

## Thierry Glarner

**« Quels référentiels pour quelles pratiques? » : ce premier axe vise à identifier les liens intimes qui unissent, dans différents contextes nationaux et dans divers champs de l'action sociale, les référentiels de l'intervention sociale, transmis notamment par les formateurs, et les pratiques concrètes mises en place par les praticiens.**

Comment le référentiel du travail social peut-il influencer sur les pratiques et l'identité professionnelle des assistants sociaux ?

### Résumé :

Vu l'importance des situations difficiles à gérer que rencontrent les travailleurs sociaux, il est communément admis que les professions liées au travail social conduisent au burn out ou à la dépression, car elles mobilisent beaucoup d'énergie et de savoir faire pour tenter d'y répondre le mieux possible. Elles nécessitent une forte capacité de résistance au stress, une grande disponibilité d'écoute et d'empathie alliée à une vie personnelle équilibrée, autrement dit, elles requièrent le profil de personnes ayant une bonne santé psychique ou mentale.

Dans le cadre de notre travail de DEA, nous avons recensé, à travers la littérature, les indicateurs de souffrance psychique, vécue comme telle par les assistants sociaux, en Belgique francophone, de par leur activité professionnelle. Cette recherche a permis l'élaboration d'une cartographie des indicateurs de la souffrance psychique, à l'aide de laquelle, une fois en application sur le terrain avec l'aide d'assistants sociaux, nous avons reconstruit les processus conduisant à vivre cet état de souffrance.

Un axe explicatif de cette souffrance vécue, extrait de ce travail, proviendrait de la difficulté des assistants sociaux à définir leur identité professionnelle. Par conséquent, il nous est apparu nécessaire de revisiter le référentiel théorique du travail social, et d'en repérer les effets sur les pratiques et sur l'identité professionnelle des assistants sociaux.

### Méthodologie :

Recherche de la littérature dans le cadre d'un DEA présenté en 2007, travaux en ateliers avec des groupes d'intervenants sociaux, avec pour objectifs de mettre à jour les processus ayant conduit certains d'entre eux à vivre un état de souffrance psychique ayant entraîné l'impossibilité d'agir, ou tout au moins ayant entraîné une diminution importante de l'efficacité professionnelle.

### Apport pour la pratique de l'intervention :

Prise de conscience du contexte implicite du référentiel mis en œuvre ou non mis en œuvre dans les pratiques, donnant lieu à des pistes d'action possible pour remédier à l'inefficacité professionnelle.

## **Thierry Glarner**

### Introduction

Née dans les années trente du XXe siècle, l'aide sociale, issue de d'une longue tradition de la charité, s'est progressivement professionnalisée, pour devenir le service social tel qu'il est vécu aujourd'hui, c'est-à-dire au service des populations exclues en vue de les intégrer ou de les réintégrer dans la société. Il fait appel à un personnel qualifié, imprégné des savoirs des Sciences Humaines et des techniques de la relation d'aide.

Si l'aide sociale individualisée s'est imposée dans la définition du travail social jusqu'à l'arrivée du choc pétrolier des années 1970-1980, le champ du travail social s'est élargi à de nouveaux métiers, donnant lieu à des significations nouvelles, au point d'en brouiller le référentiel conceptuel d'origine. Un nouveau paradigme s'est construit, en vingt à trente ans, distinguant le champ du travail social de l'intervention sociale, paradigme qui fait encore l'objet de controverses sur ce distinguo, au sein même de la communauté du travail social.

L'Action Sociale s'est transformée, jusqu'à remettre en question le système de protection sociale de nos sociétés, à l'origine basé sur la solidarité collective liée au risque naturel, pour prendre sa légitimité sur le risque lié à la situation sociale de l'individu. C'est ainsi que l'Etat-Providence devient progressivement l'Etat social actif, subordonnant au passage la responsabilité collective à la responsabilité individuelle, ce qui marque l'entrée de la logique managériale dans la sphère du travail social.

Cette transformation de l'Action Sociale n'est pas sans produire des transformations sur les pratiques des intervenants sociaux et leur identité professionnelle, jusqu'à générer des états de souffrance psychique. Dans ce cadre, il nous est apparu utile de clarifier ce que l'on entend par travail social, intervention sociale et identité professionnelle, de définir les pratiques actuelles de l'assistant social, pour tenter de comprendre comment le référentiel actuel participe au délabrement ambiant de l'émancipation de l'intervenant.

### **1. Les fondements du travail social**

#### ***Définition***

Selon l'association internationale des écoles de service social et la Fédération internationale des travailleurs sociaux, «*le travail social cherche à promouvoir le changement social, la résolution des problèmes dans le contexte des relations humaines, et la capacité et la libération des personnes afin d'améliorer le bien-être général. Grâce à l'utilisation des théories du comportement et des systèmes sociaux, le travail social intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement. Les principes des droits de l'homme et de la justice sociale sont fondamentaux pour la profession* » (Bilodeau G., 2005, p 45).

Cette définition est généraliste, théorique, et par là même induit une certaine confusion. Karsz parle d'indéfinition : « sa nature, sa force, sa puissance, ses limites restent le plus souvent dans l'ombre. Comme si ce dont il traite et les mécanismes qu'il mobilise allaient de soi. Comme si ce

qu'il produit et ce qu'il ne peut en aucun cas produire étaient des évidences. Comme si on savait déjà, de façon relativement précise, ce qu'est le travail social.

D'où l'abondance de fresques plus ou moins allégoriques évoquant un travail social qu'on ne voit guère vivre dans ses œuvres quotidiennes » (Karsz S., 2004, p 10). La réalité est souvent bien plus complexe que ce que le théoricien nous communique, à travers sa définition idéale.

Karsz définit alors le travail social dans son fonctionnement plutôt que dans ses idéaux. Deux dimensions sont à prendre en compte : le réel et l'intervention.

Le réel, c'est la situation de santé, de logement, de chômage, de l'organisation familiale, de la scolarité, c'est le concret des individus. Le travail social intervient là où les moyens classiques de résolution des problèmes (à travers le droit, l'enseignement, la psychologie, etc.), sont inefficaces. Il s'impose quand la situation est complexe.

Le travail social est donc un processus qui vise à permettre à l'individu de reprendre une place, de s'intégrer dans la société.

Il est caractérisé par trois dimensions fondamentales.

La première concerne l'humanisation des rapports sociaux : par le langage, la culture, la transmission des normes collectives, il y a production de société.

La deuxième concerne l'émancipation de l'individu : « c'est dans l'utilisateur lui-même qu'est systématiquement recherché le seul référent possible qui puisse tenir la relation » (Foucart J., 2005, p 106). A ce niveau, travailler l'émancipation, c'est participer activement au changement social et par conséquent, être actif dans la gestion des tensions existentielles, dans le processus d'individuation, dans la maîtrise des moyens d'intégration.

La troisième est politique ; c'est « un lieu d'invention de formes nouvelles de lutte contre le chômage » (Mougeot J.-P., 1998, p 207), un lieu de construction de l'accès au droit (Bouquet B., 2004), un lieu de construction de la citoyenneté, un lieu de production et de création de lien social.

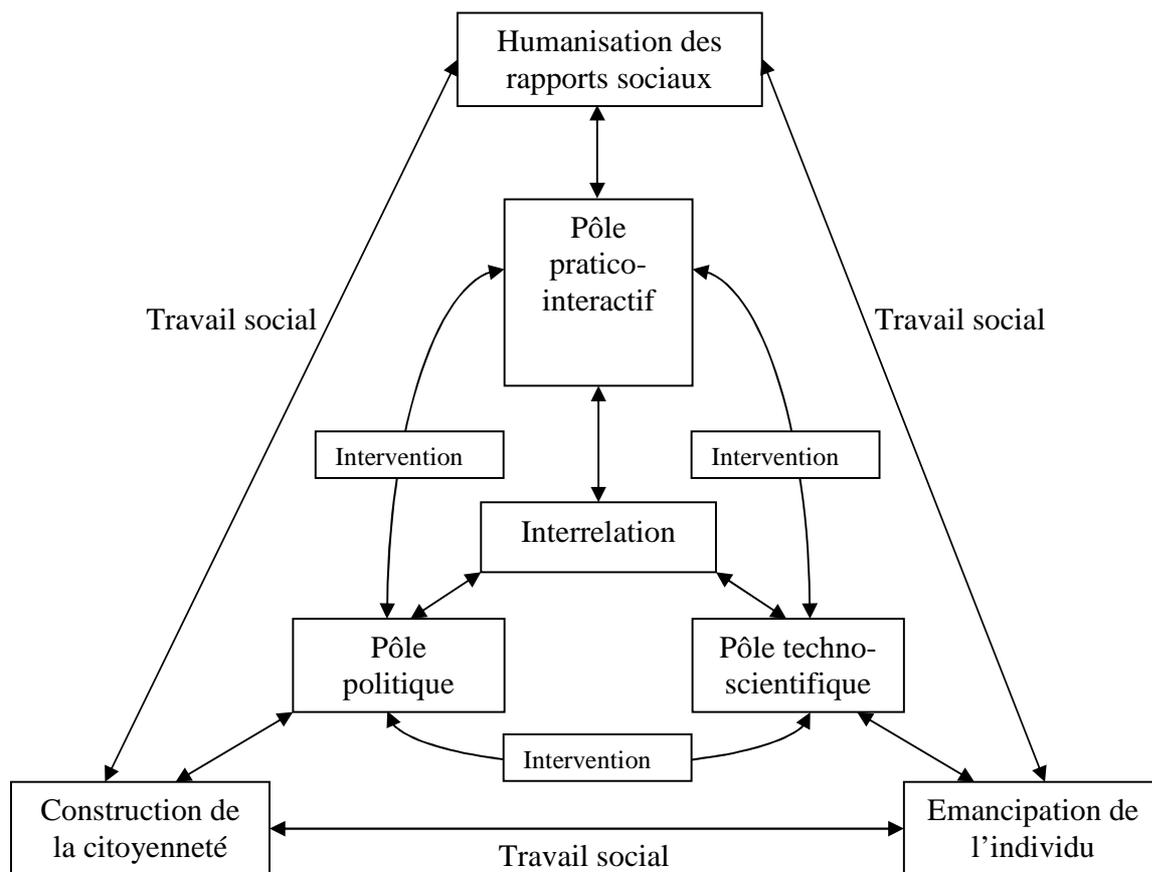
Si le travail social est un processus, selon Bilodeau, l'intervention sociale est « la mise en œuvre de moyens organisés de façon cohérente dans le temps et dans l'espace en vue de modifier une situation-problème. La notion d'intervention s'articule autour de trois pôles :

- le pôle pratico-interactif » (action clinique entre professionnel et système client) ;
- « le pôle politique » (prise en charge des problèmes sociaux et développement des partenariats entre instances) ;
- « le pôle technoscientifique » (démarche méthodique, instrumentalisation et gestion opératoire des activités professionnelles) (Bilodeau G., 2005, p 63).

Au cœur de ces trois pôles, l'intervention sociale est le résultat d'une interactivité, d'une interrelation dans laquelle la réalité, le lien, la confrontation à l'autre se construisent. « Il y a engagement à prendre en compte la souffrance qui naît de ces confrontations, et à impulser une envie de bouger, de percevoir l'instant comme favorable » (Amiguet O., 2004, p 180).

Intervenir, c'est prendre parti (Karsz S., 2004, p 55) et par conséquent, manifester une idéologie propre.

De ce qui précède, il est alors possible de produire un schéma illustrant les finalités du travail social, lesquelles transcendent l'intervention, dont les trois pôles constituent l'objet de l'interrelation. Ce mode de lecture permet de se rendre compte de l'importance de la mission, voire la portée utopique qui est logée dans l'intervention, et qui incombe à l'assistant social.



L'assistant social doit à la fois assurer l'accès aux droits ou la protection des droits des exclus, les accompagner dans leurs difficultés personnelles pour qu'ils retrouvent une base de confiance en soi, suffisante pour qu'ils puissent retrouver pleinement, de manière autonome, leur rôle de citoyen.

### ***Le travail social et son champ conceptuel***

Le travail social est donc une notion complexe. Pour l'illustrer, nous avons retenus les concepts les plus importants dans l'agir de l'intervention sociale, sans les développer, l'objet n'étant pas

ici de faire l'analyse de chacun d'eux, mais de mettre en évidence les champs théoriques qui les sous-tendent.

En premier lieu, le travail social est transcendé par le champ psychologique, à travers l'écoute, l'empathie, l'acceptation inconditionnelle, la psychanalyse et les tensions existentielles. On y trouve également le champ juridique, avec toutes les sources de droit permettant la mise en ordre administrative, le champ de l'éthique et de l'idéologie dans les relations d'intervention, le champ de la sociologie et de l'anthropologie avec l'étude des récits de vie dans les anamnèses, les rapports de visite ou d'écoute, le champ historique à travers la compréhension des trajectoires de vie et enfin le champ méthodologique de l'intervention, dominé par le champ référentiel du travail social individuel, de groupe et communautaire.

Le travail social, dans ses finalités, vise l'intégration de ces champs disciplinaires multiples (psychologiques, économiques, politiques, sociologiques, morales, éthiques, administratives, etc.) qui ont chacun par ailleurs leur autonomie.

Karsz a relevé que cet aspect multidimensionnel n'est pas pris en compte par les sciences humaines dans l'analyse du travail social ; « le travail social relie, les sciences sociales et humaines séparent » (Karsz S., 2004, p 3).

Nous pensons que nous avons là un indicateur important des interrogations perpétuelles à l'encontre du statut du travail social, et de la fonction de l'assistant social en particulier. En effet, c'est le travail d'intégration des sciences humaines en vue d'améliorer la relation d'aide qui devrait être davantage étudié, plutôt que de continuellement mettre en évidence les lacunes théoriques de chaque champ d'étude de la personne humaine.

En conséquence, nous constatons que la dimension pédagogique du travail social est primordiale, car elle influence la mise en œuvre de la relation d'aide que définit l'intervention. L'agent doit aider l'autre, mais aussi l'éduquer, dans la mise en lien entre toutes ses dimensions personnelles, en leur donnant un sens singulier et de la cohérence.

### ***Regards critiques sur le travail social***

L'ensemble des remarques ainsi formulées tendent à signifier que la finalité du travail social est de faire converger la société du quotidien et l'idéal sociétal. Karsz, à juste titre considère cette tâche comme étant démesurée, faisant reposer sur les travailleurs sociaux le poids de son échec (op.cit, p 19 et suivantes), alors que leur nombre n'a jamais cessé d'augmenter. Le travail social n'apporte que des solutions dites palliatives et non résolutive (Karsz S., id.).

Il s'agit ici d'un autre indicateur de l'état psychique des assistants sociaux, à savoir le poids qu'ils portent face aux exigences institutionnelles, mais aussi sociétales.

En propageant la notion d'insertion comme fer de lance du travail social, Autès considère qu'elle ne fait qu'actualiser le travail d'assistance, nous ramenant à l'époque des idéaux philanthropiques (Autès M., 1998), en s'appuyant sur le projet comme bâton de pèlerin. Travailler à l'insertion, c'est toujours assister l'individu qui a perdu son autonomie du fait même de l'exclusion.

Par ailleurs, la notion de projet comme concept moteur à la réinsertion comporte de la complexité et de nombreuses incertitudes sur les résultats, conjuguées à des préoccupations castratrices, de l'ordre administratif, juridique, institutionnel, politique, financier, technique, de gestion, de partenariat et autres (Durand M., 2002). Par conséquent, ce n'est pas la politique visée qui sera remise en question, mais la compétence de l'agent, lequel sera la cible ou le bouc émissaire de l'échec éventuel du projet, autre indicateur de l'état psychique de l'intervenant.

Quant à la relation d'aide, Pommier nous met en garde sur le risque que le travail social devienne « une forme de psychologisme d'intervention » (Pommier J.-B., 2005, p 163), avec le risque que le travailleur social soit tenté de se placer sur le plan de la santé psychique en vue d'optimiser les interactions qui lient l'individu à son environnement. Il pourrait de ce fait endosser un rôle de thérapeute qui n'est pas le sien, et prendre le risque également de faire porter davantage à l'individu le poids de sa responsabilité de sa situation.

Evaluer l'action du travail social est devenu complexe, parce que celui-ci bénéficie d'une relative autonomie tout en rendant des comptes aux instances de tutelle. La démarche qualité et l'évaluation sont les deux modalités de l'action sociale (Bouquet B., 2004), et le risque est réel de les pratiquer au détriment de la mise en œuvre des finalités mêmes du travail social. Il renvoie à un subtil équilibre toujours remis en question, entre logique économique et logique sociale.<sup>1</sup>

## **2. La logique entrepreneuriale de l'intervention**

La logique économique structure les relations sociales de notre société et influence hégémoniquement le champ social par la domination de la responsabilité individuelle sur la responsabilité collective. Les crises sociales sont alors assimilées à des crises individuelles (Foucart J., op. cit., 2005), provoquant chez l'individu l'angoisse de ne pas être capable de résoudre ses propres problèmes face à la crise, entraînant le sentiment de culpabilité, voire d'être en faute, donc responsable.

Dans la mise en œuvre des moyens d'insertion et d'intégration, l'intervention sociale renforce cette posture « en privilégiant une lecture psychologique univoque des défaillances individuelles et de leurs causes » (Pommier J.-B., 2005, p 177). Dès lors que les agents ne peuvent agir sur les conditions sociales ayant provoqué l'état de vulnérabilité de l'individu, ils se focalisent sur l'état psychique de l'individu par la mise en œuvre de l'activation, la remise en question, la responsabilisation, la pédagogie de projet, l'autonomisation, l'estime de soi, etc., la finalité étant de rendre à l'individu sa performance en vue de son intégration et de lui rendre son utilité sociale.

Il y a lieu de concéder que le temps consacré à l'intervention sociale est plus élastique que celui qui est imposé par le rythme de l'économie. Cependant, le contrat entre l'aidant et l'aidé fixe des objectifs en terme d'échéance qui limitent malgré tout, entre autres, le temps de maturation et d'adaptation nécessaires à l'intégration. Le temps de l'action et les résultats attendus placent alors l'intervenant social dans une situation inconfortable de "challenger", indicateur supplémentaire de l'état de tension qui peut l'animer.

---

<sup>1</sup> Cette question est abordée sous l'angle de la gestion de la prise en charge individuelle avec les structures de lutte contre la pauvreté, par Driessens K et Van Regenmortel T., 2006.

Dès lors, il convient de s'interroger sur le sens que l'assistant social donne à son identité professionnelle.

### **3. L'identité professionnelle de l'assistant social**

L'identité professionnelle se marque à travers la formation, bien sûr, mais surtout à travers l'exercice de la profession, dans la quotidienneté (Lecompte R., 2006), dans la confrontation entre les acquis théoriques et la pratique.

L'assistant social, pour rappel, est assimilé à un spécialiste des problèmes sociaux, capable dans n'importe quelle situation d'utiliser toutes les ressources de la personne et les ressources sociales qui sont à sa disposition pour construire avec la personne une réponse à ses attentes. Dubet complète en estimant que l'agent « doit avoir comme vocation la capacité de supporter le poids de la relation qui n'a plus de soubassements sacrés » (Dubet F., 2006, p 142). Il n'est plus guidé par ses convictions mais par le travail à réaliser sur autrui, qui exige des qualités personnelles importantes<sup>2</sup>.

D'un autre côté, Bédary-Hauser et Bolzman (2004) considèrent que l'identité de l'assistant social est floue, car multidisciplinaire, et instable, « morcelée dans la prise en charge, contradictoire dans ses priorités, provisoire dans la mesure où des adaptations constantes sont exigées » (op. cit. p 48). Nous préférons plutôt considérer, que les diversités de situations multiples et les solutions diverses et personnalisées, nous permettent d'apporter un regard global sur le métier, sur un savoir-faire qui vise à produire de la société en aidant la personne à se reconstruire et retrouver une place dans notre système social.

Cette finalité implique que l'assistant social soit toujours en décalage entre ce qu'il doit faire et ce qu'il aimerait faire (Lacroix G et Jacques E.), souvent surinvestissant sa mission au-delà de ce qu'elle exige, du fait de l'idéal de justice et de la solidarité qui guide l'intervenant dans son accompagnement du demandeur d'aide (Kemeul J.-P., 2000). En agissant de la sorte, il se trouve constamment dans la situation d'un pilotage à vue, il agit dans l'inconnu. Sa compétence se construit en effet sur la reconnaissance d'un non-savoir (Perrotin C., 2004) pour aller à la reconnaissance de l'autre. Seuls son savoir être et son savoir-faire constituent un référentiel-métier (Lokossou C., 2004) reconnu par les pairs (Chavaroche P., 2005), mais peu compréhensible pour l'extérieur.

En ce qui concerne la formation, bien qu'imprégné de la culture dominante qui promeut la logique économique, l'assistant social est cependant formé à l'idéal humaniste de l'intervention, qui donne sa place à l'être humain en devenir, dans l'agir communicationnel, en vue d'accompagner et de resocialiser des populations exclues. Dans la réalité, cette socialisation se

---

<sup>2</sup> Bajoit en produit une énumération exhaustive : « savoir travailler vite, résister au stress, rester cependant aimable et accueillant, savoir écouter et ne rien oublier, avoir assez d'empathie pour inspirer la confiance du client, tout en gardant assez de distance pour ne pas souffrir avec lui-même de ses misères, comprendre tout de suite le problème, avoir l'esprit de synthèse, rester calme et courtois tant avec les clients qu'avec les dirigeants, accepter les décisions prises par des gens moins bien informés qu'avec les dirigeants, accepter les décisions prises par des gens moins bien formés et moins compétents que lui et, cependant, les assumer devant le client, et défendre l'image de son organisation » (Bajoit G., 2005, p 125).

fait, finalement, à travers l'acquisition des normes qui définissent l'intégration sociale, par le savoir-faire de l'individu, dont l'acquisition de compétences visent la performance et l'utilité économique. L'École, selon nous, devrait faire, à cet endroit, son introspection sur les socles idéologiques de la formation qu'elle dispense, et débattre davantage de ces paradoxes.

Enfin, Sur le terrain, l'assistant social, imprégné de la logique dominante, confronté à la fois à son rôle de normalisateur, et au cadre humaniste de la logique sociale, est confronté également au nouveau cadre de l'intégration défini lui-même par une partie des populations exclues, en termes d'accès à la consommation plutôt que d'accès au droit et au travail. L'ère du prolétariat est devenue celle du consumariat (Bajoit G., 2003), la lutte des classes est devenue celle de l'accès à la consommation, la société « diffuse un modèle de l'individu : celui-ci est supposé se réaliser à travers la consommation » (Bajoit G., id. p 163). La logique d'intégration se heurte à la logique consummatrice, reflet de la société individualisante.

#### **4. Conséquences sur les pratiques de l'assistant social**

L'ampleur des crises économiques a donné naissance à de nouveaux métiers de l'insertion, directement concurrents, remettant en question le référentiel théorique des pratiques de l'intervention axée sur l'intégration. Les normes d'intégration sont progressivement envahies par celles de la consommation, et les logiques de gestion envahissent les logiques du travail social. Que deviennent ces pratiques, telles qu'elles apparaissent dans le quotidien professionnel des assistants sociaux ?

##### ***Les pratiques visant la normalisation***

Afin d'éviter tout débordement social, et surtout toute remise en question des dysfonctionnements du système économique en vigueur, qui n'est plus fondamentalement contesté aujourd'hui, le travail social a pour objet de travailler au repêchage des victimes du numerus clausus de fait du dit système, en s'appuyant sur le paradigme de l'adaptabilité et de la performance, posture nécessaire pour remplir les conditions d'entrée à l'intégration.

Pour remplir sa mission, l'agent fait usage de la psychologie, qui renvoie à la prise de conscience chez l'individu de sa responsabilité dans le processus d'intégration, en adoptant de nouvelles conduites comportementales (Boutanquoi M., 2004).

Dans le travail d'insertion, il va utiliser les nouvelles techniques de formation qui s'appuient sur « les codes sociaux, les us et coutumes de l'entreprise, les normes et valeurs qu'elle produit et auxquelles il importe d'adhérer ». (Mauger, G., 2001, p 14).

Le travail d'intégration, c'est la lutte contre l'isolement social, via la création du lien social à travers l'utilisation des ressources existantes (Wyvekens A., 1998) et l'acquisition de rôles qui renforcent l'image de soi (Driessens K. et Van Regenmortel T., 2006).

L'accompagnement est une dynamique qui permet de contrôler les actions de socialisation mises en œuvre par l'assistant social (Laval C., 2005), tout en lui permettant d'ajuster ses pratiques pour une meilleure efficacité, un meilleur rendement de l'intervention.

Plus subtile, la notion de pacte ou de contrat renvoie à l'idée que l'usager devient acteur de son changement, car la reconnaissance d'un horizon de valeurs partagées crée l'accès à l'estime

sociale, motivant l'utilisation de ses propres capacités et qualités en vue du changement attendu (Laval C., 2005)<sup>3</sup>. Cependant, si l'utilisateur reste soumis aux conditions d'acquisition des normes nécessaires à son intégration à travers le pacte, il souhaite satisfaire également son besoin de consommation, condition émergente, nous l'avons souligné, de l'identité postmoderne. C'est un autre paradoxe dont les formateurs en service social doivent tenir compte, car il mène l'intervenant à être dans l'ambivalence, indicateur supplémentaire d'un état de souffrance psychique.

### ***Les nouvelles pratiques de la relation d'aide***

Nous avons dit que la finalité du travail social vise l'épanouissement de l'individu par son intégration dans les circuits classiques de la société. Dans le but de préserver la cohésion sociale, il est nécessaire de mettre en avant plus que jamais cette finalité. Par conséquent, pour y parvenir, le développement de l'action sociale, avec l'arrivée des nouveaux métiers du social, a brisé le monopole d'action du travail social, en stimulant l'apparition ou l'essor de nouvelles pratiques de la relation d'aide.

Ces nouvelles pratiques sont nées, dans l'urgence, pour faire face à l'exclusion massive du circuit économique, sous le couvert de l'insertion, inaugurant ainsi une nouvelle concurrence dans l'art de la relation d'aide.

La territorialisation de l'aide a entraîné la taylorisation du travail social, et par conséquent, la remise en cause des pratiques d'intervention. Si la dimension de réparation est restée le secteur privilégié d'intervention des assistants sociaux, il n'en n'est pas de même avec l'insertion sociale et professionnelle, conduisant à réduire l'autonomie des assistants sociaux et à diluer leur savoir-faire traditionnel. Les conséquences ne sont pas seulement négatives. Les pratiques d'intervention ont fortement évolué, et ont donné lieu à de nombreuses expériences créatives, principalement dans l'action communautaire, encouragées et stimulées par le monde politique, soucieux de maintenir la cohésion sociale.

Un nouveau paradigme s'est mis en place dans le champ de l'action sociale, qui entraîne également des conséquences positives dans le travail de l'insertion. Il ne « s'agit plus de dénoncer la société mais de la produire » (Donzelot J., et Roman J., 1998, p 10) et, avec la territorialisation de l'aide, est venu le discours sur le développement local, les missions locales d'insertion (Estèbe P., 1998). La multiplicité des activités d'insertion a nécessité la réorganisation du secteur par l'entremise de l'évaluation et l'obligation de résultats, avec pour conséquence bénéfique, la valorisation du travail collectif, mais aussi la valorisation de l'individu comme acteur au sein de ces dispositifs.

### ***Relation d'aide et relation de service***

L'émergence d'une culture du consumariat remet en question le savoir-faire traditionnel des assistants sociaux et fait toujours l'apanage des sciences humaines. Avec l'évolution du champ conceptuel du travail social, les pratiques ont évolué et les exigences des personnes exclues

---

<sup>3</sup> Dans la même veine, Chambeau avait déjà souligné l'importance du travail social émancipateur plutôt que normalisateur (Chambeau M., 1999).

envers les professionnels ont changé également, celles-ci refusant de plus en plus d'entrer dans un processus éducatif au profit de la recherche d'aides précises (Ion J., 1990), n'hésitant pas, le cas échéant, à remettre en cause l'efficacité de l'intervenant. En réclamant une qualité de service dans la relation d'aide, le rapport dominant-dominé se modifie également.

La logique entrepreneuriale a ainsi induit la notion de client et traduit l'efficacité de la relation à la clientèle en terme de relation de service. Celle-ci reconnaîtrait davantage l'individu dans un rapport d'égalité, prendrait mieux en compte le droit des usagers, obligeant l'optimisation de la qualité du service rendu (Boutanquoi M., 2004).

Foucart, en s'appuyant sur Goffman, distingue la relation d'aide de la relation de service, arguant de la nécessité pour l'assistant social d'intégrer les compétences techniques, contractuelles et civiles sur le même plan et dans le même temps (Foucart J., 2005).

Au-delà de ces compétences, la qualité de l'intervention de l'agent dépend également de sa capacité à gérer les émotions de la personne tout au long du processus visant l'intégration, mais également les siennes, dont l'apprentissage provient du travail de l'écoute, et des solutions qu'il apporte aux demandes qui lui sont formulées (Boujout S., 2005).

Viennent ensuite les compétences classiques nécessaires à l'efficacité attendue de la relation d'aide, à savoir la maîtrise de la gestion du temps dans l'urgence sociale comme dans la durée (Brémond P. et al., 2002), l'exercice de l'analyse clinique pour aider l'autre à produire du sens sur ses conditions d'existence (Boutanquoi M., 2004), l'art de négocier pour éviter les innombrables obstacles à l'action (Bouquet B., 2004).

D'autres compétences, plus périphériques mais très spécialisées, ne concernent pas directement les assistants sociaux, telles que la pédagogie de projet ou le travail social communautaire qui appartiennent davantage à la relation de service.

C'est un constat, la barrière entre toutes ces distinctions est fragile, plutôt poreuse, et crée souvent le doute, chez l'intervenant, sur son efficacité professionnelle, autre indicateur lié cette fois à la compétence, qui influe sur son état psychique.

### *Le statut de l'assistant social*

Du raisonnement qui précède, il devient à présent nécessaire de s'interroger sur le statut de l'assistant social dans l'intervention. L'éclatement du travail social traditionnel a provoqué le brouillage des repères en travail social (Castel R., 1998), les décisions politiques ont imposé un cadre de travail mettant en porte-à-faux l'agent par rapport aux finalités idéalisées de l'intervention (Chambeau M., 1999) et l'isolement de l'assistant social, résultant de la fragmentation du champ du travail social, a annihilé toute tentative d'action collective de défense et de reconnaissance de son statut (Cardijn Publications, 2000)<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Voir dans le même texte comment les logiques de l'action collective qui définissent le mouvement social sont problématiques et contradictoires dans le cas des assistants sociaux, du fait de leurs positions particulières, donc différentes au sein des institutions qui les emploient (op. cit, pp 59-61).

Ces différentes considérations sur les pratiques conduisent le chercheur à mieux percevoir les difficultés que vivent les assistants sociaux au quotidien. Si ces derniers peuvent se définir autour de la relation d'aide plutôt que de service, encore qu'elles s'interpénètrent plus qu'elles ne se distinguent, leur rôle de normalisateur s'oppose à celui d'émancipateur, les contraintes de résultats s'opposent à celles de moyens, l'urgence s'oppose à celle de la durée, la relation d'aide s'accommode mal avec l'efficacité de la qualité de service.

Voyons comment, à présent, l'assistant social appréhende et vit cette situation.

## **5. Conséquences sur l'état psychique de l'assistant social**

Compte tenu de la complexité des différentes compétences à maîtriser, l'assistant social est considéré comme « un expert du soulagement de la souffrance » (Biron L., 2006, p 217). Or, comme le signale l'auteur, il s'agit « d'un mandat piégé » (op. cit., id.). En tant qu'expert des problèmes sociaux, le risque existe que l'assistant social soit considéré, tout comme le psychologue, comme une sorte de gourou qu'on consulte pour tout problème (Benasayag M. et Schmit G., 1998) comme s'il était un distributeur de solutions.

Dès lors, tiraillé par les exigences technocratiques et celles qui guident la relation d'aide, il en résulte une multitude de frustrations donnant lieu à différents mal-être que nous allons rapidement passer en revue.

### ***Influence sur l'humeur***

Dans la relation d'échange, et bien que cette posture tend à se modifier aujourd'hui, l'usager (ou le client) occupe encore une position inégale, de dépendance à l'égard de l'aidant. Mis sur la défensive, il peut s'adonner à l'expression de violences verbales ou d'humiliations qui peuvent déstabiliser l'assistant social, suscitant mises en question et réflexions sur la relation elle-même (Boujout S., 2005) mais aussi de la culpabilité, ou de l'irritabilité envers l'usager ou l'institution (Aubert, N., 2000).

### ***Influence sur la motivation***

La motivation de l'agent est mise à rude épreuve. Avec la croissance dominante de la pensée néolibérale, le travail social a perdu de son aura auprès des politiques ; il est plutôt critiqué, évalué selon les méthodes managériales, l'intérêt financier prime sur les valeurs sociales et dévalorise l'effort déployé pour gérer les inévitables difficultés liées au travail de la relation d'aide (Biron L., 2006). Ce non intérêt ou ce défaut d'intérêt pour la visibilité du travail accompli aboutit à la souffrance de se sentir exclu au sein de son institution (Lacroix G. et Jacques E., 2004).

### ***Influence sur la raison***

Une crise du sens apparaît, le dérapage est réel de devoir justifier sa position plutôt que de se centrer sur les intérêts ou besoins du demandeur d'aide (Bosquet C., 2004). Au vu des difficultés à résoudre les problèmes d'insertion et d'intégration, les assistants sociaux sont « contraints à travailler l'attente, la désillusion, la perte [...] davantage peut-être que l'accès à une citoyenneté

pleine et entière » (Pommier J.-B., 2005, p 162). Ils se voient également contraints de jouer un rôle imposé et non pas désiré (Franssen A., 2000).

Pour éviter l'inertie, la relation statique, le fatalisme, la superficialité, l'inaction menaçante de la situation, ils doivent se faire violence (Chambeau M., 1999), faire face aux contradictions apparentes, faire violence à la raison en intégrant des dimensions nouvelles qui vont bousculer leur culture professionnelle (Béday-Hauser P. et Bolzman C., 2004), et doivent dépasser le malaise que provoque l'absence de référentiel propre au travail social (Castel R., 1998), nous dirons plutôt le flou référentiel, remettant en question constamment leur travail et leur relation dans l'optique de la reconstruire (Dubet F., 2006). Nous nous retrouvons alors dans le registre des tensions existentielles.

### ***Influence sur la santé***

L'énergie dépensée est conséquente pour s'améliorer sans cesse, pour faire face à l'urgence, au nombre de dossiers, à l'évanouissement progressif des repères institutionnels, au maintien de la relation dans l'efficacité, à la gestion des émotions dans la relation, à la précarité du statut, etc., elle dépasse souvent les limites physiques de l'individu qui, s'il n'y prend pas garde, se retrouve en situation de burn-out, d'épuisement, de décrochage, de démission (Biron L., 2006). Et si l'assistant social se retrouve dans l'une de ces situations ou plusieurs d'entre elles, c'est parce qu'il engage davantage toute sa personnalité (Dubet F., 2006).

### ***Conséquences sur l'agir***

De ce qui précède, l'assistant social peut être atteint d'une souffrance psychique, traduisant son impuissance à l'action (Foucart J., 2005) ; il vit la contrainte d'agir sous la pression et de l'usager et de l'institution, dans l'urgence, il vit le sentiment d'être un rouage de l'exclusion (Bajoit, 2005), d'être inutile, car incapable d'enrayer la souffrance sociale (Chavaroche P., 2005). C'est alors le temps de la plainte et la nécessité de faire appel à des solutions externes (Franssen A., 2000).

Dans la grande majorité, les assistants sociaux donnent une image sombre de leur profession, voire masochiste. Car enfin, qui, après avoir lu ce qui précède, resterait attiré par une profession dominée par l'insatisfaction, la constante remise en question de son action menaçant l'équilibre de sa propre identité, et dont le sentiment du bonheur accompli dans son travail menant à une bonne estime de soi ne serait, en fin de compte, qu'une utopie ?

Tenant compte de la réalité complexe du travail social et de ses effets sur l'état psychique de l'assistant social, quels peuvent être, à présent les enjeux du travail social ?

## **6. Les enjeux du travail social postmoderne**

Les assistants sociaux, à travers leurs difficultés et leurs attentes, amènent les analystes à considérer que le travail social doit se positionner et définir ses lignes de conduites.

Kaufman (2001) a décrit l'individu comme étant le résultat d'un processus historique. Ginisty (2004) s'appuie sur Blaise qui affirme qu'il n'est pas possible de prendre un modèle pour être

plus sujet, et comprend qu'il faut cesser de chercher des modélisations de l'individu, qu'il faut plutôt accompagner l'individu en tant que processus en mouvement. C'est le premier défi.

La construction du lien social entre donc dans cette même perspective du procès ; produire du soi, c'est produire du social (Foucart J., 2005), et l'intervenant doit accompagner l'individu qui se fait. En produisant du soi, l'individu acquiert du pouvoir d'être soi, donc d'être responsable de soi et de se mettre en mouvement, en contact vers l'autre, ce qui suppose de se confronter à l'autre. L'enjeu selon Lacroix et Jacques serait alors dans le rétablissement du lien, « de réinstaller entre eux [les acteurs] la possibilité de transactions démocratiques » (op. cit., 2004, p 36). Il s'agit bien ici de création de citoyenneté.

Ce travail de création de lien suppose l'ouverture du travail social à d'autres champs disciplinaires, tels que l'histoire qui renseigne sur la souffrance humaine (Biron L., 2006), ou la démarche clinique qui permet de découvrir le sens que l'autre donne à sa propre histoire (Rouzel J., 2003) et d'avoir constamment à l'esprit que « le délitement du lien social et la détérioration du lien psychique vont de pair » (Vandecasteele I. et Lefèbvre A., 2006, p 160).

Les activités d'intégration sociale nécessitent les moyens nécessaires à leur exercice. Du temps pour l'écoute, de l'argent, un nombre de dossiers à gérer adéquat, de la compétence qui passe par de la formation continue, un temps limité consacré à la bureaucratie, à l'administratif, et une participation à la décision valorisant le travail accompli.

L'enjeu porterait donc sur la négociation avec d'autres professionnels, l'institution employeur, la personne aidée, et sur les moyens nécessaires à assurer ce travail de reliance, tout en valorisant son efficacité à travers la recherche constante de nouvelles pratiques d'action, lesquelles passeraient, entre autres, par l'amélioration des collaborations avec les institutions externes, la création de nouveaux partenariats, une meilleure optimisation des ressources, etc.

L'analyse des prises en charges réussies constitue, selon nous, une piste utile à la réflexion, l'enjeu étant de s'appuyer sur ce qui fonctionne bien et qui peut inspirer l'évolution des politiques sociales. Selon cette optique, pour obtenir des résultats durables, Driessens et Van Regenmortel (2006) considèrent l'intervenant social comme un accompagnateur, voire un solutionneur de problèmes. Il est à la fois un guide, un professionnel et un référent de soutien dans une relation de confiance partagée. Lorsque la stabilité de la personne aidée se vérifie sur une durée considérée de commun accord, alors la prise en charge est considérée comme réussie.

C'est l'enjeu de l'aide sur mesure, de l'aide personnalisée.

Face à la logique entrepreneuriale qui imprègne progressivement la logique du travail social, Bouquet (2004) se demande si les assistants sociaux finiront par devenir des gestionnaires de l'exclusion, ou bien s'ils deviendront actifs dans la lutte contre l'exclusion. Le statut de l'assistant social est mis en jeu dans la sphère du travail social.

Enfin, il y aurait lieu de s'interroger sur la dimension du plaisir existant ou non dans le travail social. Comte-Sponville (2004) a souligné l'importance d'être heureux dans son travail, considérant que c'est la meilleure manière d'aider l'autre dans son malheur. Dès lors, est-il nécessaire de vouloir allier logique entrepreneuriale et logique humaniste ? Si oui, comment la mettre en œuvre pour le bonheur de la personne aidée ? Dans la négative, quelle autre voie faut-il construire pour permettre à la personne de trouver son bonheur ?

## **Conclusion**

Le référentiel propre au travail social existe bel et bien, mais est en constante remise en question. Il y a lieu de distinguer le travail social comme étant un processus dans lequel l'intervention sociale met en interrelation l'assistant social et le demandeur d'aide. Le référentiel conceptuel qui anime l'intervention appartient à de multiples champs théoriques dont les sciences humaines peinent à vouloir les intégrer, confortant l'identité de l'intervenant dans un flou improductif.

L'assistant social est pris dans la quotidienneté des situations-problèmes et des nécessités de gestion, l'obligeant à être très créatif sur le plan pédagogique, mais cette créativité peut l'entraîner sur le chemin de l'ambivalence et la mise en question de son efficacité professionnelle, d'autant plus que sa compétence et son statut manquent cruellement de reconnaissance, tant de l'usager que des pouvoirs publics.

Les enjeux du travail social postmoderne nous révèlent, par conséquent, que les indicateurs de souffrance psychique sont nombreux et méritent une attention particulière, un vrai débat dans les écoles de formation en service social mais aussi avec tous les acteurs de terrain, afin d'enrayer un autre processus qui se met en place, à notre sens plus dangereux, qui voudrait que la logique économique soit la seule réponse à la montée de l'exclusion, en soutenant et en favorisant le consumariat.

Nous pourrions alors nous interroger sur l'effet qu'une telle évolution du référentiel du travail social produit sur la construction identitaire des assistants sociaux en situation d'intervention, en analysant les dimensions affectives, cognitives, sociales et idéologiques qui constituent la trame identitaire de l'individu (Pourtois et Desmet, 2004). Nous pourrions alors dégager les indicateurs de non souffrance (de plaisir ?) et qui nous permettraient, peut-être, de sensibiliser les acteurs politiques aux dégâts que les paradigmes économiques font peser sur le champ du social.

A travers un tel constat, c'est l'enjeu d'une nouvelle société à construire, axée sur l'humain, qui constitue la nouvelle utopie, qui, bien que déjà fort débattue, n'en est pas moins plus menacée que jamais d'extinction.

Le référentiel du travail social reste donc, selon nous, un objet d'études en reconstruction permanente, qu'il est nécessaire de régulièrement réinterpeller, pour éviter le piège de la confusion conduisant à l'inaction.

## Bibliographie

- AMIGUET OLIVIER (2004), *Les enjeux contradictoires dans le travail social - Perspectives systémiques*, Des enjeux contradictoires aux tensions irréductibles : lutter contre la paralysie, Erès, Ramonville Saint-Agne
- BAJOIT GUY (2003), *Le changement social*, Approche sociologique des sociétés occidentales contemporaines, Armand Colin, Paris, Cours Sociologie
- BAJOIT GUY (2005), *Pensée Plurielle*, Etat social actif et pratiques sociales, De Boeck, Louvain-La-Neuve, n° 10 - 2005/2
- BEDAY-HAUSER PIERRETTE ET BOLZMAN CLAUDIO (2004), *Les enjeux contradictoires dans le travail social - Perspectives systémiques*, Contradictions et paradoxes dans le travail social avec les migrants, Erès, Ramonville Saint-Agne
- BENASAYAG MIGUEL ET SCHMIT GERARD (1998), *Les passions tristes – Souffrance psychique et crise sociale*, éd la Découverte, Paris
- BILODEAU GUY (2005), *Traité de travail social*, ENSP, Rennes, Politiques et interventions sociales
- BIRON LUCIE (2006), *Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux*, La souffrance des intervenants : perte d'idéal collectif et confusion sur le plan des valeurs, De Boeck Université, Issy-les-Moulineaux, n° 36 - 2006/1 Familles et corps souffrants
- BOSQUET CATHERINE (2004), *Travailler le social*, Le développement communautaire : un concept, une histoire, Cardijn Publications, Louvain-La-Neuve, n° 37
- BOUJOUT STEPHANIE (2005), *Déviance et société*, Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions, Médecine et hygiène, Genève, 2005/2 - Volume 29
- BOUQUET BRIGITTE (2004), *Ethique et travail social*, Une recherche de sens, Dunod, Paris, Action sociale
- BOUTANQUOI MICHEL (2004), *Connexions. Psychologie dans la société*, Travail social, psychologisation et place du sujet, Eres, Ramonville, n° 81/2004-1
- BREMOND PIU, GERARDIN ÉLISABETH, GINESTET JULIA (2002), *EMPAN. Educateurs, techniques spécialisés : quelles fonctions ?*, En quoi l'urgence sociale interroge-t-elle les pratiques professionnelles?, Eres, Ramonville, n° 46 - 2002/2
- CARDIJN PUBLICATIONS (2000), *Travailler le social*, Mais où vont donc les travailleurs sociaux ? Les métamorphoses d'une profession face au malaise social, Cardijn Publications, Louvain-la-Neuve, 1996-1997 n° 17
- CASTEL ROBERT (1998), *Esprit : A quoi sert le travail social ?*, Du travail social à la gestion sociale du non-travail, Esprit, Paris, n° 241 Mars-Avril 98
- CHAMBEAU MARC (1999), *Travailler le social*, Travail social et violence (2ème partie). Se situer face à la violence dans le travail social, Editions Cardijn publications, Louvain-la-Neuve, n° 26
- CHAVAROCHE PHILIPPE (2005), *Vie Sociale et Traitement*, Psychopathologie de l'identité professionnelle, Eres, Ramonville, n° 87 Année 2005/3 Identité en mouvement
- COMTE-SPONVILLE ANDRE (2004), *Colloque Wanfercée-Baulet, le 29 avril 2004*, Haute Ecole Charleroi-Europe, Charleroi

- DONZELOT JACQUES (1998), *Esprit : A quoi sert le travail social ?*, Table ronde : Une fonction sociale généralisée, Esprit, Paris, n° 241 Mars-Avril 98
- DRIESSENS KRISTEL ET VAN REGENMORTEL TINE (2006), *Force du lien contre la pauvreté*, Sphères de vie et relation d'aide, Editions LannooCampus, Leuven
- DUBET FRANÇOIS (2006), *Empan. Management et idéologie managériale*, Au-delà de la crise : le « cas » du travail social, Eres, Ramonville, n° 61 - 2006/1
- DURAND MICHEL (2002), *Empan : L'inédit du projet*, La dimension incertaine du projet dans le processus de modernisation des politiques sociales, Eres, Ramonville, n° 45 - 2002/1
- ESTEBE PHILIPPE (1998), *Esprit : A quoi sert le travail social ?*, Les métiers de la ville, Esprit, Paris, n° 241 Mars-Avril 98
- FOUCART JEAN (2005), *Pensée Plurielle*, Relation d'aide, fluidité sociale et enjeux symbolico-identitaires, De Boeck, Louvain-La-Neuve, n° 10 - 2005/2
- FRANSSEN ABRAHAM (2000), *Les politiques sociales*, Fondements théoriques et identité professionnelle en service social, Erudit, Bruxelles, Collection de revues universitaires de sciences humaines
- GINISTY BERNARD (1999), *Le Monde diplomatique*, La spiritualité au risque des idoles, déc-99
- ION JACQUES (1990), *Le travail social à l'épreuve du territoire*, Privat, Toulouse, Pratiques sociales
- KAUFMANN JEAN-CLAUDE (2001), *EGO*, Pour une sociologie de l'individu. Une autre vision de l'homme et de la construction du sujet, Nathan, Paris
- KARSZ SAÛL (2004), *Pourquoi le Travail social ?*, Dunod, Paris,
- KEMEUL JEAN-PIERRE (2000), *Travailler le social*, Mais où vont donc les travailleurs sociaux ? Les métamorphoses d'une profession face au malaise social, Cardijn Publications, Louvain-la-Neuve, 1996-1997 n° 17
- LACROIX GENEVIEVE ET JACQUES ETIENNE (2004), *Travailler le social*, Usagers et professionnels de l'aide sociale : du mal entendu à la rencontre..., Cardijn Publications, Louvain-La-Neuve, n° 37
- LAVAL CHRISTIAN (2005), *Travail social et souffrance psychique*, L'extension de la clinique au sein du dispositif RMI, Dunod, Paris
- LECOMTE ROLAND (2000), *Les politiques sociales*, Fondements théoriques et identité professionnelle en service social, Erudit, Bruxelles, Collection de revues universitaires de sciences humaines
- LOKOSSOU CHRISTOPHE (2004), *Les enjeux contradictoires dans le travail social - Perspectives systémiques*, Débusquer les enjeux contradictoires à l'aide de la pensée complexe, Erès, Ramonville Saint-Agne
- MAUGER GERARD (2001), *Actes de la recherche en sciences sociales*, Les politiques d'insertion. Une contribution paradoxale à la déstabilisation du marché du travail, Le Seuil, Paris, n° 136 -137 2001/1 - Nouvelles formes d'encadrement
- MOUGEOT JEAN-PIERRE (1998), *Esprit : A quoi sert le travail social ?*, Table ronde : Réponses au questionnaire, Esprit, Paris, n° 241 Mars-Avril 98
- PERROTIN CATHERINE (2004), *Les enjeux contradictoires dans le travail social - Perspectives systémiques*, Quelle place est faite à l'humain au sein des enjeux contradictoires ?, Erès, Ramonville Saint-Agne

POMMIER JEAN-BAPTISTE (2005), *Travail social et souffrance psychique*, Quand les aidants demandent de l'aide : soutien aux intervenants ou soutien à la relation ?, Dunod, Paris

POURTOIS JEAN-PIERRE - DESMET HUGUETTE (2004), *L'éducation postmoderne*, PUF, Paris, Education et Formation, deuxième tirage

ROUZEL JOSEPH (2003), *Vie sociale et Traitement - La place de l'usager*, L'usagé de l'action sociale, érès, Ramonville, n° 77 - 2003/1

VANDECASTEELE ISABELLE ET LEFEBVRE ALEX (2006), *Cahiers de Psychologie Clinique - Le symptôme*, De la fragilisation à la rupture du lien social : approche clinique des impacts psychiques de la précarité et du processus d'exclusion sociale, De Boeck Université, Issy-Les-Moulineaux, n° 26-2006/1

WYVEKENS ANNE (1998), *Esprit : A quoi sert le travail social ?*, Délinquance des mineurs : justice de proximité vs justice tutélaire, Esprit, Paris, n° 241 Mars-Avril 98