998.

I.P.T.R. : « *Les travailleurs sociaux : crise de recrutement et formation. Analyse et éléments pour une stratégie* » Etude réalisée pour l'APCG, janvier 1993.

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

LENOIR René: *Les Exclus*, Ed . , 1974

LIEN SOCIAL (revue) n°429 du 12 février 1998.

LOUBAT Jean-René. : *Vers la médiation et le conseil sociaux*, in *Les Educateurs aujourd'hui*, sous la direction de MARTINET Jean-Luc, Coll. Pratiques Sociales, Privat, Toulouse, 1993.

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

MÉDA Dominique, *Le travail, une valeur en voie de disparition*, Paris, Aubier, 1995.

MELLÉ Sylviane. : *La bureaucratie professionnelle dans un service social à l'épreuve de la Loi Besson*, Mémoire de DSTS sous la direction de P. DUBÉCHOT, Ecole de Chaligny, mai 1995.

MOATI Philippe, *Les nouvelles logiques productives, le travail et l'emploi*, « *Économies et Sociétés* », série Débats, D, n°3, n°5-6/1998, pp. 281-299.

NAVILLE Philippe : *Essai sur la qualification du travail*, Marcel Rivière, Paris, 1956.

PASSERON Jean-Claude, *Attention aux excès de vitesse, le « nouveau » comme concept sociologique*, Esprit, 4/1987, pp. 129-134.

SANCHOU Pierre : *Savoir-faire et faire savoir*, in *Les Educateurs aujourd'hui*, sous la direction de J-L Martinet, Coll. Pratiques Sociales, Privat, Toulouse, 1993.

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

WUHL Simon : *Les exclus face à l'emploi*, Syros Alternatives, Paris, 1992.
« L'espace du politique », 1995.

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

ZARIFIAN Philippe : *L'émergence du modèle de la compétence*, in Stankiewicz F. : « Les stratégies d'entreprises face aux ressources humaines », Paris, Economica, 1988.

