

COMMUNICATION CONGRES AIFRIS

HAMMAMET TUNISIE avril 2009

Yvette MOLINA

Doctorante à l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales/Centre Maurice Halbwachs (équipe PRO)

Responsable de formation à l'Institut de Formation Sociale des Yvelines

ymolina@club-internet.fr

Intitulé de la communication :

Entre travail prescrit et représentations sociales dans un processus de professionnalisation chez les assistants de service social en formation initiale.

Résumé de la communication

En France, le travail social est marqué par une triple généalogie pour les professions les plus anciennes : les professions d'aide, de conseil et de soutien, les professions de l'éducation spécialisée et enfin, les professions de l'animation socio-éducative. La réforme des études d'assistant de service social en 2004 vise, de façon affichée, les changements de pratiques. A l'instar des autres diplômes en travail social, le diplôme d'assistant de service social repose sur trois référentiels : un référentiel professionnel qui décrit les fonctions/ activités principales et présente les compétences nécessaires pour exercer la profession de manière qualifiée, un référentiel de certification qui atteste de ces compétences en vue de la délivrance du diplôme, un référentiel de formation construit sur la base des deux référentiels précédents.

Je m'intéresse pour cette communication d'une part, à la notion de travail prescrit tel qu'il est présenté dans les référentiels professionnels, et d'autre part aux représentations sociales des étudiants assistants de service social en première année de formation.

Les activités prescrites dans les référentiels renvoient également au changement prescrit par les pouvoirs publics et les grandes institutions embauchant les travailleurs sociaux.

A travers cette communication nous examinerons plus précisément en quoi la profession normée par l'Etat rejoint ou non les idéaux types des étudiants futurs professionnels ? sur quels aspects portent les écarts entre les représentations idéales du professionnel et les attendus de cette profession tels qu'ils ont été définis par les organisations ?

1 Les travailleurs sociaux en France

1-1 Evolution du travail social

En France, derrière la terminologie « travailleurs sociaux », qui fait son apparition dans les années 1970, se cache diverses professions, des métiers différents tant par leur histoire, leur culture, leur niveau de qualification, leurs méthodes et techniques d'intervention. Ainsi, le travail social est marqué par une triple généalogie pour les professions les plus anciennes : les professions d'aide, de conseil et de soutien, les professions de l'éducation spécialisée et enfin, les professions de l'animation socio-éducative^{1 2}

Le champ du travail social connaît depuis les années 1980 de fortes transformations notamment sous la poussée des lois de décentralisation en matière d'action sociale. Ces évolutions interrogent la question du monopole des activités³ par les différentes professions qui composent le groupe des travailleurs sociaux. Leurs principaux employeurs sont devenus les élus (conseil général) à la place de l'Etat, et le monde associatif lui aussi financé, pour une large part, par ces mêmes élus. Les logiques de management de ces institutions sociales, socio-éducatives et médico-sociales adoptent celles du privé et de la rentabilité et rejaillissent sur la gestion des personnels et les politiques d'emploi des travailleurs sociaux. En ce sens, les frontières entre les professions sociales s'estompent.

Les missions ou fonctions sont priorisées au détriment de la logique de métier ou de profession⁴.

¹ Ion J, Ravon B, *Les travailleurs sociaux*, La découverte, 2005

² DRESS (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques), *Etudes et résultats*, n°441, novembre 2005, « les métiers du travail social, hors aide à domicile ».

³ Larson M S , *The rise of professionalism. A sociological analysis*, Berkeley, Univ of California Press, 1977

⁴ sur la question des mutations du travail social voir :

Autes M, *Les paradoxes du travail social*, Dunod, Paris, 1999

Chopart JN (dir), *Les mutations du travail social, dynamiques d'un champ professionnel*, Dunod, Paris, 2000

Chauvière M, *Le travail social dans l'action publique, sociologie d'une qualification controversée*, Dunod, Paris, 2004

Le modèle de la compétence se substitue à celui de la qualification⁵ et devient un nouveau paradigme traversant tant le champ de la formation que de la profession notamment avec l'introduction de la VAE⁶. La valorisation des compétences traverse les grandes entreprises du monde économique⁷ y compris celles qui embauchent les travailleurs sociaux et celles qui les forment.

1-2 Les changements de pratiques attendues chez les assistants de service social

Parallèlement, les méthodes des praticiens ainsi que la formation préparant à la profession sont contestées, notamment chez les assistantes sociales. A cet égard, la réforme des études du DEASS en 2004 vise, de façon affichée, les changements de pratiques par des perméabilités entre les professions du social. Il est attendu une approche plus collective basée sur l'environnement des publics, des populations. L'introduction d'une nouvelle épreuve de certification (le dossier de pratiques professionnelles certifiant le domaine de compétences n°1 « intervention professionnelle en service social) est ainsi présentée dans le texte ministériel⁹ : « *Cette épreuve doit particulièrement tenir compte d'un souhait d'évolution de la pratique professionnelle vers une dynamique collective et en conséquence, elle doit vérifier la capacité du candidat à « penser et agir » une action sociale en collaboration, en complémentarité ou en réseau avec d'autres acteurs ».*

En effet, il est reproché aux assistantes sociales d'être trop psychologisantes dans leurs interventions, pas assez politiques, pas assez ouvertes aux questions plus larges de société¹⁰.

Ion J, *Le travail social au singulier, la fin du travail social ?*, Dunod, Paris, 2006

⁵ Le Boterf, *Développer la compétence des professionnels, construire des parcours de navigation professionnelle*, Editions d'organisation, Paris, 2002.

⁶ VAE : Validation des Acquis d'Expériences

⁷ Friedman G, Reynaud JD, « sociologie des techniques de production et du travail » in Gurvitch (dir), *Traité de sociologie*, vol 1, Paris PUF, 1958, p 451

⁸ Reynaud JD, « le management par les compétences : un essai d'analyse », *sociologie du travail*, 43, n°1, janvier-mars 2001, p 7-31

⁹ Direction générale de l'action sociale, circulaire du 27 mai 2005 *relative aux modalités de la formation préparatoire au diplôme d'Etat d'assistant de service social et à l'organisation des épreuves de certification.*

¹⁰ Sur cette question voir les différents rapports :

- Brevan C, Picard P, *Une nouvelle ambition pour les villes, de nouvelles frontières pour les métiers*, rapport à Bartolone C, Ministre délégué à la ville, septembre 2000
- Sanchez JL (sous la dir), *Travail social et développement social : la formation au cœur du changement*, ODAS (Observatoire décentralisé de l'action sociale), nov. 2002

L'enquête menée auprès des professionnels assistants de service social, dans le cadre de mon master¹¹ confirmait que le cœur du métier était vécu comme étant « la relation d'aide ». Cette relation comme la présente Dubet : « *La référence ultime, c'est la relation, toujours perçue comme le sel du métier, comme son espace héroïque, comme celui qui signe une spécificité professionnelle, puisque seul un technicien de la relation salarié bénéficie de l'indépendance et de l'autonomie morale qui lui confèrent une efficacité symbolique (...) Elle permet aussi de participer à l'ordre psychiatrique et psychanalytique qui gouverne les cadres intellectuels du travail social* ». ¹²

1-3 Les réformes des diplômes en travail social

Les formations initiales en travail social en France ont toutes été refondues depuis 2004 selon une logique de passerelles, d'allègements entre les formations/métiers, et l'ouverture Européenne. A cet effet, une Commission consultative professionnelle pour les métiers du social a été créée en 2002. L'introduction de la Validation des Acquis d'expérience avec la loi de modernisation sociale de janvier 2002 vient bousculer les référentiels professionnels en ouvrant l'accès aux professions jusque là protégées par des diplômes (ou licence)¹³ et les savoirs qui s'y rattachent.

La réforme du diplôme d'Etat d'assistant de service social intervenue en 2004 s'inscrit dans un cadre plus général de la rénovation des diplômes de travail social telle qu'elle a été prévue par le schéma national des formations sociales dès 2001. La réforme du diplôme a confirmé, pour la profession d'assistant de service social, un emploi générique construit sur la base d'un socle commun de compétences. A l'instar des autres diplômes en travail social, le diplôme d'assistant de service social repose sur trois référentiels :

Un référentiel professionnel qui décrit les fonctions/ activités principales et présente les compétences nécessaires pour exercer la profession de manière qualifiée.

-
- Sanchez JL (sous la dir), *Pour une formation initiale des travailleurs sociaux adaptée aux nouveaux enjeux de l'action sociale des collectivités territoriales*, mars 2003
 - Benevise JF, Léger AM, Moyen H, *Intervention sociale de proximité et territoires*, IGAS (Inspection générale de l'action sociale), juillet 2005

¹¹ Molina Y, *Développement social local, vers un nouveau référentiel identitaire, de la formation à la profession d'assistant de service social*, Université d'Evry val d'Essonne, nov. 2004.

¹² Dubet F, *Le déclin de l'institution*, Seuil, Paris, 2002

¹³ Hughes E, (trad Chapoulie JM), *Le regard sociologique : essais choisis*, EHESS (Ecole des hautes études en sciences sociales), Paris, 1996.

Un référentiel de certification qui atteste de ces compétences par l'évaluation et la certification de chacun de ces quatre domaines de compétences en vue de la délivrance du diplôme.

Un référentiel de formation construit sur la base du référentiel professionnel et du référentiel de certification.

2-Le référentiel d'activités des assistants de service social

Les activités du service social sont répertoriées dans le référentiel d'activités présenté dans l'annexe I de l'arrêté du 29 juin 2004 relatif au diplôme d'Etat d'assistant de service social. Il se décline selon 6 grandes activités : 1) Accueil, évaluation, information, orientation - 2) Accompagnement social - 3) Médiation - 4) Veille sociale, expertise, formation - 5) Conduite de projet, travail social avec les groupes - 6) Travail en réseau

Chacune de ces fonctions sont décrites selon un certain nombre d'activités spécifiques. Nous les présentons ci-après:

2-1 Accueil/ Evaluation/Information /Orientation : Entrer en relation, se mettre à disposition d'une personne et recueillir des éléments de connaissance permettant la compréhension de sa demande/ Informer la personne sur les procédures, les différents acteurs, l'accès aux droits, à la santé/ Evaluer la situation en tenant compte des potentialités de la personne et de son environnement/ Orienter la personne soit vers un service interne soit vers l'extérieur en fonction du diagnostic posé.

2-2 Accompagnement social : Apporter une aide à la personne en favorisant ses propres ressources et celles de son environnement (famille, milieu de travail, etc...)/ Co-élaborer un plan d'action avec la personne en coordonnant les différentes démarches, en tenant compte de ses ressources, de son environnement, des moyens de l'institution/ Négocier un contrat d'action avec la personne et en organiser le suivi/ Rechercher et mobiliser les moyens, coordonner, articuler le travail d'accompagnement en lien avec différents acteurs/ Evaluer avec la personne l'impact des actions et les ajuster en conséquence/ Rédiger des écrits professionnels, organiser, classer, transmettre dans le respect du droit et de la réglementation en vigueur.

2-3 Médiation : Participer à la régulation sociale ou familiale de situations de tensions ou de dysfonctionnement/ Négocier pour les personnes auprès des associations, les institutions, les services publics/ Assurer un rôle d'interface entre la personne et les institutions intégrant les logiques institutionnelles ou individuelles/

2-4 Veille sociale/Expertise/Formation : Assurer la veille documentaire/ Recueillir, classer, synthétiser, analyser des données sociales sur un secteur d'intervention/ Rédiger des rapports d'activité/ Faire des propositions et participer à la mise en œuvre de la politique d'action sociale de l'organisme employeur/ Apporter un éclairage social et donner un avis d'expert à l'autorité de décision/ Contribuer à l'élaboration de documents à destination des partenaires sur les effets constatés concernant l'application des dispositifs, les pratiques administratives ou l'émergence de nouveaux phénomènes./ Participer à la recherche/ Contribuer à la professionnalisation des étudiants en formation/ Actualiser ses connaissances et développer des compétences dans le cadre de la formation continue

2-5 Conduite de projets/Travail avec les groupes : Mettre en place des actions de prévention des risques sanitaires et sociaux/ Repérer les besoins et/ou intérêts communs de plusieurs personnes et les mobiliser sur une problématique commune/ Impulser, mettre en œuvre des projets d'intérêt collectif dans lesquels les usagers sont au cœur du partenariat/ Analyser, Evaluer les effets de ces actions/ Contribuer au soutien de groupes dans le cadre d'une démarche de développement social local

2-6 Travail en réseau : Apporter un appui spécifique à des professionnels du champ éducatif, social ou médico-social/ Participer à des instances de concertation, de décision et de planification en matière d'hébergement, de logement, d'insertion sociale et professionnelle, de santé et de lutte contre les exclusions et de toute problématique concernant le champ social/ Etablir des relations et mettre en relation l'ensemble des intervenants de l'environnement des groupes sociaux/ Coordonner des travaux avec les institutions et les professionnels et/ou contribuer à un diagnostic partagé avec les partenaires/ Représenter par délégation son institution auprès de partenaires

3 Entre travail prescrit et représentations sociales

Je m'intéresse pour cette communication d'une part, à la notion de travail prescrit tel qu'il est présenté dans les référentiels professionnels, et d'autre part aux représentations sociales des étudiants en première année de formation.

Les activités prescrites dans les référentiels renvoient également au changement prescrit par les pouvoirs publics (comme nous l'avons présenté plus haut pour le diplôme d'Etat des assistants de service social) et les grandes institutions embauchant les travailleurs sociaux.

A travers cette communication nous examinerons plus précisément en quoi la profession normée par l'Etat (via la Commission Professionnelle Consultative de travail social et de l'intervention sociale) rejoint ou non les idéaux types des étudiants futurs professionnels ? sur quels aspects portent les écarts entre les représentations idéales du professionnel et les attendus de cette profession tels qu'ils ont été définis par les organisations ?¹⁴

3-1 Le travail prescrit

Il convient de distinguer les activités prescrites et les activités attendues. Ainsi, Le Boterf¹⁵, présente les premières comme des prescriptions définies par un groupe extérieur à l'opérateur et qui ont trait à ce qui doit être fait. Les secondes ne sont pas explicitement prescrites mais correspondent à des attentes de résultats implicitement formulées (en dehors des procédures).

Les situations de travail complexes et changeantes rendent nécessaires les marges de manœuvre entre le prescrit et l'activité réelle. C'est ce que l'auteur nomme « *l'activité redéfinie* » c'est à dire l'écart entre activité requise et activité réelle. « *c'est la définition que se donne l'individu en ce qui concerne l'activité à effectuer. Elle résulte de son interprétation des missions et activités en fonction de ses propres représentations (...)le travail redéfini est recomposé* ». ¹⁶.

¹⁴ Les formes de régulation développées par les professionnels sous forme de stratégies implicites ou explicites ne seront pas développées dans cette communication mais constituera l'un des axes de ma thèse.

¹⁵ Le Boterf G, *Développer la compétence des professionnels, construire des parcours de navigation professionnelle*, éditions d'Organisation, 4^e édition, 2003, 312p

¹⁶ Le Boterf G, *idem*, p 36

Le Borteff suggère que deux types de management se dégagent dans la gestion des écarts entre le prescrit et le réel. Le premier se situe dans le contrôle avec une vision plutôt négative de l'activité. Le deuxième, considérée positivement, amène à une évaluation de la valeur de l'interprétation du prescrit.

3-2 La représentation sociale

En référence à la psychologie sociale, la représentation est sociale en ce qu'elle est élaborée à partir des codes sociaux et des valeurs reconnues par la société. Elle est donc le reflet de cette société. Le sujet est un sujet social, porteur des idées, valeurs et modèles qu'il tient de son groupe d'appartenance ou des idéologies véhiculées dans la société¹⁷. La représentation sociale peut être envisagée également comme une vision du monde élaborée par l'individu à partir de son propre système de références lui permettant ainsi de s'adapter et de lui conférer une place¹⁸. Par ailleurs la représentation sociale n'existe que par rapport à un objet. Ce dernier revêt des formes diverses (abstraites ou plus concrètes). Pour ce qui nous intéresse ici, il s'agit en l'occurrence d'une catégorie professionnelle. Ainsi nous situons-nous dans une perspective interactionniste en examinant la relation entre le sujet (les étudiants) et son objet (la profession d'assistant de service social).

Goffman, lui, s'intéresse aux représentations idéalisées en tant qu'elles sont le reflet du « *désir de se rapprocher du foyer sacré des valeurs sociales établies* »¹⁹.

Plutôt que de parler de représentation Bourdieu²⁰, quant à lui, aborde le concept d'*habitus* pour expliquer les comportements inconscients et intériorisés des agents sociaux. Cet habitus guide ainsi les goûts, les pensées, ...et s'articule à la notion de *capital culturel* construit à travers la socialisation (famille, école,...) orientant ainsi la trajectoire sociale de chacun.

¹⁷ Jodelet D, *Représentation sociale : phénomènes, concept et théorie*, in Psychologie sociale, sous la direction de S. Moscovici, Paris, PUF, Le psychologue, 1997

¹⁸ Abric JC, *Pratiques sociales et représentations*, sous la direction de Abric J-C, PUF, 1994, 2ème édition 1997.

¹⁹ Goffman E, *La mise en scène de la vie quotidienne*, tome 1 *la présentation de soi*, Les Editions de Minuit, Paris, 1973, p 41

²⁰ Bourdieu P (1980), *Le sens pratique*, Paris, Minuit

4 La démarche empirique

4-1 La méthodologie retenue

L'approche empirique retenue pour cette communication prend appui sur l'analyse d'un corpus de documents « *auto évaluation du parcours de professionnalisation* »²¹. Il s'agit de documents écrits par les étudiants (es) assistants (tes) de service social en début de première année de formation.²² L'intérêt de la démarche réside en ce que les écrits ont été élaborés après trois mois d'entrée en formation. L'exploitation repose sur des écrits anonymes, non lus et annotés par les formateurs. Nous nous situons, à ce stade aux prémices de la socialisation professionnelle. Le « formatage » n'ayant pas encore totalement opéré. Par ailleurs, la trame de l'écrit qui était demandée aux étudiants restait assez large et précise à la fois : indiquer ses « motivations » pour la profession et ses « représentations ».

J'ai procédé à une analyse comparée entre, d'une part, les activités prescrites telles qu'elles sont exposées dans les référentiels normés²³ et d'autre part, les représentations des étudiants telles qu'elles sont exposées à travers leurs écrits rédigés en ce début de formation. Au-delà du référentiel professionnel en France, je me suis également penchée sur des textes internationaux définissant le professionnel intervenant en service social ainsi que les grands principes éthiques qui le régissent.

4-2 Les premiers résultats

Je présenterai les premiers résultats de cette démarche empirique à travers sept thèmes majeurs qui se dégagent : une représentation sociale idéalisée de la profession (lutter

²¹ Ce document, écrit par l'étudiant, est travaillé tout au long des trois ans de formation et est intégré *in fine*, dans un dossier plus complet « le dossier de pratiques professionnelles ». Ce dossier fait l'objet d'une soutenance et donne lieu à une évaluation écrite et à une soutenance devant un jury en vue de la certification du domaine de compétences 1 « Intervention professionnelle en service social »

²² A ce jour, le matériau exploité est celui de 40 documents analysés pour un même centre de formation et une même promotion d'étudiants. Le projet étant d'élargir l'enquête sur d'autres établissements.

contre l'injustice sociale), des valeurs spécifiques transmises par le milieu familial (dont les valeurs humanistes), la nécessité d'un bon équilibre psychologique pour exercer la profession, une profession d'engagement (sentiment d'utilité sociale), une profession qui permet de rompre avec la routine (diversité des lieux et des publics), une profession difficile (au plan psychologique, manque de moyens), une représentation de la profession plutôt conforme (le partenariat, la relation d'aide, le lien avec les politiques sociales).

4-2-1 Une représentation sociale idéalisée de la profession

La représentation de l'assistante sociale est assez idéalisée suite à une « rencontre » avec une assistante sociale (une fois une bénévole), qui a marqué l'étudiant(e). La rencontre est toujours heureuse, souvent quand l'étudiant(e) a rencontré des difficultés dans son parcours de vie ou lorsque l'un de ses proches (ami, famille,...) a été confronté à ces difficultés. Cette rencontre s'incarne dans un rôle quasi idéal...Figure emblématique du professionnel idéal type comme modèle de référence.

« ...une personne proche de moi s'est retrouvée à la rue, sans travail, sans famille, sans argent...j'ai recherché quelqu'un pour l'aider...c'est de cette manière que j'ai réellement découvert le métier d'assistante de service social...j'ai trouvé son travail et son efficacité remarquables, cela a été un déclic pour moi » (n°18)

« j'ai été amenée durant mon enfance à rencontrer une assistante qui m'a beaucoup marquée et je suis tombée en admiration devant ce métier » (n°21)

« depuis toute petite, je souhaite rendre l'aide que l'on m'a donné lors de mon enfance...certes, l'aide que j'ai reçue était médicale mais l'envie de donner de l'espoir, de soutenir, et de faire aller mieux ou du moins y contribuer est quelque chose de vital pour mon bien être...j'ai découvert le métier d'assistant de service social suite aux aides dont j'ai pu bénéficier étant plus jeune » (n°23)

« Lorsque j'avais 12 ans une amie a eu recours à une professionnelle suite au décès de sa mère...ce métier m'a semblé très noble car cela signifiait aider les personnes rencontrant toutes sortes de difficulté ...je me suis renseignée auprès du conseiller d'orientation de mon collègue qui m'a découragée car pour lui, cela n'était pas à la portée de tout le monde, et, il fallait, selon lui, beaucoup travailler ...je gardais la volonté de travailler dans le social... ce

²³ Voir plus haut le référentiel d'activités des assistants de service social

n'est que quelques années après, avec la rencontre d'une AS que cela m'a fait oublier le discours défaitiste de ce conseiller d'orientation ». (n°25)

« j'ai su très tôt que je voulais travailler dans le social...être en contact de publics en difficulté, pouvoir leur offrir mon aide et mon soutien...pourquoi cette motivation ? grâce à quelques amis qui ont eu recours à une assistante sociale ou qui ont été placés en foyer...j'ai eu l'occasion de voir l'AS venir les chercher à leur domicile » (n°38)

« suite à ces manifestations (activités bénévoles dans des associations) je me suis rendue compte que je voulais faire cela de ma vie : aider les autres...une rencontre m'a alors bouleversée, celle avec une femme (une bénévole présidente d'association de soutien aux malades)...plus je discutais avec elle, plus je comprenais son dévouement et son besoin de se tourner vers les autres...c'est en partie grâce à elle que j'ai eu une sorte de déclic pour le domaine du social » (n°39)

Cette représentation idéalisée se traduit par une image d'une professionnelle salvatrice(dans les écrits étudiés, il est toujours fait référence à une femme)., une forme d'héroïne qui pourrait changer le monde, vaincre les injustices de la société.

« J'avais l'utopie avant la formation de changer le monde... » (n°13)

« j'avais de grandes idées en rentrant à l'école, j'avais l'illusion de savoir que je pourrais peut-être aider tout le monde...aujourd'hui, j'ai toujours la conviction que je pourrais contribuer au changement, aider les personnes dans le besoin mais ne pas forcément les sauver ». (n°23)

« au début de la formation, je pensais que l'assistant de service social réglait tous les problèmes des individus en difficulté financière et psychologique »(n°28)

4-2-2 Des valeurs spécifique transmises par le milieu familial.

Les étudiants, lorsqu'ils expliquent les raisons de leur choix d'orientation professionnelle, évoquent très fréquemment les valeurs transmises au sein de la cellule familiale. Cette transmission culturelle concernent non seulement des valeurs génériques (respect de l'autre, l'altruisme,...) mais aussi des valeurs porteuses des cultures professionnelles du care (un parent travailleur social ou personnel de santé par exemple).

« le choix professionnel est lié à mon éducation...ma mère m'a toujours sensibilisée à la bonté des gens ...mes parents m'ont transmis une force de caractère...cela m'a permis de me relever des pires galères...à force d'analyse

*et de remise en question...je veux donner la même impulsion aux autres »
(n°7)*

« mon éducation et mon milieu familial m'a prédisposée à travailler dans la relation d'aide...petite je participais aux resto du cœur avec mes grands parents...l'éducation de mes parents basée sur la notion de partage, d'écoute, et de respect...ma mère était auxiliaire de vie...a développé chez moi un profond souci de l'autre » (n°10)

« ma mère est infirmière psychiatrique et d'autres membres de ma familles sont dans le sanitaire et social ...j'ai toujours vu mes parents aider des gens en difficulté autour d'eux...dans leur métier ou dans leur vie personnelle... issue d'une famille nombreuse, ça aide à acquérir des notions d'écoute, de partage » (n°13)

*« ayant un père éducateur spé²⁴, j'ai découvert très tôt les métiers du social »
(n°14)*

« les raisons de ce choix se trouvent dans mon parcours personnel...mon choix a été influencé par le cadre familial dans lequel j'ai grandi...ma famille m'a inculquée des valeurs basées sur l'altruisme où l'échange et le don de soi sont essentiels à toute relation humaine ». (n°20)

*« le métier d'assistant de service social correspondait à mes valeurs, à mes attentes...je suis passée par une période de remise en question...les valeurs est le respect et la dignité de la personne... mon choix professionnel se dirigea donc sur le métier d'assistante sociale lorsque j'étais en classe de terminale »
(n°33)*

« j'ai eu la chance d'avoir une enfance heureuse avec un certain équilibre et de solides repères...je voulais à mon tour permettre à des personnes en situation précaire de connaître ou de retrouver cela » (n°38)

Ce sont notamment les valeurs humanistes qui sont mises en exergue.

« j'ai toujours voulu être dans le rapport à l'humain » (n°7)

« Ce qui m'intéresse dans cette profession est la primauté du relationnel et de l'échange...c'est un métier vivant et tourné vers l'humain » (n°29)

« un travail d'une richesse rare sur le plan humain » (n°19)

« le métier d'assistant de service social correspondait à mes valeurs, à mes attentes...je suis passée par une période de remise en question...les valeurs est le respect et la dignité de la personnece métier m'intéresse dans la mesure où il se situe dans la relation de l'un envers l'autre car il se base sur des notions clés faisant partie de ma personnalité : la confiance, le respect de l'autre, la relation humaine » (n°33)

²⁴ éducateur spécialisé

Ces valeurs humanistes ne sont pas seulement mises au service d'autrui. La profession intéresse car elle apporte un mieux être pour soi à s'occuper des autres. En ce sens, elle est représentée comme une possibilité d'un enrichissement personnel : s'occuper des autres permet d'aller mieux soi-même, de mieux se connaître. Nous nous situons ici dans la dialectique du don et du contre don développée par Mauss²⁵.

« métier dynamique qui me motive quotidiennement et qui m'apprenne des choses » (n°7)

« un travail d'une richesse rare sur le plan humain » (n°19)

« depuis toute petite, j'ai toujours aimé être au contact des autres...J'étais souvent la personne à qui l'on aimait parler...J'appréciais le fait d'écouter et d'analyser leurs difficultés...un peu égoïstement, le fait d'écouter les autres et de les aider à se sentir mieux me permettait à moi-même de me sentir mieux également...en quelque sorte, c'est en aidant les autres que je me sens exister ».(n°21)

« J'ai beaucoup à apprendre sur la vie et sur moi-même... ce métier n'est pas facile mais l'humanité doit être notre motivation principale » (n°23)

4-2-3 L'engagement, le sentiment d'utilité sociale

Le choix de cette profession s'exprime à travers deux grands types d'engagement dont nous dégagerons ici la nuance. En premier lieu, un engagement où la vision sociétale, holiste est de type militant. La notion « d'injustice sociale » apparaît très fréquemment pour ce cas de figure. En second lieu, un engagement de type « utilité sociale » porté sur l'accomplissement de soi-même.

Exemples du type militant :

« j'ai toujours été attirée par les problèmes de société...mieux comprendre le monde dans lequel nous vivons...prendre position et avoir un aspect critique sur la société...mieux comprendre m'a révoltée...je voulais être active au sein de la société...se mobiliser pour faire valoir ce en quoi je crois...par mon action, remédier à ce qui me semblait être de l'injustice...inadmissible que des personnes qui travaillent n'aient pas assez d'argent pour se loger...ne pas accéder à des études supérieures...que les enfants subissent des maltraitements par leurs propres parents » (n°9)

²⁵ Mauss M, *Essai sur le don*, PUF, coll. « Quadrige », Paris, 2007

« par mon caractère et mon éducation, j'ai toujours su que je ferai un métier qui apporterait quelque chose à autrui, et que je lutterai à mon niveau contre les injustices dans la société française...au début de la formation, j'avais la vision des assistants de service social comme des personnes engagées face aux injustices de la société » (n°15)

« face à tous ces problèmes sociaux, je voulais prendre une place plus importante dans leur résolution...je pense qu'il s'agit d'une certaine révolte face aux dispositions si faibles du gouvernement que j'ai souhaité suivre cette filière...la notion d'égalité est très importante à mes yeux et le système de société actuel ne fait qu'agrandir l'écart entre ses membres » (n°31)

« lorsqu'on nous a demandé ce que l'on voulait faire en 3°...le professeur a cité le métier d'assistante sociale...j'ai demandé en quoi ça consistait et il m'a répondu « ce sont des personnes qui aident les gens », j'ai donc dit que je voulais être assistante sociale...à la fin du lycée j'ai mûri et je voulais évoluer pour pouvoir aider correctement les personnes...j'en avais assez de rester devant ma télévision à réagir contre certains actes mais sans pouvoir agir concrètement que j'ai choisi ce métier...je voulais essayer de faire bouger les choses avec mes moyens et c'est toujours le cas » (n°32)

« la prise en charge de la personne...être engagée vers plus de justice sociale » (n°33)

Exemples de l'utilité sociale « pour soi »

« pour mon équilibre personnel, je me dois d'aider...je me sens utile et j'aime être sollicitée ». (n°17)

« j'ai choisi ce métier par un besoin d'aider les autres...cela me permet de me sentir utile dans ce monde » (n°35)

« mon vécu personnel m'a poussé à vouloir exercer une profession qui puisse me permettre d'être utile auprès des autres et de pouvoir les accompagner dans des périodes difficiles » (n°37)

« j'ai choisi d'exercer le métier d'AS car en premier lieu, j'étais désireux de travailler tout en ayant une certaine utilité : utile à autrui...vouloir travailler dans les relations humaines...soucieux des autres, cherchant à leur apporter une oreille attentive et essayant de trouver avec eux des solutions face à leur situation ...je ressens l'envie prédominante de vouloir aider l'autre » (n°40)

Parfois, l'engagement est de type vocationnel mais sans pouvoir identifier dans quel registre il se situe plus précisément.

« je connais ce métier depuis l'âge de 12 ans, c'est pour moi une vocation depuis toujours, il m'est difficile de donner des raisons plus précises sur ce choix » (n°35)

4-2-4 Un bon équilibre psychologique

Si s'occuper des autres permet un enrichissement personnel, il nécessite également, dans les représentations sociales des étudiants, de faire un travail sur soi (en référence à la psychologie), se questionner, se remettre en question.

« L'AS doit faire un travail sur elle-même et prendre du recul car ce n'est pas facile d'aider et d'écouter les problèmes de tout le monde » (n°8)

« Il est important de se connaître pour pouvoir aider les autres, prendre du recul pour ne pas être trop affecté par les échecs » (n°10)

« métier qui demande une remise en question personnelle »

« un métier qui nous pousse sans cesse à nous interroger et nous remettre en question...ce qui est enrichissant et instructif ». (n°19)

« il est nécessaire de garder une stabilité d'esprit car comment conseiller au mieux une personne si l'on n'est pas en mesure de se gérer soi-même » (n°21)

« la formation m'a permis d'entamer une démarche de réflexion sur moi-même, sur mes à priori ou jugements...c'est un travail de longue haleine, nécessaire pour une meilleure prise en charge des usagers » (n°40)

4-2-5 Une profession qui permet de rompre avec la routine

Avant d'entrer en formation, les étudiants disent ne pas se rendre compte de l'étendue des champs d'action, de la diversité des lieux et des publics. Cette attirance pour la diversité peut être interprétée comme un attrait pour une profession qui ne paraît pas routinière ou encore qui permet la mobilité avec un seul et même diplôme.

« c'est un métier diversifié qui fait appel à différentes compétences »

« métier où l'on côtoie les problèmes économiques, familiaux ou autres du quotidien...contact avec des publics très divers » (n°9)

« de nombreuses possibilités et diversification de cette profession qui, à mon sens, est extrêmement enrichissante tant sur le plan humain, personnel que sur le plan collectif ». (n°25)

« ma vision de la profession était limitée aux assistantes sociales de la CAF...j'ignorais la multiplicité des champs d'action » (n°26) A travaillé pendant quelques années dans un service de la Caisse d'Allocations Familiales comme agent administratif.

« son rôle est très diversifié et il change avec les publics »(n°32)

« le métier m'intéresse par la diversité des publics que l'on peut rencontrer ainsi que par les diverses problématiques traitées ». (n°33)

Cet aspect pluriel de la profession se rapporte également aux évolutions des politiques publiques qui la sous-tendent.

« c'est une profession en perpétuelle évolution compte tenu du contexte environnemental et des mutations de la société qui affectent le social ». (n°29)

4-2-6 Une profession difficile

Malgré la représentation idéalisée de la profession à l'entrée en formation, les trois premiers mois de formation ou les stages effectués dans les classes préparatoires²⁶nuencent d'une certaine façon cette image. Les étudiants évoquent de façon récurrente, pour une grande majorité des dossiers étudiés, le manque de moyens de la profession, ses limites en termes d'intervention professionnelle.

« les lois dictent le travail de l'AS...parfois les actions ne sont pas possibles » (n°10)

« L'AS ne dispose pas forcément de tous les moyens...il y a des limites qui empêchent certaines démarches ». (n°11)

« ...difficultés liées à l'exercice de ce métier, la complexité de travailler avec des moyens restreints...les bons sentiments ne suffisent pas » (n°13)

« je savais que ce n'était pas un métier reconnu à sa juste valeur, une profession qui avait peu de moyens » (n°15)

« je ne me rendais pas compte des contraintes auxquelles une As pouvait être confrontée...il est pénible pour une As de devoir annoncer à un usager que l'on n'a pas de solutions à lui apporter par manque de moyens » (n°18)

« je ne m'attendais pas à de telles barrières matérielles et législatives...les travailleurs sociaux disposent de peu de moyens pour venir en aide aux personnes en difficulté...les lois changent...il est très difficile de s'adapter et de les mettre en place... » (n°31)

²⁶ 25% des dossiers étudiés sur les 40 font référence à un passage en classe préparatoire avant d'intégrer la formation. Les contenus de ces classes préparatoires sont assez divers : entraînements aux oraux et aux écrits pour préparer les sélections d'entrée en centre de formation, stages professionnels de durées variables selon les établissements.

La représentation idéalisée qui a poussé l'étudiant à choisir cette voie professionnelle n'est pas forcément partagée par les profanes.²⁷

« j'avais l'idée fausse qu'elle était toujours utile et bien vue, allant dans le sens de la personne qu'elle aide en lui apportant les solutions...depuis la formation, le travail social est limité, notamment avec les politiques sociales...son champ d'action est restreint politiquement, socialement, économiquement...l'assistant de service social n'est pas toujours désiré » (n°20)

L'idée d'un professionnel pour qui les tâches administratives sont lourdes, les situations difficiles rencontrées relèvent à la fois de « tâches nobles » et de « sale boulot »²⁸ mélangés.

« un assistant de service social doit être parfaitement organisé pour ne pas se laisser submerger par le travail ».(n°15)

« le métier requiert une aptitude forte aux relations sociales et à la communication, mais cela n'est pas suffisant, l'As doit encore accomplir des tâches administratives parfois lourdes et savoir constituer des dossiers ».(n°24)

« métier dur, métier où l'on côtoie les problèmes économiques, familiaux ou autres du quotidien » (n°9)

« je n'imaginai pas concrètement les difficultés rencontrées dans ce travail au niveau des moyens mais aussi psychologiquement » (n°32)

« on montre souvent le mauvais côté de la profession quand elles ne peuvent pas aider financièrement, quand elles placent un enfant...cela fait peur...j'attends d'avoir effectué mon premier stage pour me forger ma propre idée du métier » (n°39)

4-2-7 Une représentation de la profession plutôt conforme

Conformément au référentiel professionnel, la dimension partenariale ; la maîtrise de la législation sociale et des politiques sociales, nécessaire à l'exercice professionnel sont présents dans la majorité des écrits étudiés.

²⁷ Les étudiants concernés par cette enquête ont effectué un micro-trottoir, dès la première semaine de formation, consistant à interviewer le public tout venant dans la rue sur leurs représentations de l'assistante sociale. L'image de la profession renvoyée par le public n'est pas toujours positive (« placeuse d'enfants », « fouille M... », « casse les couples »,...)

²⁸ en référence à Hughes E, *Le regard sociologique*, (textes rassemblés et présentés par Chapoulié JM), Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, Paris, 1996

« C'est une profession nécessitant de nombreux partenariats avec les acteurs extérieurs tels que les éducateurs, CESF ou AS²⁹, afin de mettre en œuvre des projets sous forme d'ISIC³⁰ par exemple » (n°27)

« La profession nécessite une grande connaissance des aspects juridiques, se mettre à jour régulièrement, ne pas donner des informations faussées pouvant être préjudiciables pour les usagers ».(n°1)

« à mon entrée en formation, il me semblait que pour exercer ce métier, il fallait avoir une très bonne connaissance des lois ainsi que des nouvelles politiques encore à l'état de projet ou venant d'être votées »(n°25)

Les étudiants commencent à intégrer le jargon professionnel en différenciant la notion d' « aide », d' « assistantat » et d' « autonomie ».

« depuis mon entrée en formation je me suis rendu compte qu'il ne fallait pas être dans une logique d'assistantat mais d'accompagnement...il faut aider la personne à regagner son indépendance ainsi que son autonomie ».(n°25)

« je pensais que le métier d'assistant de service social était d'assister les personnes en difficulté, or, je constate aujourd'hui qu'il y a une nuance entre l'assistantat et l'accompagnement de celles-ci vers l'autonomie ». (n°30)

Les étudiants pensent que le modèle de la formation (travaux de groupe par exemple), s'apparente à ce qui sera attendu d'eux dans la profession plus tard.

« Depuis le début de la formation, j'ai appris à travailler en groupe...le métier sollicite des travaux de groupe, de la solidarité...au départ, je pensais que je travaillerai seule au profit des usagers ».(n°11)

« il me semblait que le travail collectif était important car l'AS ne travaille pas seule mais avec différents partenaires sociaux ou médico-sociaux...je ne m'étais pas rendu compte de la réelle importance et présence du travail de groupe » (n°25)

« au début de la formation, je ne voyais que vaguement en quoi consistait le métier : aider les personnes, défendre les droits des personnes, sauver les enfants maltraités...pour moi, le métier d'assistante sociale était un métier difficile mais passionnant et je ne voyais pas ce travail d'équipe qu'on nous montre à l'école ».(n°32)

La représentation sociale de la profession reste majoritairement celle de l'aide et de l'écoute.

« Je souhaite apporter une aide grâce à mes connaissances et à mes compétences acquises » (n°2).

²⁹ CESF : conseillère en économie sociale et familiale, AS : assistant de service social

³⁰ ISIC : intervention sociale d'intérêt collectif

« C'est un métier basé sur la relation d'aide et sur la communication » (n° 4).

« cette profession va satisfaire mon envie de venir en aide aux gens en leur proposant des dispositifs adaptés, un accompagnement réel...notre besoin d'aider » (n°16)

« les raisons qui m'ont poussée à vouloir devenir assistante de service social sont pour débiter, l'aide à la personne » (n°19)

« je garde une image de la profession basée sur l'écoute...il est nécessaire d'en savoir le plus afin de mieux comprendre et analyser les besoins de ces personnes en demande d'aide »

« je souhaite exercer la profession d'AS pour plusieurs raisons mais la principale est le fait d'aider les personnes qui en ont besoin » (n°36)

4-3 Analyse comparée entre le référentiel professionnel et les représentations sociales des étudiants

Si l'on se réfère à la définition du service social tel qu'il est présenté par l'International Federation of Social Workers (IFSW) et par l'International Association of school of social Work (IASSW)³¹, il est intéressant de constater que certaines valeurs présentées plus haut comme des représentations sociales idéalisées, sont celles prônées par ces deux associations internationales en travail social. Ainsi, nous présentons ci-après un extrait de la dernière définition du travail social proposée conjointement par ces deux organisations:

« La profession d'assistant social ou de travailleur social cherche à promouvoir le changement social, la résolution de 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 de 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. »

Le « contexte des relations humaines » et la « justice sociale » qui sont au cœur des valeurs d'un certain nombre d'étudiants que nous avons étudiés à travers leurs écrits, constituent bien des principes fondamentaux énoncés au plan de la communauté internationale.

³¹ Nous renvoyons à ce propos à Bilodeau G qui a étudié de façon chronologique les définitions du service social de 1915 à 2001, cf. Bilodeau G, *Traité de travail social*, ENSP, Rennes, 2005

Par ailleurs, ces idéaux type se retrouve également sur la scène internationale, toujours via ces deux organisations ci-dessus nommées, dans un document de référence : « *Ethique en travail social : déclaration de principes* »³². Le texte, reconnu en Assemblée générale, fait référence aux grands principes qui régissent le travail social à l'échelle internationale. Il évoque deux points centraux : les droits de l'homme et la dignité humaine d'une part, et la justice sociale d'autre part. Nous remarquons que ces valeurs idéales qui sont censées, d'après les textes internationaux, guider tout travailleur social sont posées dans les écrits des étudiants à travers les valeurs humanistes transmis par le milieu familial et l'engagement de type militant que nous avons mis en exergue.

Après ce détour rapide contextualisant les valeurs du travail social au plan international, il semble nécessaire de revenir sur le référentiel professionnel Français. En effet une définition de la profession y est proposée³³ :

« L'assistant de service social exerce de façon qualifiée, dans le cadre d'un mandat et de missions spécifiques à chaque emploi, une profession d'aide définie et réglementée (article L411-1 et suivants du code de l'action sociale et des familles) dans une diversité d'institutions, de lieux et de champs d'intervention (...) La diversité des secteurs d'emploi amène une pluralité de fonctions et d'activités des assistants de service social qui s'exerce par des moyens adaptés à l'intervention et diversifiés. ».

Cette intervention diversifiée en termes de lieux et de publics, présentée comme un idéal type de la profession, est ainsi bien inscrite dans les textes.

Certaines fonctions ou activités que nous avons présentées plus haut se retrouvent dans les écrits des étudiants:

- La fonction d'accueil, d'évaluation, d'information, d'orientation en direction des personnes.
- La fonction d'accompagnement social de la personne.
- La fonction de conduite de travail avec les groupes et le travail en réseau sont évoqués occasionnellement et partiellement. Notamment à travers le modèle pédagogique de l'établissement de formation pour lequel la pratique de travail de

³² ce texte a été approuvé en Assemblée générale en Australie en octobre 2004

³³ arrêté du 29 juin 2004 (annexe 1) relatif au diplôme d'Etat d'assistant de service social.

groupe est suggérée comme un modèle de pratique transposable dans l'intervention professionnelle.

- La fonction de veille sociale (en référence à la connaissance de la législation et des mises à jour nécessaires) est abordée plus fréquemment.

Les fonctions de médiation, d'expertise, et de formation, ne sont jamais évoquées. Elles ne font pas partie des représentations sociales des étudiants sur la profession, en tout cas, à ce stade de la formation (les trois premiers mois). La conduite de projets collectifs n'est jamais évoquée par les étudiants alors même qu'il s'agit d'un des axes forts de la réforme du diplôme d'Etat en 2004, en termes de changement de pratiques attendu de la part de l'Etat.

Conclusion

Cette communication rend compte d'un travail inachevé mais dont les prémices nourrissent les pistes de la recherche en cours dans le cadre de ma thèse. En effet, la notion de groupe professionnel renvoie aux cultures forgées sur les croyances, les valeurs, les représentations sociales et professionnelles.

Les activités professionnelles sont l'un des fondements de la construction identitaire du groupe. Néanmoins; au-delà des savoirs professionnels partagés, véhiculés notamment par les référentiels, les représentations sociales communes constituent une forme de référentiel implicite. C'est en cela qu'elles contribuent à la socialisation professionnelle.

La construction identitaire se lit sous l'angle d'un processus de professionnalisation individuel ancré à une identité collective professionnelle (référentiels communs) qui donne du sens aux activités de travail³⁴. Le groupe professionnel construit son identité sur la base de croyances transformées lors d'un passage entre culture profane et culture professionnelle. Le rôle de la formation est déterminant dans ce processus de conversion identitaire.

³⁴ Dubar C, Tripier P, *Sociologie des professions*, Armand Colin, Paris, 2003

Bibliographie de référence

- Abric JC (1997) *Pratiques sociales et représentations*, sous la direction de Abric J-C, Paris, PUF, 2ème édition,
- Autes M (1999), *Les paradoxes du travail social*, Paris, Dunod
- Benevise JF, Léger AM, Moyen H, (juillet 2005) *Intervention sociale de proximité et territoires*, IGAS (Inspection générale de l'action sociale), rapport
- Bilodeau G (2005) *Traité de travail social*, Rennes, ENSP
- Bourdieu P (1980), *Le sens pratique*, Paris, Minuit
- Brevan C, Picard P, (septembre 2000) *Une nouvelle ambition pour les villes, de nouvelles frontières pour les métiers*, rapport à Bartolone C, Ministre délégué à la ville
- Chauvière M (2004) *Le travail social dans l'action publique, sociologie d'une qualification controversée*, Paris, Dunod
- Chopart JN (dir), (2000) *Les mutations du travail social, dynamiques d'un champ professionnel*, Paris, Dunod
- DRESS (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques), *Etudes et résultats*, n°441, novembre 2005, « les métiers du travail social, hors aide à domicile ».
- Dubar C, Tripier P, (2003) *Sociologie des professions*, Paris, Armand Colin
- Dubet F (2002) *Le déclin de l'institution*, Paris, Seuil
- Friedman G, Reynaud JD, (1958) « sociologie des techniques de production et du travail » in Gurvitch (dir) , *Traité de sociologie*, vol 1, Paris, PUF
- Goffman E (1973) *La mise en scène de la vie quotidienne* ,tome 1 *la présentation de soi*, Paris, Les Editions de Minuit
- Hughes E (1996), *Le regard sociologique*, (textes rassemblés et présentés par Chapoulie JM), Paris, Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales
- Ion J (2006), *Le travail social au singulier, la fin du travail social ?* Paris, Dunod
- Ion J, Ravon B, (2005) *Les travailleurs sociaux*, Paris, La découverte
- Jodelet D (1997), *Représentation sociale : phénomènes, concept et théorie*, in Psychologie sociale, sous la direction de S. Moscovici, Paris, PUF, Le psychologue
- Lallement M (2007), *Le travail, une sociologie contemporaine*, Paris, Gallimard
- Larson M S (1977), *The rise of professionalism. A sociological analysis*, Berkeley, Univ of California Press
- Le Boterf G, (2003) *Développer la compétence des professionnels, construire des parcours de navigation professionnelle*, Paris, Editions d'Organisation, 4° édition

Mauss M (2007), *Essai sur le don*, Paris, PUF, coll. « Quadrige »

Molina Y (2004)., *Développement social local, vers un nouveau référentiel identitaire, de la formation à la profession d'assistant de service social*, mémoire de master, Université d'Evry val d'Essonne

Reynaud JD, « le management par les compétences : un essai d'analyse », *sociologie du travail* , 43, n°1, janvier-mars 2001, p 7-31

Sanchez JL (dir), (mars 2003) *Pour une formation initiale des travailleurs sociaux adaptée aux nouveaux enjeux de l'action sociale des collectivités territoriales*, rapport

Sanchez JL (dir), (nov. 2002) *Travail social et développement social : la formation au cœur du changement*, ODAS (Observatoire décentralisé de l'action sociale)