Université de Strasbourg

Ecole Doctorale des Sciences de l'Homme et de la Société
UFR SSPDS

Doctorat de Sociologie

Jean Engel

# "Assistants de service social et éducateurs spécialisés (en Alsace) face au secret partagé avec les élus : entre conflits de territoires et conflits de valeurs."

Thèse dirigée par Maurice Blanc et Jean-Yves Causer

Soutenue en public le 17 septembre 2010

Membres du Jury :
Maurice Blanc, Université de Strasbourg.
Jean-Yves Causer, Université de Strasbourg.
Alain Vilbrod, Université de Bretagne Occidentale – Brest.
Abdelhafid Hammouche, Université des Sciences et Technologies de Lille.
Josiane Stoessel-Ritz, Université de Haute-Alsace – Mulhouse.
Jean-Marc Leveratto, Université Paul Verlaine – Metz.

Cote de la thèse : E0001309

Je tiens à remercier tout d’abord mes parents. Cette thèse doit beaucoup à l’importance qu’ils ont toujours donnée au savoir, aux études et à la réussite de leurs enfants. Je dédie tout particulièrement ce travail à ma mère. J’adresse également mes remerciements à Aline pour sa patience et son dévouement, à mes colocataires pour leur soutien et à mes nombreux relecteurs pour leur aide précieuse. Je tiens enfin à adresser ma gratitude à mes deux directeurs de thèse, relecteurs critiques et assidus. A Jean-Yves Causer pour ses encouragements répétés, à Maurice Blanc pour avoir bien voulu jouer le rôle de tiers médiateurs entre mon objet d’étude et moi-même. Les transactions sociales qui ont ponctué l’élaboration de ce travail m’ont permis, peut-être plus encore que mes réflexions, d’apprécier toute la portée du concept.

# Sommaire


Introduction ..... 5
Première Partie : Identités professionnelles et rapport au secret ..... 18
Chapitre 1. Logiques de professionnalisation et construction identitaire ..... 24
I. Les processus de professionnalisation : les récurrences d'une tension constitutive entre bénévolat et activité professionnelle. ..... 27
A. Les chantiers de professionnalisation ..... 28
1. La professionnalisation de la visite sociale ..... 29
2. La professionnalisation de la clinique sociale ..... 32
3. Des modèles professionnels diversement achevés ..... 34
B. Le métier comme accomplissement de soi ..... 40
1. Les trajectoires biographiques et sociales ..... 42
2. Premières expériences du secteur, reconnaissance et accomplissement personnel. 55
II. La difficile définition d'une identité professionnelle ..... 66
A. Construction identitaire et légitimité professionnelle ..... 67
1. Formation et transactions interindividuelles ..... 68
2. L'étudiant comme acteur et enjeu, l'acceptation d'un travail sur soi ..... 72
3. Une transaction garantie par l'accompagnement des formateurs ..... 77
B. Entre identités professionnelles et identités au travail ..... 81
1. Autonomie technique et autorégulation ..... 84
2. Logiques professionnelles et logiques institutionnelles ..... 91
3. Les logiques de délimitation ..... 100
Chapitre 2. Logiques professionnelles, représentations et usages du secret ..... 113
I. Entre réalités et représentations du secret ..... 115
A. Quel secret professionnel en travail social ? ..... 116
1. L'origine et les fonctions sociales du secret professionnel ..... 116
2. La réalité juridique du secret professionnel ..... 121
3. La discrétion professionnelle ..... 127
B. Les représentations du secret ..... 130
1. Forces et faiblesses des représentations collectives du secret ..... 131
2. La diffusion des représentations et l'importance du contexte ..... 136
3. Le secret professionnel comme protection du travail social ou du travailleur social ? ..... 140
II. Pratiques du secret et du partage, logiques identitaires et conflits de territoires ..... 147
A. Le partage du secret, entre reconnaissance et confiance ..... 148
1. Les bases de la confiance ..... 149
2. Logiques de distinction et légitimité du savoir ..... 160
B. Le rapport aux élus et le secret partagé ..... 166
1. Le choc des légitimités, proximité spatiale et proximité sociale ..... 168
2. Reconnaissance et conflits de territoires ..... 175

Deuxième partie : Secret partagé et conflits de valeurs ..... 189
Chapitre 1. Valeurs du travail social et partage d'informations ..... 195
I. Des valeurs difficilement saisissables et inégalement partagées ..... 197
A. Valeurs personnelles et formation ..... 198
1. Socialisation professionnelle et transaction formative plurielle ..... 198
2. Entre théorie et pratique ..... 203
B. Objectifs du travail et valeurs professionnelles ..... 209
1. La nature de la relation : entre aide et accompagnement ..... 210
2. La définition de l'usager et les objectifs de la relation ..... 217
C. Tabous et conflits de valeurs ..... 222
1. Les tabous nécessaires ..... 223
2. Les conflits de valeurs entre travailleurs sociaux ..... 229
II. Ethique, partage d'informations et conflits de valeurs ..... 236
A. Ethique du partage d'informations ..... 237
1. L'éthique en travail social ..... 238
2. Partage d'informations et problèmes éthiques ..... 242
B. Secret, dévoilement et conflits de valeurs ..... 255
1. Conflits de valeurs et transactions ..... 256
2. Signalements et hiérarchie des priorités ..... 261
Chapitre 2. Prévention de la délinquance et désaccords idéologiques ..... 273
I. Les modes de perception de la délinquance ..... 276
A. Prévention de la délinquance et travail social : des rapports ambigus. ..... 277
1. L'émergence de la prévention de la délinquance comme politique publique ..... 278
2. Perception des publics, travail social et délinquance ..... 281
B. La genèse du Projet de Loi de Prévention de la Délinquance ..... 288
1. Les textes ..... 289
2. L'interprétation des textes ..... 295
II. La construction de l'image du maire et sa disqualification ..... 302
A. L'image du maire : entre répression et contrôle social ..... 303
1. L'impossible identification du maire ? ..... 303
2. La question de la norme et du contrôle social ..... 313
B. Entre mobilisation, évitement et compromis ..... 323
1. Valeurs professionnelles, valeurs personnelles et mobilisation ..... 323
2. Entre évitement et compromis localisés ..... 332
Conclusion générale ..... 345
Bibliographie ..... 352

# Introduction

En 2002, la sécurité des français s'impose comme le thème majeur sur lequel s'articule la campagne pour les élections présidentielles. Un intense travail législatif entamé dès le lendemain des élections, tentera d'apporter un certain nombre de réponses à l'augmentation perçue[1] et mesurée de la violence et de la délinquance dans la société française, notamment dans les quartiers périphériques. Il s'agit aussi bien d'apporter des réponses judiciaires plus rapides et d'alourdir les peines, que de renforcer les pouvoirs de la police et d'abaisser le seuil de tolérance à certains comportements relevant jusque-là davantage d'incivilités que de la délinquance. Il faut souligner pourtant que ni les gouvernants, ni les élus locaux n'ont attendu cette date pour se saisir de la question et que la genèse d'un discours sur le sentiment d'insécurité et sur les désordres urbains remonte aux années 70. Les politiques de prévention de la délinquance émergent de leur côté au début des années 80 dans le sillage de la politique de la Ville. Cependant, les mesures sécuritaires adoptées dans les années 2000 et le discours qui les accompagne, font craindre un recul des libertés individuelles, autant qu'elles suscitent des mobilisations corporatistes, chez les magistrats par exemple (Milet, 2009) contre les lois dites Perben I et II.

En décembre 2003, c'est au tour des travailleurs sociaux d'entrer dans la contestation contre un avant-projet de loi de prévention de la délinquance prévoyant que « *tout professionnel intervenant au titre de l'action éducative, sociale ou préventive est tenu d'informer le maire de la commune de résidence de la personne au bénéfice de laquelle il intervient, ou le représentant désigné par le maire, de l'action entreprise au bénéfice de cette personne* »[2]. Il est prévu que les professionnels qui y sont tenus soient déliés du secret professionnel dans le cadre de ces transmissions d'informations. Une Coordination Nationale Unitaire « contre la délation » se constitue à l'initiative d'organisations professionnelles et d'organisations de défense des Droits de l'Homme. Elle essaime rapidement des collectifs locaux en province. Le 17 mars 2004, les travailleurs sociaux manifestent massivement à Paris et dans toute la

[1] Certains auteurs comme Laurent Mucchielli (2001) doutent que la flambée de la délinquance juvénile, qui occupe une place de choix dans les débats sur la question, soit un fait nouveau et soulignent notamment les récurrences historiques du phénomène.
[2] Version publiée par le quotidien *Libération* le 11 mars 2004.

France. Deux ans plus tard, le 22 mars 2006, ils y sont toujours. Ils le seront périodiquement jusqu'en novembre de la même année. Le 5 mars 2007, après de nombreuses modifications du texte, celui-ci est adopté, validant le principe d'un partage des informations confidentielles recueillies pas les professionnels de l'action sociale avec le maire, en cas d'aggravation de la situation d'une personne ou d'une famille appelant l'intervention de plusieurs professionnels. Le maire est consacré comme le pivot de la prévention de la délinquance sur sa commune et son information par les travailleurs sociaux et d'autres services de l'Etat[3] doit lui permettre de tenir ce rôle. Dans cette perspective, la création d'une exception supplémentaire au secret professionnel pourrait figurer une simple adaptation d'une norme juridique à laquelle sont soumis des professionnels.

La mesure est cependant présentée par les travailleurs sociaux comme une remise en question de leur activité. En premier lieu parce que la remise en cause du secret professionnel pourrait, à terme, saper la confiance nécessaire entre les professionnels et leurs usagers. Elle serait donc de nature à mettre en danger l'effectivité du travail social lui-même[4]. Si cet enjeu est réel pour les éducateurs de prévention spécialisée, dont la participation à la prévention de la délinquance est fréquemment sollicitée (Berlioz, 2002), la contestation déborde néanmoins largement ce secteur restreint du travail social et l'avant-projet de loi inquiète la majorité des organisations professionnelles[5] et syndicales du secteur. Les manifestations, qui dénoncent également une criminalisation de la misère et une « obligation de délation »[6] qui remettrait en cause le sens du travail social, rassemblent à la fois des assistants de service social et des éducateurs spécialisés. Les principaux titres de la presse professionnelle[7] ont largement ouvert leurs colonnes aux détracteurs du texte entre 2004 et 2009.

Pourtant, force est de constater que les secteurs d'activité de ces professionnels sont divers. La plupart des travailleurs sociaux ne sont pas en contact avec les élus locaux et ils ne sont d'ailleurs pas tous soumis au secret professionnel. L'hostilité des travailleurs sociaux ne

[3] Il s'agit notamment de la police, de la justice et de l'Education Nationale.

[4] Cette généralisation de la mesure est récurrente dans l'argumentation des professionnels et dans les prises de position des organisations du secteur. On pourra consulter notamment l'article de Pascal le Rest, « Au-delà du secret professionnel, la professionnalité », in *Lien social*, N°757, 16 juin 2005 : *« Dans un contexte sécuritaire affirmé, la tentative de transformation, voire d'abolition du secret professionnel met en péril le travail social dans son ensemble. »*

[5] L'Association Nationale des Assistants de Service Social (ANAS) est particulièrement virulente, incitant les professionnels à la mobilisation collective dans un premier temps, puis à la résistance individuelle.

[6] Le terme de délation, historiquement chargé, est utilisé dès les premières manifestations et repris par la presse. Le 18 mars 2004, le site du Nouvel Observateur titre par exemple « 5 à 10.000 éducateurs contre l'obligation de délation ».

décrut d'ailleurs pas avec la transformation de l'*obligation de signalement* en simple *possibilité d'informer* le maire. Deux ans après l'adoption de la loi, les pratiques sur le terrain ne semblent pas avoir évolué, au grand dam des maires et du gouvernement. La diversité des intérêts en présence, des ressources dont disposent les acteurs et des registres de justification mobilisés interroge. Si la mise en avant de la défense des libertés individuelles est exemplaire de la faculté des acteurs à remonter à un principe de justice et à une certaine définition du bien commun au cours de la *dispute* (Boltanski et Thévenot, 1991), la mobilisation conserve néanmoins un caractère professionnel et peut représenter de manière assez typique les débats qui marquent en France l'évolution des politiques publiques (Jobert, 1992).

Nous nous proposons dans ce travail de dénouer ces différents modes d'argumentation mobilisés de manière plus ou moins explicite et de comprendre les raisons pour lesquelles les travailleurs sociaux semblent en grande majorité hostiles au « secret partagé » avec les élus. Ce vaste questionnement nous sert de point de départ et il nous faut préciser aussi bien notre axe d'analyse que les termes que nous employons.

L'appellation « travail social » est pour le moins imprécise. Consacrée administrativement, elle désigne un ensemble d'acteurs aux statuts divers et aux missions variées, au sein d'un espace de positions professionnelles (Abbaléa, dans Chopart, 2000) très fluctuant, et qui agissent pour le compte d'opérateurs publics ou privés. L'appellation elle-même est d'ailleurs l'enjeu de luttes symboliques (Ion et Ravon, 2005), l' « intervention sociale » s'y substituant peu à peu. Mais le travail social, c'est d'abord du travail. Pour le dire autrement, l'appellation « travail social » désigne un ensemble d'activités professionnelles et suppose la salarisation des agents et la mise en œuvre de techniques plus ou moins solidifiées, bien qu'elles puissent évoluer (Chopart, 2000). Les professionnels désignés par cette catégorie s'appuient traditionnellement sur des qualifications reconnues attestant d'un savoir-faire commun, bien que la logique de qualification soit aujourd'hui concurrencée par la logique de compétence (Chauvière, 2004). Cet aspect professionnel suppose également l'existence d'identités (Dubar, 1991) et de règles (Reynaud, 1989) partagées par les acteurs qui y évoluent et formant une culture commune.

[7] Nous avons principalement consulté, pour réaliser ce travail, *Actualités sociales hebdomadaires* et *Lien social*.

L'adjectif social de son côté peut interroger. Saül Karsz (2004) relève avec malice que tout travail est toujours social. Pour Michel Autès (1999) c'est parce que le travail social se déploie au sein du champ social qui s'est constitué à l'articulation de deux logiques : celle de l'économie de marché, dont le fonctionnement entraîne forcément des inégalités, et celle de l'Etat démocratique qui s'est fait en France le garant d'une certaine stabilité sociale reposant sur un compromis sociétal acceptable. Cette interprétation poursuit celle de Robert Castel (1995) pour qui le social représente un mode de réponse spécifique à la « question sociale », cette *« aporie fondamentale sur laquelle une société expérimente l'énigme de sa cohésion et tente de conjurer le risque de sa fracture »* (Castel, 1995, p. 25). Le social comme mode d'intervention spécifique de la société sur elle-même se décline en France selon deux logiques, l'une assurantielle, l'autre assistantielle. Le travail social s'inscrit dans la seconde, en participant, au nom de l'Etat Social, à la prise en charge de ceux dont la sécurité économique et l'intégration ne sont assurées ni par le contrat salarial, ni par le statut de citoyen ou encore par les réseaux de solidarité traditionnels. Le travail social est en cela l'héritier d'une longue tradition philanthropique et charitable qui n'a rien de professionnelle à l'origine. Paradoxalement, comme le relève Michel Autès (1999), les modes d'action développés par les travailleurs sociaux pour répondre à des problématiques collectives reposent largement sur un traitement individuel.

En reprenant ces différents éléments, le travail social peut être défini comme une forme historiquement et socialement déterminée de travail de la société sur elle-même (Chauvière, 2004), passant par l'activité de professionnels plus ou moins qualifiés, qui mettent en œuvre des savoir-faire particuliers dans le cadre d'un travail relationnel avec des individus en déficit d'intégration. Notre travail portera sur deux des trois, voire quatre professions « historiques » du travail social. Avec les animateurs et les conseillères en économie sociale et familiale, les éducateurs spécialisés (ES) et les assistants de service social (ASS) forment en effet les professions centrales du secteur[8]. Ils sont également ceux qui peuvent être les plus sensibles aux évolutions qui touchent l'action sociale depuis les années 80. Qu'il s'agisse des transformations des modes d'intervention publique au profit d'actions transversales et territorialisées (Ion, 1990), de la décentralisation, des transformations de l'Etat Social ou de la

[8] Parmi les 800.000 professionnels de cette catégorie (420.000 si l'on retire les assistantes maternelles), ils représentent cependant une proportion très restreinte. Selon Emmanuel Woitrin (2000), les assistants de service social représentent 38000 professionnels 1er janvier 1998. On compte 55000 éducateurs spécialisés à la même date.

marchandisation des services publics (Chauvière, 2007), le travail social est fréquemment utilisé comme révélateur d'évolutions plus générales. Il demeure également un moyen de saisir les métamorphoses de la question sociale, qui s'est éloignée de la question ouvrière pour se porter sur la désaffiliation de nouveaux « *inutiles au monde* » (Castel, 1995), ainsi que l'évolution de ses modes de traitement qui font une part croissante à la gestion des désordres que peut occasionner la fragilisation du lien social. D'une certaine façon, notre réflexion aura ces différents éléments pour toile de fond, sans pour autant avoir l'ambition d'en révéler des aspects encore inexplorés. Relevons simplement que ce secteur professionnel est largement soumis aux transformations des modes d'action publique et des problématiques sociales que rencontre la société dans son ensemble.

Le secret, quant à lui, est un objet protéiforme. Il représente d'un côté une technique sociologique universelle (Simmel, 1908) qui ne prend pas sens dans l'avoir, mais dans l'agir. L'important n'est pas tant de connaître un secret que de s'en servir, en le cachant à certains, en le révélant à d'autres. Il est donc de nature à clôturer un groupe et à renforcer les liens entre des individus. Il fait de la confiance l'élément constitutif des relations entretenues et s'inscrit donc au cœur des réseaux relationnels. Le secret peut même être le support essentiel de l'existence de certains groupes. D'un autre côté, la maîtrise de l'information représente pour Michel Crozier et Erhard Friedberg (1977) une ressource fondamentale dans les stratégies de pouvoir. Se procurer une information permet de réduire l'incertitude, la dissimuler permet de laisser d'autres acteurs dans l'incertitude. Le secret peut donc revêtir un caractère instrumental. Cependant, si le secret est souvent perçu sous sa dimension négative, celle du mensonge, de la tromperie ou de la dissimulation, il possède également des dimensions positives. Il représente pour Georg Simmel (1908), *« une des plus grandes conquêtes de l'humanité »*. Les relations sociales, notamment les plus intimes, perdraient nettement en saveur si les pensées des individus ne pouvaient rester privées. Les modes d'interactions que connaissent les individus seraient d'ailleurs invalidés (Goffman, 1959).

Avec la démocratisation des sociétés, le secret a connu un double-mouvement. A mesure que le secret des affaires publiques est devenu intolérable, le secret individuel s'est trouvé renforcé et protégé par certaines dispositions. Le secret professionnel est un exemple des garanties offertes aux individus, dans les sociétés modernes, contre l'arbitraire. Il est une obligation légale faite à certains professionnels de ne pas révéler les informations dont ils

viennent à avoir connaissance dans l'exercice de leurs fonctions. Il est donc d'abord une contrainte pour les professionnels, qui vise selon les interprétations à assurer la sauvegarde de la vie privée des « clients » de certains services ou à garantir la confiance des individus à l'égard de certains groupes professionnels jugés nécessaires au bon fonctionnement de la société. Les assistants de service social y sont soumis, comme les médecins ou les avocats, par profession. Les éducateurs spécialisés peuvent l'être de par leur mission. Mais il est également, comme la discrétion professionnelle, un élément constitutif de la déontologie ou de l'éthique de certaines professions. En ce sens, il peut représenter une preuve de leur statut et de leur rôle dans la division du travail, mais aussi un élément de leur culture professionnelle, conférant une dimension morale à l'activité. Par conséquent, le secret professionnel peut également représenter un instrument de défense de certaines valeurs (Lambert, 1985) propres à des acteurs collectifs. Les exceptions au secret professionnel peuvent par conséquent, être lues par les acteurs concernés comme une atteinte à leur profession.

Les différents éléments que nous avons avancés jusqu'ici nous invitent à porter plus spécifiquement notre réflexion sur le fait professionnel, même si les éléments que nous avons exposés plus haut concernant le développement des politiques sécuritaires ne nous semblent pas à exclure de notre champ d'investigation. S'ils sont à prendre en compte cependant, c'est au regard des caractéristiques des groupes professionnels étudiés et de leur rapport au secret. Il va donc s'agir d'interroger dans ce travail les ressorts professionnels qui expliquent l'hostilité des travailleurs sociaux au secret partagé avec les élus.

Les usages corporatistes du secret par les travailleurs sociaux ont été dénoncés de longue date, notamment par les promoteurs de la prévention de la délinquance (Bonnemaison, 1982) et notre travail apporterait peu d'éléments nouveaux s'il s'en tenait à cette stricte interprétation.
Le paradoxe central de la défense du secret professionnel réside dans la revendication par les acteurs du maintien d'une contrainte qui pèse sur eux. Contrainte dont ils vont jusqu'à faire une condition d'existence de leur activité. Cette défense témoigne par conséquent d'une appropriation et d'une relecture du secret professionnel par les groupes concernés. Dès lors, la question pertinente nous semble être celle-ci : En quoi l'opposition au secret partagé avec les élus repose-t-elle sur une intériorisation, par les assistants de service social et les éducateurs

spécialisés, de représentations et de pratiques spécifiques du secret qui révèlent leur rapport au métier ?

Cette problématique nous conduira à présenter deux interprétations fortement imbriquées mais qui nous semblent devoir, pour des raisons de clarté, être abordées en deux temps. Elles constituent du reste deux hypothèses à part entière. En premier lieu, notre problématique suggère que les professionnels des deux groupes concernés partagent un certain nombre de pratiques et de représentations. Pouvant former une culture commune, ces pratiques et ces représentations sont nécessairement articulées à la manière dont les acteurs mettent leur travail en mots et en actes. Elles sont également le résultat d'une sédimentation de pratiques anciennes et de leur réactualisation à travers les interactions, au gré de l'évolution des contraintes qui pèsent sur les acteurs. Nous formulerons comme première hypothèse que ces représentations et ces pratiques du secret sont liées en cela aux formes identitaires partagées par les acteurs. Les processus de reconnaissance, d'inclusion et d'exclusion que supposent ces formes identitaires servent de base aux usages du secret et permettent aux travailleurs sociaux de délimiter et de préserver un territoire professionnel face à d'autres acteurs.

Les règles partagées par les acteurs collectifs étant toujours liées à un projet et à des objectifs particuliers, notre problématique nous amènera dans un second temps à nous intéresser précisément aux objectifs du travail social. Ou du moins aux objectifs que se donnent les professionnels en fonction *de ce qui importe* à leurs yeux, autrement dit, en fonction de leurs valeurs, qui déterminent pour les acteurs le sens de leur activité professionnelle. Par conséquent, notre formulerons comme seconde hypothèse que les usages du secret par les éducateurs spécialisés et les assistants de service social se fondent sur des valeurs plus ou moins partagées et qu'il s'agit de les défendre à travers la contestation du secret partagé avec les élus.

L'intérêt de ce travail sera de montrer en quoi les usages du secret dans un cadre professionnel, qui ne sont ni totalement aléatoires, ni totalement déterminés, s'inscrivent au cœur de dynamiques relationnelles à travers lesquelles les acteurs déterminent le sens du jeu social.

**Méthodologie et présentation du corpus**

Pour vérifier ces hypothèses, il nous faudra analyser précisément en quoi consistent les formes identitaires partagées par les acteurs. Nous verrons qu'elles sont forcément multiples puisque nous nous intéressons à deux professions différentes, dont les membres évoluent de surcroît au sein de sous-secteurs variés. En outre, les identités sont toujours négociées à travers des interactions et ne s'imposent pas aux individus. Il en va de même des valeurs des acteurs qui, si elles sont le résultat de processus de socialisation, n'excluent pas les hybridations et les innovations sous contrainte. C'est d'autant plus vrai pour l'incorporation de valeurs professionnelles que celles-ci se superposent aux valeurs familiales des acteurs. Notre réflexion s'inscrira donc dans la question centrale dont traite la sociologie, celle de l'articulation entre la liberté de l'acteur et les contraintes du système. En étudiant les dynamiques d'un champ professionnel qui s'inscrit dans les politiques publiques, nous nous confronterons également au paradoxe de la division sociale du travail, celui de la tension entre la recherche d'autonomie et la nécessaire interdépendance des groupes professionnels.

Pour ces deux raisons, nous utiliserons fréquemment le concept de « transaction sociale » élaboré par Jean Rémy, Liliane Voyé et Emile Servais (1978). Celui-ci permet de rendre compte de la manière dont les acteurs arbitrent, face aux enjeux du quotidien, entre les couples de tensions opposées qui structurent la vie sociale (Simmel). Les transactions sociales sont des processus à travers lesquels les acteurs élaborent des compromis pratiques dans des situations qui ne sont jamais ni totalement structurées, ni totalement aléatoires (Blanc, dans Freynet *et ali.*, 1998). Sans nier l'inégalité des ressources dont disposent les acteurs ni les mécanismes de domination, le concept de transaction permet de saisir la manière dont les acteurs tentent de préserver leurs marges de manœuvre. Lorsque la négociation est exclue, notamment lorsque des valeurs sont en jeu, les transactions sociales permettent aux acteurs, à travers des procédures implicites, d'aboutir à des compromis pratiques, permettant la coopération conflictuelle et l'ajustement progressif des points de vue. Ce concept nous a donc paru particulièrement heuristique pour rendre compte à la fois des processus de formation, des conflits de valeurs liés au secret et au dévoilement, ou encore de la manière dont les travailleurs sociaux peuvent sortir d'une opposition frontale avec les élus tout en préservant l'essentiel.

Du reste, nous avons choisi de ne négliger aucune approche, tout en prenant soin d'éviter de verser dans une lecture purement rationnelle et stratégique des acteurs ou, à l'opposé, dans une surdétermination des individus. Nous avons tenté également de prendre une distance suffisante avec notre objet d'étude. Les rapports entre sociologie et travail social sont étroits et ambigus. Si la méfiance a prévalu un temps, les rapports qu'ils entretiennent sont moins conflictuels aujourd'hui. De nombreux chercheurs en sciences sociales sont impliqués à des degrés divers dans ce secteur. C'est le cas d'un bon nombre de sociologues qui ont fait du travail social leur objet d'étude[9]. Nous n'échappons pas à la règle, puisque nous occupons un poste de formateur en travail social depuis deux ans au sein d'un centre de formation strasbourgeois[10].

Afin de mener à bien ce travail, nous avons réalisé plus de 80 entretiens semi-directifs avec des professionnels ASS et ES en activité d'une part et des étudiants en formation d'autre part. Nous intéressant aux formes identitaires qui renvoient selon Claude Dubar à des formes langagières, mais également au sens que les acteurs donnent à leur activité, il nous a paru pertinent de procéder par entretiens. Les entretiens exploratoires ont été menés à partir de 2004. Les suivants ont cependant été réalisés dans leur grande majorité entre 2005 et 2008. Nous en avons conservé 70 (25 ASS, 25 ES et 20 étudiants), parmi les plus développés, pour constituer des catégories égales et pour mener à bien l'analyse. Les entretiens non retenus, réalisés avec des étudiants pour la plupart, n'apportaient pas d'informations supplémentaires et ne pesaient pas significativement sur les différentes catégorisations que nous avons été amenés à effectuer, que ce soit par rapport à leur origine sociale, les déterminants de leur entrée en formation ou leur rapport au secret professionnel. Afin de ne pas surreprésenter leur point de vue par rapport à la question du secret professionnel, largement déterminé par leur présence en formation pendant la mobilisation, il ne nous a pas semblé nécessaire que les étudiants représentent dans notre corpus la même proportion que les professionnels en activité. D'autant plus que leur apport sur la pratique professionnelle est forcément limité aux expériences personnelles et aux stages effectués pendant la formation.

[9] Michel Chauvière (2004) revendique à cet égard une posture militante. Nous pouvons relever également les noms de Michel Autès, Robert Castel, Christophe Dejours, Claude Dubar, François Dubet, et Jacques Ion parmi les membres du comité de soutien aux « états généraux du social ».

[10] Nous avons enseigné principalement à des éducateurs de jeunes enfants (EJE) et dans une moindre mesure à des médiateurs familiaux, à des assistants familiaux, à des animateurs et à des aides médico-psychologiques (AMP).

Notre grille d'entretien se divisait en plusieurs parties distinctes visant à saisir les raisons du choix du métier, l'apport de la formation, l'activité des professionnels et les motifs de satisfaction et d'insatisfaction qui y sont liés, la conflictualité et la communication au sein du secteur et le rapport au secret professionnel. Une grille large donc et non-nécessairement axée sur les transformations en cours dans le champ du travail social, de manière à ne pas induire les réponses. Très rapidement, il nous a également paru nécessaire d'approfondir encore la question de la formation, à laquelle nous nous intéressions parallèlement dans le cadre d'une enquête que nous codirigions et au titre de laquelle nous encadrions des étudiants en sociologie ; et d'amener les enquêtés à nous décrire leurs pratiques, à tenter de définir leur métier et les objectifs qu'ils poursuivent.

Notre corpus est composé pour la partie concernant les assistants de service social de 25 professionnels et de 10 étudiants. Les mêmes proportions sont respectées pour les éducateurs spécialisés. Nous allons présenter ici certaines de leurs caractéristiques puisque nous ferons fréquemment référence à ces enquêtés dans les pages qui suivent. Il ne s'agit pas bien sûr de tirer des leçons particulières des proportions que nous allons présenter. Du reste, nous ne nous sommes pas astreints à respecter de manière stricte des proportions déterminées de travailleurs sociaux travaillant dans des sous-secteurs précis ou avec des caractéristiques particulières. L'analyse qualitative n'a pas pour but d'être forcément représentative de la réalité et les profils des enquêtés dépendent pour beaucoup des rencontres faites au fil de la recherche, des personnes vers lesquelles nous orientaient nos informateurs. Cependant, notre collecte d'informations ne s'est pas faite au hasard. Nous ne pouvions pas nous permettre par exemple de minorer le secteur du handicap ou de surreprésenter celui de la prévention spécialisée au risque de rendre une image déformée de la réalité. A titre d'indication nous ferons référence à des chiffres collectés en 2003 par le Centre régional pour l'étude et l'action en faveur des personnes inadaptées (CREAI) Alsace[11] auprès de l'ensemble des établissements médico-sociaux alsaciens.

[11] Cette étude a été réalisée sur demande de la DRASS d'Alsace. Des questionnaires sur les personnels employés ont été envoyés à 1228 établissements du secteur médico-social avec un taux de retour de 69% permettant d'identifier 5125 travailleurs sociaux (hors accueil à domicile) sur la région dont 1270 éducateurs spécialisés et 961 assistants de service social. CREAI Alsace, *Les travailleurs sociaux en Alsace. Recensement au 1er septembre 2003 et besoins en matière de recrutements (2003-2005)*, Avril 2004.

Sur nos 70 entretiens, nous comptons 18 hommes dont 4 chez les ASS (2 professionnels et 2 étudiants) où ils sont donc très légèrement surreprésentés par rapport à la répartition effective dans le secteur mais pas de manière excessive. Chez les ES, 12 des professionnels sont des hommes, soit un peu moins de la moitié (contre 35% dans l'ensemble de la Région Alsace). Les répartitions observées ne respectent donc pas exactement la composition par sexe des deux professions en Alsace où le métier d'éducateur spécialisé est plus féminisé que dans le reste de la France. Deux des travailleurs sociaux interrogés travaillent dans d'autres régions (Doubs et Lorraine).

Les ASS en activité sont tous en possession du DEASS (une seule est en possession d'un diplôme équivalent étranger). Ils peuvent être classés selon deux grandes catégories selon qu'ils travaillent ou non directement pour le conseil général ou pour une autre administration publique. 11 ASS appartiennent à la première catégorie dans notre corpus, soit 44% (contre 68% en Alsace), comprenant les ASS en polyvalence de secteur dépendant directement du conseil général (3), ceux travaillant en polyvalence de secteur pour la mairie de Strasbourg[12] (3) et les ASS spécialisés sur des problématiques particulières (RMI (3), logement, gérontologie) engagés directement par le conseil général du Bas-Rhin ou du Haut-Rhin[13]. Une seconde catégorie regroupe ceux travaillant pour d'autres administrations ou associations nationales ou locales. Nous comptons dans cette catégorie 3 ASS scolaires, 2 ASS en milieu hospitalier, 4 ASS dépendant de la Caisse régionale d'assurance maladie (CRAM), une de la Caisse d'allocations familiales (CAF) et une du Centre régional des œuvres universitaires et scolaires (CROUS). Enfin deux exercent au sein d'associations de taille plus réduite (insertion de jeunes majeurs et Assistance Educative en Milieu Ouvert). La dernière est formatrice en travail social à Mulhouse. Parmi les ASS, nous comptons 2 cadres dont une responsable territoriale d'insertion (RTI), une chef de service, ainsi qu'une ASS titulaire du CAFERUIS[14] et en attente d'un poste de cadre. Les enquêtés ont entre 22 et 54 ans, la moyenne d'âge se situant à 40 ans.

[12] Historiquement, le département délègue ses compétences sociales à la ville de Strasbourg sur son territoire et celui de la Communauté Urbaine de Strasbourg.
[13] En raison de l'élaboration concomitante de la loi réformant la protection de l'enfance, modifiant également le cadre du partage d'informations dans le cadre de l'ASE, nous avons choisi de ne pas interroger d'ASS du Service de Protection de l'Enfance.
[14] Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale.

Concernant les éducateurs spécialisés, la situation vis-à-vis du diplôme est moins homogène. De fait, si d'après les chiffres du CREAI, plus de 97% des ASS en exercice en Alsace possèdent le Diplôme d'état d'assistant de service social (DEASS), seuls 86% des ES sont en possession du Diplôme d'état d'éducateur spécialisé (DEES). Considérant qu'il était plus courant d'occuper un poste d'ES avec d'autres qualifications, voire sans qualifications, nous avons intégré à notre corpus un moniteur-éducateur et un éducateur de jeunes enfants faisant fonction d'ES, ainsi que deux non diplômés (l'une préparant le concours pour intégrer un centre de formation, l'autre préparant une VAE). Notre corpus intègre également un responsable d'équipe de prévention spécialisée titulaire d'un diplôme universitaire. Près de la moitié des interviewés exercent dans le secteur du handicap (41% en Alsace) la plupart du temps dans des Instituts médico-pédagogiques (7), mais également en établissements spécialisés d'aide par le travail (ESAT, ex-CAT, 2), en instituts thérapeutiques, éducatifs et pédagogiques (ITEP, 2) ou encore en service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS, 1). L'aide sociale à l'enfance (ASE) représente le second secteur le plus représenté (9 soit 36% des enquêtés contre 31% en Alsace) avec 4 éducateurs en Maison d'enfants à caractère social (MECS), 2 en prévention spécialisée, un en foyer de jeunes majeurs, un éducateur employé directement par le conseil général pour le suivi des enfants placés en familles d'accueil dans le cadre de l'ASE et un dernier en AEMO. Enfin, 4 ES sont employés par des associations dans le domaine du logement (1), des tutelles (1) ou de la grande précarité (2). Cet échantillon compte trois chefs de service et un responsable d'équipe. Les enquêtés ont entre 24 et 63 ans, la moyenne d'âge se situant à 39 ans.

Concernant les étudiants, ils sont en formation à Strasbourg dans 50% des cas. Plus du tiers est en formation à Mulhouse et le restant hors de la région au sein d'Instituts Régionaux du Travail Social (IRTS). La moyenne d'âge des étudiants est de 23 ans pour les ES (de 19 à 34 ans) et de 25 ans pour les ASS (de 20 à 39 ans).

Bien évidemment, les résultats que nous présenterons dans ce travail seront largement dépendants de la composition de cet échantillon de professionnels. Si nous avons choisi de ne pas nous concentrer par exemple sur une seule profession, ou encore sur les ASS de secteur en milieu urbain ou sur les éducateurs de prévention spécialisée, c'est bien parce qu'un panel large de professionnels nous semblait plus à même d'exprimer le degré d'hétérogénéité du secteur. Nous concentrer sur une catégorie particulière nous aurait sans doute amené à des

conclusions plus fines, mais ne nous aurait pas permis de discuter de la diversité des identités et des valeurs portées par les travailleurs sociaux, que la rhétorique du secteur présente souvent comme homogènes. Il faut ajouter encore que l'appellation de travailleurs sociaux que nous utiliserons fréquemment dans ce travail est sans doute quelque peu abusive puisque notre propos ne porte que sur deux professions qui, pour canoniques qu'elles soient, peinent aujourd'hui à être représentatives de l'ensemble des professions et métiers concernés par cette dénomination.

# Première Partie : Identités professionnelles et rapport au secret

En relevant les professionnels de l'action sociale du secret professionnel dans leurs communications avec le maire et en plaçant ce dernier en situation de coordonner, dans une certaine mesure, l'action des professionnels en charge d'un usager, la Loi de Prévention de la Délinquance a suscité un vif émoi chez les travailleurs sociaux. Deux ans après l'adoption du texte en mars 2007, cette disposition semble être restée lettre morte comme en témoignent les récentes exhortations du gouvernement à faire appliquer la loi et à relancer les partenariats[15]. Suite aux mobilisations qui ont ponctué les différentes étapes de la longue élaboration et adoption du texte, et en l'absence de dispositions contraignantes pour les travailleurs sociaux, le manque d'implication de ces derniers n'est pas particulièrement étonnant. De manière plus générale, le rôle que le texte souhaitait donner au maire comme animateur de la prévention de la délinquance semble buter, d'après un avis du Conseil National des Villes[16] rendu public en mars 2009, sur l'ensemble des institutions et professionnels concernés : établissements scolaires, policiers, procureurs et travailleurs sociaux. Ce refus général d'acter la nouvelle place du maire comme coordinateur des interventions de professionnels dépendant diversement de l'Etat ou des collectivités territoriales nous paraît tout à fait digne d'intérêt. Il nous semble en effet, qu'au-delà de critères déontologiques liés aux valeurs du travail social qui sont majoritairement évoqués par les travailleurs sociaux pour expliquer leur hostilité au texte, cette dernière se nourrit également de la volonté de défendre les professions elles-mêmes et la place qu'elles occupent. Les réactions des travailleurs sociaux sont liées en cela aux identités professionnelles partagées par les acteurs, qui doivent attirer notre attention sur le rôle de la reconnaissance et du pouvoir. C'est du moins l'hypothèse que nous allons défendre ici.

[15] Un plan de prévention de la délinquance d'une durée de trois ans a notamment été présenté par François Fillon le 2 octobre 2009, visant à mieux soutenir les maires dans leur action et à favoriser les échanges d'informations en permettant que la confiance s'établisse entre les acteurs concernés.

[16] *Avis du Conseil National des Villes sur la première étape de mise en œuvre de la loi « Prévention de la délinquance » (mars 2007), la place et le rôle de la justice, le soutien à la jeunesse, et la gouvernance de la prévention de la délinquance*, La Documentation Française, 2009. Le Conseil National des Villes, mis en place en 1988 est un organe consultatif de la politique de la Ville, composé de maires et de « personnalités qualifiées ». Il est compétent en matière de développement urbain et particulièrement de prévention de la délinquance. Le rapport de 2009 a proposé une évaluation des dispositions de la loi de prévention de la délinquance et a constaté son manque d'application.

Les travaux universitaires, la presse professionnelle et dans une certaine mesure, les rapports officiels font une place importante à la question des identités professionnelles des travailleurs sociaux et notamment des « professions canoniques ». Selon les auteurs, l'accent est mis sur leur caractère insaisissable et leur fragilité, leur nécessaire renforcement face aux bouleversements du secteur et des politiques sociales ou sur le frein qu'elles peuvent constituer à un travail partenarial dans le cadre des politiques transversales et territorialisées[17]. Elles apparaissent donc comme un enjeu symbolique important à l'intérieur des groupes concernés, comme un enjeu fonctionnel à l'extérieur, notamment du point de vue des commanditaires[18]. Identités perçues comme trop faibles ou menacées d'une part, perçues comme trop fortes et à décloisonner de l'autre, ces deux logiques nous semblent se nourrir réciproquement, donnant lieu tour à tour à des oppositions et à des hybridations fort intéressantes pour le chercheur. La question du secret partagé avec les élus s'inscrit au cœur de ce paradoxe. Censée permettre un décloisonnement des services et favoriser la circulation d'informations dans le cadre de missions globales, cette mesure contestée a eu des effets inverses[19], complexifiant, même dans les endroits où les informations s'échangeaient déjà, les rapports avec les élus. Plutôt que de favoriser les échanges, la Loi de Prévention de la Délinquance a entraîné une crispation des professionnels.

Nous avons pour objectif dans cette première partie de montrer en quoi les identités professionnelles peuvent fournir une explication aux réactions hostiles des assistants de service social et des éducateurs spécialisés à la mise en place du secret partagé. Par là, nous souhaitons également montrer en quoi les logiques d'identification et de distinction à l'œuvre dans tout processus identitaire ne s'appréhendent jamais mieux qu'à travers les interactions entre les professionnels et avec d'autres acteurs. De ce point de vue, rappelons avec Georg Simmel (1908) que le secret s'inscrit, comme les identités collectives au travail définies par Renaud Sainsaulieu (1977), au cœur de logiques de reconnaissance et d'exclusion. Une analyse de ce que nous ont livré les enquêtés nous permettra de vérifier cette hypothèse liant partage d'informations et reconnaissance de l'autre.

[17] Le Rapport Brévan-Picard par exemple ou dans l'ouvrage de Jacques Ion (1990), *Le travail social à l'épreuve du territoire*, Dunod.

[18] L'introduction dans les référentiels de compétences des formations d'ASS et d'ES, lors des réformes récentes de ces deux diplômes d'Etat, d'un domaine consacré aux dynamiques partenariales va d'ailleurs clairement dans ce sens.

[19] Si l'on en croît notamment l'avis du Comité National des Villes déjà cité évaluant la mise en œuvre de la politique de prévention de la délinquance mais également quelques travaux de recherche dont un mémoire de DSTS de Marie-Noëlle Toustou soutenu à l'Université Toulouse-Mirail en 2005.

Ceci dit, un travail de clarification sera nécessaire dans un premier temps. Nous l'avons dit, les chercheurs et dans une certaine mesure les professionnels, constatent tous la fragilité des identités collectives dans le champ du travail social. Champ qui n'a d'ailleurs rien d'homogène et où les logiques de concurrence alternent avec les stratégies d'alliance en fonction des enjeux, validant ou invalidant tour à tour le vocable même de « travailleur social ». Saisir les identités professionnelles suppose de pouvoir identifier ce qui les nourrit. Alain Vilbrod (2001) identifie quatre points d'ancrage de ces identités collectives pour les métiers du social : l'inscription dans une histoire, des valeurs collectivement portées, une formation spécifique et enfin, une position particulière attachée à un statut. A l'exception des valeurs collectives qui seront étudiées dans un second temps, nous aborderons ces différents points dans un premier chapitre où nous nous attacherons à souligner les mécanismes de socialisation professionnelle.

Il s'agira de mobiliser les éléments liés à l'histoire des professions qui peuvent être endossés par les professionnels et étudiants en formation. A commencer par le degré de professionnalisation des groupes concernés, et la sociologie des professions nous sera utile autant pour clarifier les termes utilisés que pour mesurer les conséquences de l'incomplétude des processus d'établissement des deux groupes étudiés. Quelques mots seront nécessaires bien entendu sur les tensions constitutives entre le bénévolat, qui est à l'origine des deux métiers concernés et le caractère professionnel de l'activité, entre le don de soi et l'activité salariée, entre l'intuition et la technique, tensions qui marquent profondément la genèse de ces deux professions. Nous retrouvons ces tensions sous une forme complémentaire dans les modes d'entrée dans le social chez nos enquêtés, qui s'inscrivent résolument dans une quête de sens à travers l'activité professionnelle où l'on peut réinvestir comme l'a écrit Alain Vilbrod (1995) les « dispositions morales » acquises lors de la socialisation primaire. Mais nous verrons que les modes d'orientation vers les métiers d'éducateur spécialisé et d'assistant de service social font également une place importante aux parcours dans lesquels s'acquièrent des compétences valorisables dans le cadre d'une activité salariée. Nous montrerons que les processus transactionnels à l'œuvre dans les trajectoires de vies des éducateurs spécialisés et des assistants de service social se poursuivent également pendant les formations qui nous semblent axées bien plus sur une séquence de transformation identitaire que sur l'acquisition de savoirs et de « savoir-faire ».

Ces derniers ne prennent leur sens que sur le terrain où se construisent des manières communes de se définir et de percevoir les autres, ainsi que les enjeux du travail pour les acteurs, notamment dans une opposition entre les logiques professionnelles et les logiques institutionnelles. Nous essayerons de dégager les principales logiques d'identification et de distinction à l'œuvre, inséparables d'un désir de reconnaissance dans le travail (Sainsaulieu, 1977). Ces logiques nous semblent profondément marquées par une position sur le « front » permettant la disponibilité des professionnels pour une écoute qui semble être, plus que l'idéal éducatif que Jacques Ion (1990) identifiait comme le dénominateur commun des travailleurs sociaux, ce par quoi les groupes tentent de se distinguer en défendant leur autonomie technique. Au fil de ces différents éléments, nous montrerons en quoi les formes identitaires sont bien des processus qui se réactualisent au gré des interactions et prennent des formes variables selon les cadres d'exercice et la profession exercée, bien qu'elles se basent sur des représentations communes.

Il s'agira dans un second temps de montrer en quoi la pratique du secret et à l'inverse, le partage d'informations, s'inscrivent dans des logiques de délimitation et d'identification. Les écrits de Georg Simmel (1908) sur le sujet nous permettront de comprendre les enjeux de cette *« technique sociologique »* universelle. Avant de nous intéresser à la question du « secret partagé » avec les élus, une clarification des dispositions légales contraignant les professionnels sera utile, ne serait-ce que pour analyser l'écart qui peut exister entre celles-ci et les représentations que s'en font les professionnels, ou encore entre ces représentations et les usages réels. Il s'agira également de définir les marges de manœuvre dont disposent ou ne disposent pas les acteurs. L'importance de la socialisation professionnelle, du contexte politique mais également de la diversité des lieux d'exercice et des segments professionnels sera un préalable à une étude des modalités du partage d'informations dans le secteur social. Il s'agira de montrer en quoi les usages du partage d'informations reposent sur une confiance qui épouse dans une certaine mesure, les formes d'identification et de reconnaissance à l'œuvre ; mais également en quoi le secret professionnel peut constituer une ressource de pouvoir et une assise dans des jeux d'acteurs qui déterminent largement la place de chacun dans les partenariats. Nous verrons donc en quoi la « culture normative » d'un groupe professionnel peut participer à fonder l'identité d'un groupe mais également ses contours dans le cadre de conflits de territoires (Reynaud 1989). Dès lors, il sera nécessaire de nous intéresser aux rapports complexes que les travailleurs sociaux entretiennent avec le politique

dans un contexte où leur efficacité est mise en doute et où les chances de reconnaissance sont d'autant plus limitées que les acteurs se multiplient. Nous verrons en quoi la proximité du maire peut doublement représenter un danger pour les travailleurs sociaux, aussi bien au niveau de leur légitimité qu'au niveau de leur autonomie, expliquant par là les stratégies d'évitement qu'a occasionnées l'adoption de la Loi de Prévention de la Délinquance.

# Chapitre 1. Logiques de professionnalisation et construction identitaire

Nous souhaitons, dans ce premier chapitre, poser les bases d'une analyse des identités professionnelles – ou pour être plus précis, des formes identitaires – à l'œuvre chez les assistants de service social et chez les éducateurs spécialisés. Ceci ne peut être fait, nous semble-t-il, sans nous arrêter un temps sur les processus de professionnalisation. Le terme de professionnalisation recouvre deux sens particuliers. C'est d'abord, dans le vocabulaire sociologique, l'accès d'un groupe au statut de profession. La sociologie fonctionnaliste, dans la lignée de Talcott Parsons s'est attachée à identifier et à modeler des types idéaux de professions « établies », reprenant à son compte la typification des emplois aux Etats-Unis. Elle sépare donc les groupes professionnels en deux catégories. D'un côté, les *professions*, caractérisées à la fois par la maîtrise de savoirs scientifiques spécifiques à un domaine particulier en vue d'exercer une activité de service et une autonomie accordée par les pouvoirs publics en terme d'auto-régulation du groupe sur des principes éthiques. De l'autre, de simples *occupations* caractérisées par la recherche de profit dans le cadre d'activités plus encadrées. Pour autant les activités ne sont pas par nature professionnelles ou occupationnelles comme pourrait le laisser penser une lecture stricte des théories fonctionnalistes et les processus de professionnalisation sont loin d'aller d'eux-mêmes. Pierre Desmarez définit une profession comme « *un métier qui a obtenu que ses praticiens disposent d'un monopole sur les activités qu'il implique et d'une place dans la division du travail qui les empêche d'avoir affaire à l'autorité du profane dans l'exercice de leur travail* ». Il ajoute que « *certaines professions y parviennent, d'autres pas, d'autres encore y parviennent partiellement. Devenir une profession est une chose délicate et difficile qui dépend d'une action publique et sociale menée sur plusieurs fronts. Il faut obtenir des concessions de la part de l'Etat, gagner des querelles de territoires avec d'autres métiers, légitimer son autorité et exercer un contrôle interne destiné à contrôler la déviance* » (Desmarez, 1986, p. 69). Les processus de professionnalisation sont donc à la fois le résultat de compromis, de luttes avec d'autres professions et de contingences historiques liées à des contextes politiques plus ou moins porteurs**.** L'intérêt d'une étude des processus de

professionnalisation dans ce travail est que le degré de reconnaissance et d'autonomie dont jouit un groupe professionnel nous semble de nature à diffuser des représentations communes sur la valeur de l'activité exercée et à influer sur les rapports entretenus avec d'autres groupes. Ces processus, une fois réinterprétés par le groupe, constituent une part de la culture professionnelle intériorisée par chaque acteur. Revenir sur la genèse des deux groupes professionnels étudiés nous semble donc être un préalable à une interrogation sur l'existence d'identités collectives partagées.

Le second sens que l'on peut donner au terme de professionnalisation a trait à la socialisation professionnelle des acteurs souhaitant intégrer le groupe. Il revient à Everett Hughes et, à sa suite, à la sociologie interactionniste d'avoir le premier analysé les liens entre le fait professionnel et la diffusion d'identités partagées. En soulignant le « drame social du travail », il permet de dépasser une vision purement fonctionnaliste des professions basée sur des attributs fondamentaux réservés à certains groupes dont l'utilité en termes de régulation sociale est reconnue, en analysant en quoi la vie professionnelle peut être saisie comme un mode d'accomplissement de soi. En postulant que tout groupe professionnel est confronté à des enjeux communs, il permet à la sociologie de s'éloigner de l'étude limitée à quelques professions – principalement les médecins et les avocats – pour prendre en compte l'ensemble des activités professionnelles. Ici, la professionnalisation renvoie au processus par lequel les candidats vont devenir des professionnels reconnus par leurs pairs, maîtrisant les savoirs et techniques propres au groupe et porteurs d'une culture commune, mais également aux enjeux communs auxquels sont confrontés les membres des groupes professionnels concernés. Les apports de la sociologie interactionniste et de Claude Dubar nous seront ici fort utiles pour analyser les logiques d'identification à l'œuvre. Pour Claude Dubar l'identité se définit à la fois à travers un contexte d'action entraînant chez les acteurs une certaine définition de soi et des autres, et à travers les trajectoires de vies des différents acteurs. Selon lui, c'est à l'articulation de ces deux axes, synchronique et diachronique, *« que se jouent les manières dont chacun se définit, à la fois comme acteur d'un système déterminé et produit d'une trajectoire spécifique »* (Dubar, 1991, p. 11). Ces deux formes d'identifications renvoient pour Dubar à deux formes de socialisation supposant des transactions. L'une « relationnelle » à travers les interactions avec les acteurs dans un cadre donné, l'autre « biographique » renvoyant à l'interprétation subjective de leurs trajectoires sociales par les acteurs. Il s'agira donc de nous intéresser à la fois aux trajectoires de vies des ASS et des ES que nous avons

interviewés et de tenter d'en extraire les principales caractéristiques pour montrer en quoi les parcours personnels et les « cycles de vie » des impétrants sont à la fois redevables des situations de départ et des projections dans l'avenir vers un statut valorisé, mais également en quoi elles sont indissociables d'une quête de sens et d'une recherche d'accomplissement dans le travail. L'analyse des processus par lesquels les acteurs se projettent dans les groupes professionnels étudiés et font leur entrée dans le champ nous permettra de relever les correspondances qui existent entre la professionnalisation des activités et celle des impétrants. L'analyse de ce que livrent les enquêtés sur le vécu de la formation en alternance au sein des organismes de formation nous permettra de saisir les mécanismes à l'œuvre dans l'incorporation d'une culture professionnelle mais également dans l'acquisition de rôles enracinés dans la division du travail. Ces processus restent pourtant incomplets tant la formation semble être plutôt un préalable qu'un aboutissement. La socialisation professionnelle ne se limite pas à cette période relativement courte, celle-ci n'étant jamais, comme nous le relevaient Peter Berger et Thomas Luckmann (1966), ni complètement réussie, ni complètement terminée. Nous savons avec Renaud Sainsaulieu (1977) que les identités au travail s'élaborent de manière continue par le biais d'interactions dans un cadre défini où la distribution du pouvoir est inégale et les chances de reconnaissances limitées. Il faudra donc nous intéresser en dernier ressort aux représentations collectives qui s'acquièrent dans les différents établissements d'exercice.

# I. Les processus de professionnalisation : les récurrences d'une tension constitutive entre bénévolat et activité professionnelle.

Si la reconnaissance d'un groupe comme une profession est loin d'aller de soi, contrairement à ce que peut laisser penser la rhétorique professionnelle[20] des groupes constitués, elle peut être d'autant plus problématique que le passage à l'activité professionnelle peut être un enjeu de lutte à l'intérieur même des groupes concernés. Et c'est bien le cas des deux groupes professionnels étudiés. Les origines religieuses et bénévoles des secteurs de l'aide sociale et de l'éducation spécialisée ont pu, nous le verrons, constituer un frein au processus. Tout comme leur domination par d'autres professions mieux établies, qui ont pu tenter et parvenir à limiter l'autonomie des ASS et des ES. Les contextes sociaux et politiques du développement des secteurs d'activité concernés ont évidemment eu un rôle à jouer également. Dans un premier temps, nous essayerons de relever ce qui, dans les processus d'accès au statut professionnel, a pu à la fois différer et témoigner de caractéristiques communes, mais également dans quel sens nous pouvons parler de professions. La reconnaissance variable dont jouissent les deux groupes professionnels étudiés dans ce travail est liée à ces différents éléments. Surtout, l'histoire particulière de la constitution des groupes en professions est ce qui fonde leur particularité dans le sens où ils s'enracinent dans un modèle hybride entre le secteur privé et le secteur public, entre la vocation morale et l'émancipation républicaine, entre le don de soi et le service public. Cette mixité dans la genèse des groupes professionnels est d'autant plus intéressante qu'elle nous semble continuer à marquer la manière dont les professionnels s'inscrivent dans ce champ d'activité. Nous verrons donc en quoi les professions d'ASS et d'ES peuvent être perçues aujourd'hui encore comme des professions particulières en nous intéressant aux logiques d'entrée des acteurs dans le secteur social. Les types de parcours ou de « carrières » conduisant les impétrants à envisager et à réaliser une orientation ou une réorientation vers l'éducation spécialisée ou l'aide sociale retiendront donc notre attention dans un second temps.

[20] C'est notamment sur cet aspect particulier que les interactionnistes ont remis en question les théories fonctionnalistes des professions. Pour les premiers, les théoriciens fonctionnalistes tendaient à prendre pour argent comptant les justifications des professions les mieux établies.

## A. Les chantiers de professionnalisation

Michel Chauvière (2004) identifie ce qu'il nomme des « chantiers de professionnalisation » à l'origine des deux groupes professionnels que nous étudions : celui de la visite sociale, à l'origine du métier d'ASS et celui de la clinique sociale où se développe le métier d'éducateur spécialisé. Dans les deux cas, il s'agit au départ d'activités bénévoles marquées par une forte dimension vocationnelle, qui n'étaient destinées ni à s'institutionnaliser, ni à devenir des activités professionnelles. Le passage du bénévolat à l'activité salariée – et donc à la profession au sens commun du terme – peut en soi être un sujet d'interrogation légitime. Il l'est d'autant plus que le risque de « déprofessionnalisation » des travailleurs sociaux est aujourd'hui souligné par de nombreux auteurs et a notamment nourri les réflexions des chercheurs de la MIRE[21] dont les travaux ont été réunis dans un ouvrage dirigé par Jean-Noël Chopart (2000). Dans le même temps, on assiste à un intérêt croissant des travailleurs sociaux eux-mêmes pour l'histoire de leurs professions comme en témoignent le travail du CEDIAS-Musée social ou du réseau Histoire du travail social souligné par Christine Garcette (dans Vilbrod, 2003) ou Brigitte Bouquet (1994) ou encore le travail de mémoire entrepris ça et là dans les établissements et associations du secteur ou les colloques (Vilbrod, 2003). L'intérêt scientifique pour les processus de professionnalisation/déprofessionnalisation dans le travail social et le souci des professionnels de revisiter leur histoire, témoignent d'une même fragilité professionnelle et identitaire qui mérite d'être discutée. Les tensions qui traversent encore aujourd'hui ces deux professions sont en partie dépendantes, nous semble-t-il, des processus de professionnalisation initiaux et de leurs limites. Il va donc s'agir de saisir ici la portée de ces processus en nous intéressant d'abord à la naissance du secteur de l'aide sociale et ensuite de celui de l'éducation spécialisée. Dans un troisième temps, nous tenterons de montrer ce que les processus ont de similaires et les divergences qui peuvent expliquer des positionnements différents et des formes identitaires distinctes au regard de la sociologie des professions.

[21] Il s'agit de la Mission recherche de la Direction de la Recherche, des Etudes, de l'évaluation et des statistiques du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité.

1. La professionnalisation de la visite sociale

On peut arrêter la naissance du travail social moderne à 1945[22] bien qu'il soit déjà en gestation depuis la fin du 19ème siècle. Roger-Henri Guerrand et Marie-Antoinette Rupp (1978) font remonter l'origine du service social, l'un de ses trois piliers, à 1896 lors de la création à Paris des premières maisons ou résidences sociales sur le modèle des *settlements* anglais, où œuvrent celles qui se nomment déjà elles-mêmes les « travailleuses sociales ». Dans la tradition leplaysienne et sous le patronage d'ecclésiastiques et de membres de la noblesse, on y garde les enfants, dispense des cours, organise des consultations médicales gratuites, donne des conférences, encourage la mutualité et organise des visites à domicile dans les quartiers populaires. Ces premières initiatives ne se font pas sans tensions avec l'église catholique[23] dont les préceptes ne sont progressivement plus les seuls à être pris en compte ou avec les familles bourgeoises des jeunes femmes qui animent ces lieux, parmi lesquelles figurent quelques féministes de la première heure. Ni sans provoquer quelques scandales qui jetteront l'ombre sur ces premières expériences avant-gardistes. Les initiatives se développent cependant et les premières écoles de « formation sociale » ou de « service social » sont créées entre 1906 et 1914[24]. Les références sont à la fois médicales et sociales, fortement teintées par la religion mais s'inspirent également de manière croissante des pratiques développées aux Etats-Unis, notamment à partir de la première guerre mondiale.

Parallèlement se développe le corps des infirmières visiteuses dont le rôle consiste à lutter contre la tuberculose en se rendant aux domiciles des familles populaires. Leur mission est officialisée en 1916 par la loi Bourgeois. Les surintendantes d'usine viennent encore compléter la gamme des emplois sociaux en 1917 avec le développement du travail féminin pendant la première guerre mondiale. Il s'agit autant de s'assurer du bien-être physique et moral des femmes employées que de veiller à leur moralité dans un milieu majoritairement

[22] D'abord parce que c'est à cette date que le compromis assurantiel qui est nécessaire à son émergence se stabilise avec la mise en place de la protection sociale (Autès, 1999), mais également car c'est à cette date que sont introduits les principes fondateurs de la justice des mineurs axés sur l'éducatif. La période de croissance qui démarre au sortir de la guerre marque, jusqu'en 1970, l'âge d'or du travail social « classique ». Son développement correspond donc avec la naissance et l'expansion de l'Etat social (Castel, dans Ion, 2005).

[23] Pie X condamnera les maisons sociales du mouvement du Sillon en 1910.

[24] Ou pourra citer, pour les plus connues, l'Ecole Pratique de Formation Sociale en 1907, l'Ecole libre d'assistance privée en 1908 et l'Ecole Pratique de Service Social en 1913.

masculin. Le service social se développe également en milieu hospitalier pendant la guerre sous l'autorité des médecins. Les années 1920 et 1930 vont voir se multiplier les cadres d'exercice de ces travailleuses sociales, marquées par la vocation et la foi qui relativisent un temps l'aspect professionnel de la démarche. Dans le même temps, se constituent des associations professionnelles dont les plus importantes, l'Association des Travailleuses Sociales (ATS en 1922) et l'Union Catholique des Services de Santé (UCSS en 1925), fusionneront plus tard pour fonder l'Association Nationale des Assistantes Sociales (ANAS).
Un brevet de capacité professionnel permettant de porter le titre d'assistante de service social de l'Etat Français est créé en 1932[25] grâce au lobbying des écoles de service social et au contexte social engendré par la crise économique de 1929. En 1938, un diplôme d'Etat d'assistante sociale est instauré, fixant la formation à trois ans et fondant en un seul corps les infirmières visiteuses et les assistantes sociales. Les principes adoptés sont en grande partie ceux qui existent encore aujourd'hui : le concours d'entrée, l'alternance entre cours et stages à part égale, l'agrément des écoles par le ministère de tutelle. Le métier s'assoit entre le médical[26] et le social et gagne pleinement sa dimension familiale sous le régime de Vichy où les intérêts de l'Etat Français aussi bien que les besoins massifs créés par les déplacements de populations qui accompagnent l'invasion allemande, rencontrent la volonté de reconnaissance des ASS. Suite à l'interdiction des syndicats, un décret prévoyant la création d'un ordre des assistantes sociales sur le modèle de celui des médecins est préparé et en passe d'être adopté peu avant la Libération, mais ne verra finalement jamais le jour.

En 1946, la professionnalisation est renforcée cependant par « l'attribution » à la profession du secret professionnel et par l'obligation d'être détenteur du diplôme pour pouvoir faire usage du titre d'assistante sociale. Le marché professionnel est donc clôturé. Cependant, l'ANAS (Association nationale des assistantes sociales créée en 1944) échouera en 1947 à devenir un ordre professionnel devant la réticence des pouvoirs publics, mais également celle des médecins, à offrir à ces professionnelles une autonomie trop importante comme le rappelle Armelle Mabon (dans Vilbrod, 2003). La proximité idéologique qu'on leur imputera après-guerre avec le régime de Vichy participera largement à brouiller leur image. L'inscription des ASS dans le secteur public qui est amorcé dans les années 1920 ne sera pas démentie par la suite et ira de manière croissante, à l'aune d'abord de la centralisation, avec la

[25] Après un premier refus des pouvoirs publics en 1924.
[26] La première année de formation est alors commune aux infirmières et aux assistantes sociales.

création en 1964 des Directions Départementales des Affaires Sanitaires et Sociales (DDASS) puis de la décentralisation. Plus de quatre ASS sur dix sont aujourd'hui employés par les Conseils Généraux, en charge depuis les lois de décentralisation de 1983 de l'aide sociale[27].

Les ouvrages portant sur l'histoire du service social font une large place à la dimension féminine du métier et par là, à l'accession de la femme au monde du travail ou au monde politique. Yvonne Kniebiehler (1980) relève par exemple comment le métier d'ASS représente pendant l'entre-deux-guerres un mode d'engagement pour des femmes qui sont, jusqu'en 1945, exclues de la participation politique. Le service social représente également pour les femmes des milieux favorisés une troisième voie entre le couvent et le mariage que la reconnaissance professionnelle peut asseoir, notamment par leur indépendance financière. La professionnalisation semble donc être recherchée et assumée par les assistantes sociales elles-mêmes dans une volonté des pionnières de remettre en question les rapports sociaux. Néanmoins, il subsiste dans la première partie du 20ème siècle un double-discours souligné par Guerrand et Rupp (1978) exaltant la vocation et le sens moral dans le service social qui ne pourrait pas représenter un « vrai » métier, alors même que les assistantes sociales sont déjà rémunérées pour leur travail. Il faut bien relever que l'assistante sociale se doit d'être un « modèle » et que la foi semble alors la meilleure garantie d'une rigueur morale adéquate. Ainsi, il lui est encore conseillé dans les années 30 et 40 de rester célibataire[28] afin de se consacrer pleinement aux œuvres de l'esprit. Cependant, les auteurs n'insistent pas particulièrement sur une opposition entre la vocation et la technicité qui est pourtant au cœur de la dynamique de professionnalisation chez les éducateurs spécialisés. Le durcissement de la position de l'église catholique sous Pie XII explique en grande partie, pour Christine Garcette-Rater (1996), la recherche d'une légitimité par le savoir, qui encouragera la technicisation du métier.

[27] Seules 30% des ASS exercent dans le secteur privé.
[28] Conseil qui est d'ailleurs congruent avec le désir d'un certain nombre des professionnelles d'échapper au carcan du mariage comme le souligne Armelle Mabon (2003).

## 2. La professionnalisation de la clinique sociale

Parallèlement au service social mais dans une optique et dans des lieux différents[29] se développe au 19ème siècle, ce qui deviendra le secteur de l'éducation spécialisée autour de deux publics particuliers : les handicapés d'une part, la jeunesse urbaine délinquante dont on craint qu'elle se mêle aux insurrections d'autre part. Le secteur de l'enfance inadaptée prend naissance dans des lieux clos, qu'il s'agisse du premier Institut Médico-Pédagogique (IMP) en 1882 ou des premières colonies pénitentiaires en 1839. La dimension coercitive n'est pas absente de la généalogie du secteur comme tendrait à le faire oublier « le roman des origines », la mémoire magnifiée de la profession comme le souligne Alain Vilbrod (1995). Il se développe aux confluents de diverses influences religieuses, du secteur médical, de la psychiatrie et du scoutisme mais aussi de l'action de quelques magistrats. Il faut mentionner également l'influence durable de pédagogues et de ce que Paul Fustier (1975) nomme le référent « familial-charismatique ». Mais c'est à l'aune du secteur privé que se font les premières expérimentations, en partie contre les références de l'Instruction Publique dont la puissance hypothèque longtemps le développement du secteur en même temps qu'elle révèlera l'existence des « anormaux d'école ». Ici aussi, la vocation et le don de soi quasi-total des pionniers des premiers centres de rééducation en 1940 relativisent longtemps l'aspect professionnel, malgré l'ouverture des premières écoles d'éducateurs en 1943. Le rôle de substitut parental qui est joué par les premiers éducateurs, la « mission » dont ils se sentent investis, comme le souligne Paul Fustier, dépassent l'aspect professionnel et d'une certaine manière, l'invalide. Notons que pour les hommes qui s'y investissent, la professionnalisation ne revêt pas un caractère aussi fondamental que pour les femmes qui composent le corps des assistantes sociales. L'émancipation sociale des acteurs n'est pas liée ici à la reconnaissance du caractère professionnel de leur activité. La progressive technicisation du métier, ne s'est pas faite sans heurts, parfois violents, entre les tenants de l'approche *« amour-vocation »* et ceux de l'approche *« profession-technicité »* (Fustier, 1975). Quoiqu'il en soit, le modèle curatif se développe, notamment sous l'impulsion des médecins et psychologues, et il s'agit de plus en plus de rééduquer les enfants et les adolescents, de développer au sein d'une organisation collective par groupes de vie en internat, des approches individuelles médicales et psychologiques. L'ordonnance de 1945 offre un fondement public et légal à cette approche

[29] Certaines personnalités comme l'abbé Jean Viollet sont cependant actives à la fois dans le développement du service social et de l'éducation spécialisée.

réparatrice de l'enfance délinquante, contre ou plutôt à côté de celle de la coercition. Bien que les bases de l'action soient jetées, l'éclatement du champ et les tensions intergénérationnelles ralentissent la professionnalisation[30] et il faut attendre 1967 pour que soit mis en place le diplôme d'Etat d'éducateur spécialisé, sur le modèle de celui des assistantes sociales. Les éducateurs sont cependant reconnus dès la fin des années 50 comme des interlocuteurs aussi bien par les associations employeuses que par l'Etat[31]. Leur statut est rapidement fragilisé cependant par la mise en place du diplôme de moniteur-éducateur trois ans plus tard pour permettre un recrutement accéléré dans un contexte de développement rapide du secteur.

La représentativité de l'éducation spécialisée est éclatée entre les influences d'organisations fédérant les établissements[32] du secteur telle l'Union Nationale des Associations Régionales pour la Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence Inadaptées (UNARSEA créée en 1948) fédérant les associations régionales mises en place par le régime de Vichy, celles des parents dans le secteur du handicap avec l'Association des Parents d'Enfants Inadaptés (APEI créée en 1960) et dans une moindre mesure, les organisations propres aux éducateurs comme l'ANEJI (Association Nationale des Educateurs de Jeunes Inadaptés créée en 1947 et dissoute en 1993) dont un des buts de départ est d'organiser la « profession », toujours en référence aux assistantes sociales[33]. La mainmise de l'initiative privée sur le secteur, favorisée par le régime de Vichy ne sera jamais démentie et à l'intérieur de celui-ci, celle des médecins et psychologues restera prépondérante. Elle encouragera la technicisation du métier en même temps qu'elle participera à la subordination du métier d'éducateur spécialisé. Paul Fustier (1975), repris par Alain Vilbrod (1995), insiste longuement sur le débat entre technicité et don de soi qui marque profondément la littérature professionnelle de l'après-guerre, donnant lieu à un modèle de compromis familial-technique dans les années 55-60. Il souligne le fait que la dimension vocationnelle ne disparaît d'ailleurs pas avec le développement de la technicité et que le sujet semble opposer dans les établissements médico-sociaux les différentes

[30] Ainsi, il faut l'ajouter, que les désaccords concernant le niveau scolaire minimum pour intégrer les formations.
[31] Notamment à travers la participation de l'Association Nationale des Educateurs de Jeunes Inadaptés (ANEJI) à la négociation sur la convention collective de 1958 comme le relate Alain Vilbrod (2003).
[32] On parle généralement dans le monde du travail social d'institutions, voire de structures (médico-sociales). Afin d'éviter les risques de confusion avec le vocabulaire sociologique, nous avons opté dans ce travail pour le terme d' « établissement ».
[33] Comme c'est dit explicitement sur la circulaire d'invitation à l'assemblée constitutive de l'association : *« la majorité des éducateurs et des observateurs de jeunes « inadaptés » se trouvent dans une situation analogue à celle des premières assistantes sociales. La période héroïque passée, ils ont besoin de se connaître pour confronter leur expérience et organiser leur profession »*. Extrait tiré de Joël Plantet, « ANEJI, les éducateurs souhaitent-ils son retour ? », in *Lien social*, N°449, 9 Juillet 1998.

générations d'éducateurs entre elles. Les éducateurs de l'après-guerre semblent également revendiquer une professionnalisation dans le sens d'une limite au don total de soi, une volonté de pouvoir distinguer vie privée et vie professionnelle au moment où le salariat devient la norme générale de l'activité professionnelle. Tâche ardue car ici aussi, on attend une attitude exemplaire de l'éducateur ; un charisme assurant l'adhésion des jeunes accueillis semble d'ailleurs suffisant dans les premières années. Mais cette opposition est également décrite comme une opposition *« à l'intérieur »* de chaque éducateur. En même temps que la question clive le secteur d'activité, elle fragilise également l'identité de l'éducateur spécialisé dans les années 50, ni la vocation seule, ni la technique pure ne semblant offrir une identité satisfaisante et congruente avec la « mission ». Le risque du développement du versant technique entrevu par les éducateurs étant d'après Paul Fustier d'être relégué à une tâche d'encadrement et d'observation, à la subordination technique aux médecins dont parle Michel Chauvière (2004).

### 3. Des modèles professionnels diversement achevés

Les développements de l'aide sociale comme de l'éducation spécialisée sont donc progressifs et soumis à des intérêts divers : ceux des promoteurs des différents secteurs, ceux des pionniers eux-mêmes et de leurs successeurs, ceux des autorités publiques. Les deux secteurs ne se détachent que lentement et imparfaitement des tutelles religieuses et, dans les deux cas, doivent beaucoup à la psychologie pour leurs références techniques. C'est la correspondance d'un activisme des promoteurs du champ cherchant à accroître leur domaine d'action et de la bienveillance de l'Etat qui y trouve également son intérêt qui permet au travail social de s'installer durablement dans le paysage. Au-delà des temporalités et lieux divers dans lesquels se développent les deux secteurs, leur croissance est concomitante d'une volonté de l'Etat de prendre en charge certains problèmes sociaux ou de s'assurer qu'ils le soient. Le paupérisme et l'hygiène d'un côté, l'inadaptation scolaire et sociale de l'autre. Parallèlement, le traitement social de ces enjeux s'est éloigné de la coercition. Comme le souligne Jean-Noël Chopart pour qui *« ce rassemblement des diverses professions sociales sous le générique de travail social consacrait le fait que la société toute entière et, en premier lieu, l'appareil d'Etat prenaient acte de l'existence de certaines catégories d'exclus. L'orthopédie sociale changeait progressivement de sens ; il s'agissait moins de surveiller et punir que de réguler et réparer.*

*Les pauvres et les marginaux, de moins en moins mauvais ou dangereux, devenaient de plus en plus des malades ou des handicapés* » (Chopart, 1993, dans Martinet, p. 168).

Les processus sont d'ailleurs assez similaires. Dans les deux cas, des écoles privées et des associations professionnelles exercent un lobbying sur l'Etat pour voir homologuer les formations et délivrer des diplômes qualifiants reconnus, non sans connivences entre les acteurs privés et étatiques[34] dans un jeu tentant de concilier une volonté d'autonomie des opérateurs privés et leur nécessaire dépendance à l'Etat en termes de financements. C'est ce que Michel Chauvière (2005) nommera le « compromis fondateur » marquant le caractère hybride du secteur entre public et privé. De la même manière, les principes moraux puis techniques qui animent les professionnels du secteur et leurs « encadrants » parviennent à se présenter comme des garanties suffisantes à l'Etat. Vues au départ comme des activités vocationnelles au sens religieux, leur transformation en métiers n'allait pas de soi et n'était pas forcément souhaitée par les pionniers, qu'il s'agisse de dames patronnesses ou des éducateurs sous l'occupation allemande.

Cependant, la professionnalisation semble être assumée plus tôt par les ASS qui, il faut le noter, s'inscrivent davantage au début du 20ème siècle dans un équilibre entre le secteur public et le secteur privé, les communes étant consacrées dès les années 20 comme les organisatrices de l'aide sociale[35], non sans que cela soit forcément bien vécu par les premières ASS qui y voyaient un risque d'instrumentalisation, comme le décrit bien Monique Kniebiehler (1980). Plus que les éducateurs dont Michel Chauvière (2004) note qu'ils sont cantonnés dans le travail de terrain, les ASS sont rapidement en position de participer elles-mêmes à la définition de leur objet en étant reconnues par les pouvoirs publics. Elles œuvreront activement dans les années 40 et 50 pour que leur profession soit reconnue au sens anglo-saxon du terme, sans pour autant y parvenir totalement. Lorsque l'ANAS se dote en 1950 d'un code de déontologie à caractère facultatif, c'est faute d'avoir pu en voir reconnaître un par les pouvoirs publics. En cela, le modèle professionnel revendiqué est en grande partie celui des professions libérales. Dans le secteur de l'éducation spécialisée, comme le souligne Michel Chauvière, la conquête de légitimité, l'élaboration des techniques et du vocabulaire

[34] Alain Vilbrod (2003) décrit par exemple celles qui président à l'établissement des accords sur la convention collective de 1958.

[35] On pense notamment aux initiatives d'Henri Sellier, Maire de Suresnes et futur ministre de la Santé publique du Front Populaire, créant en 1923 un bureau d'hygiène sociale qui préfigure la polyvalence de secteur.

spécifique sont davantage l'œuvre des médecins que celle des éducateurs, lui permettant de dire en comparaison avec les ASS que *« d'une profession à l'autre, la professionnalisation s'est affaiblie »* (Chauvière, dans Martinet, 1993, p. 9). Le modèle de professionnalisation est ici davantage celui acquis par les ASS que celui des professions libérales et ne sera jamais atteint.

Les tensions, que suscite la question de la professionnalisation, sont donc palpables pour nos deux catégories d'acteurs, bien qu'elles ne revêtent pas la même dimension. Si la technique est un moyen d'accéder à une réelle profession pour les assistantes sociales, de s'émanciper progressivement des tutelles religieuses mais également d'accéder à un statut social, elle est en grande partie impulsée par les médecins et psychologues qui occupent des positions dominantes dans le secteur de l'éducation spécialisée. Ce débat semble aujourd'hui s'être apaisé, la dimension technique l'ayant visiblement emporté sur la vocation en partie grâce au déclin de l'influence du religieux face aux principes républicains. Mais il faut souligner que la disparition de ce débat est également le fait d'un consensus entre les travailleurs sociaux afin de ne pas remettre en question une identité collective toujours fragile. Nous aurons d'ailleurs l'occasion d'y revenir. Au final, on retrouve dans les deux secteurs concernés une tension constitutive entre les valeurs portées, qui au moment de la genèse des secteurs peuvent se suffire à elles-mêmes, et la garantie d'une compétence technique de nature professionnelle qui permet d'être reconnu par l'Etat dans un second temps. Sans pour autant que les groupes professionnels aient pu obtenir le statut revendiqué : celui d'une profession libérale pour les ASS, celui d'une profession reconnue pour les ES dont *« des décennies de savoir-faire particulièrement techniques n'ont pas permis que cette activité sorte de sa quête de légitimité »* (ibid., p. 3).

Avant d'aller plus loin, prenons le temps d'évaluer les processus de professionnalisation à l'aune de la sociologie des professions anglo-saxonne. Les travailleurs sociaux ont été, à plusieurs reprises classés comme des « semi-professions » à commencer par Abraham Flexner (1915). Dans sa définition anglo-saxonne, telle que nous la livre Talcott Parsons (1939), la *« profession »* qui s'inscrit nécessairement dans une relation de service, par opposition à une *« occupation »*, simple moyen de gagner sa vie, réunit plusieurs attributs spécifiques. Le premier repose sur le partage par ses membres d'une compétence théorique, c'est-à-dire scientifique, et pratique validée par une formation longue. Le second suppose que cette

compétence est délimitée à un objet spécifique, spécialisée dans un domaine particulier pour lequel le professionnel détient une autorité légitime monopolistique reconnue par l'Etat. Enfin, le professionnel doit s'inscrire dans une neutralité affective garantie par l'existence d'un code déontologique. En d'autres termes, dans sa définition fonctionnaliste, l'idéal-type professionnel repose sur une compétence technique et scientifique reconnue fondant la légitimité des acteurs à répondre de manière autonome à un besoin social constitué, le groupe professionnel s'autorégulant grâce à la maîtrise de ses outils conceptuels et de leur transmission, mais également à travers un ordre reconnu légalement apte à juger les pratiques des professionnels et leur congruence à des principes éthiques communs. Il s'agit d'une activité exercée à plein temps et de manière durable dont les praticiens, jouissant d'un statut social élevé, partagent une identité commune[36].

Si nous nous basons sur cet idéal-type, force est de constater que ni les ASS, ni les ES ne peuvent prétendre au titre de *professional* au sens fonctionnaliste, bien que leur activité soit marquée par un idéal de service. Si le groupe professionnel maîtrise en grande partie la sélection et la formation, les études qui échappent au cadre universitaire, sont courtes au regard des formations médicales ou juridiques et s'effectuent pour moitié sur le terrain. De plus les savoirs utilisés reposent largement sur des emprunts extérieurs, notamment aux sciences humaines. Les ASS et ES ne jouissent pas non plus d'un statut social prestigieux, ni de revenus équivalents, étant classifiés par l'INSEE dans les professions intermédiaires et leur diplôme étant de niveau Bac +2. Enfin, il n'existe pas d'ordre professionnel régulant les pratiques, l'ANAS et son code de déontologie n'étant pas reconnus légalement. Cependant, il faut relever les limites du modèle qui ne s'applique finalement qu'à quelques professions libérales. Pour Eliot Freidson (1970), il s'agit avant tout pour une profession de faire reconnaître un savoir formel et un discours éthique. En cela, l'existence d'une élite professionnelle est nécessaire, élite qui fait relativement défaut aux deux groupes professionnels étudiés, notamment en raison de l'absence d'une discipline universitaire propre. Notons cependant que l'apparition d'une chaire de travail social au Conseil National des Arts et Métiers (CNAM), qui s'est d'ailleurs attachée, tout comme le Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS) créé en 1984, à mettre en avant la nécessité croissante d'une déontologie pour les acteurs du travail social, voire d'une instance de contrôle des pratiques,

[36] Ces éléments de définition, partagés par les différents auteurs fonctionnalistes, s'inspirent de la typification effectuée par Jean-Michel Chapoulie (1973).

témoigne d'une volonté toujours existante d'asseoir leur professionnalisation. Cependant, pour Eliot Freidson, l'existence d'instances reconnues de contrôle des pratiques ne doit pas faire illusion : il relève que chez les médecins, l'évaluation des pratiques et la régulation professionnelle sont bien plus celles, informelles, du groupe de pairs que celles de l'ordre des médecins. Cela renvoie les professionnels à deux exigences : la maîtrise d'un savoir qu'il faut défendre et réalimenter et l'existence de principes éthiques permettant une régulation autonome au sein du groupe.

Ce glissement de la régulation externe à la régulation interne acte finalement le passage de l'étude formelle des professions à celle de la professionnalité des acteurs que nous pouvons définir avec François Aballéa comme *« une expertise complexe encadrée par un système de références, valeurs et normes de mise en œuvre, ou pour parler plus simplement un savoir et une déontologie sinon une science et une conscience »* (Aballéa, 1992, p. 46). Si la garantie d'un savoir-faire encadré par des principes moraux demeure, l'autonomie du groupe professionnel semble passer au second plan sans pour autant acter l'échec des stratégies de légitimation. De fait, comme l'explique Michel Chauvière pour le travail social : *« Il existe en effet depuis plusieurs décennies, des diplômes qualifiants, le plus souvent d'Etat, qui attestent d'une suffisante présomption de qualification à saisir par un employeur. Un espace de travail s'est imposé, socialement reconnu, avec des institutions, des professions, des cadres d'emploi, des procédures d'évaluation, etc. S'est également forgée une réflexion éthique visant principalement le lien social et le rapport à autrui »* (Chauvière, 2004, p. 275). Entretenir cette expertise chez les acteurs dans le but de préserver des qualifications reconnues revient en France à un système de formation qui a su se défendre jusqu'ici du monde universitaire, sans pour autant en être totalement coupé, assurant aux acteurs du champ eux-mêmes le contrôle de l'élaboration de la professionnalité, une large place étant faite aux professionnels. Le groupe professionnel est donc impliqué dans le cadre d'acquisition d'une identité professionnelle dont il nous faudra saisir les mécanismes. Relevons simplement pour l'instant que la manière dont se transmet l'histoire des professions aux étudiants relève largement des centres de formation et que les tensions constitutives des professions tendent sans doute à valoriser une technicité et une autonomie acquises au fil du temps.

Pour conclure, rappelons avec Catherine Paradeise (1988) qu'il n'existe pas de marchés du travail totalement ouverts ou totalement fermés. Bien que les ASS se démarquent des ES par l'obligation de diplôme pour porter le titre équivalent, cela n'empêche en rien que d'autres professionnels aient des activités proches. Comme le relève Jean-Noël Chopart (2003), la diffusion de l'appellation d' « assistants socio-éducatifs » utilisée indifféremment pour les ES et ASS au sein des Conseils généraux marque une perte de spécificité et une interchangeabilité croissante pour les deux groupes professionnels étudiés. Il est vrai cependant que les ES sont plus directement concurrencés sur des tâches équivalentes par des professionnels moins qualifiés. Rappelons également que la délégation d'une mission à un groupe professionnel se régulant de manière autonome correspond peu à la tradition française que Pierre Rosanvallon (1990) décrit comme un modèle étato-corporatif. De fait, les travailleurs sociaux sont forcément aux prises avec des régulations de contrôle (Reynaud, 1989) définies par leurs employeurs et de plus en plus par les commanditaires de l'action qui, depuis la décentralisation, ne se contentent plus d'un contrôle *a priori* des établissements mais entendent évaluer les résultats et l'activité des professionnels.

Comme nous l'avons vu, les groupes professionnels, bien qu'ils ne puissent pas être comparés au modèle fonctionnaliste trop contraignant, ont dans une large mesure co-construit leurs références professionnelles. Ils ne peuvent donc pas non plus être réduits à de simples occupations. Cette position d'entre-deux nous semble lourde de conséquences dans le contexte actuel. D'abord parce que les ASS et ES ont sans doute, plus que des professions mieux établies, à poursuivre la défense de leur territoire. Cette défense paraît toujours inachevée et leur position précaire. Ensuite parce que depuis l'âge d'or que peuvent représenter rétrospectivement les années 70, le contexte est plus propice à une déprofessionnalisation qu'à une reconnaissance croissante des professions canoniques. En tant que professions les mieux établies du travail social, elles sont sans doute celles qui avaient le plus à perdre au cours du tournant qu'ont représenté les années 80 en termes de politiques sociales et dont Jacques Ion (1990) a bien analysé les effets.

Les réactions produites par la territorialisation de l'action sociale et les politiques transversales, depuis la réticence à participer aux dispositifs localisés jusqu'aux tentatives de réactivation d'organisations professionnelles[37] montrent en quoi la quête de reconnaissance est toujours d'actualité. Ainsi, si les deux groupes professionnels étudiés ne correspondent pas à l'idéal-type fonctionnaliste d'une profession, ils n'en répondent pas moins aux caractéristiques identifiées par Everett Hughes de tout groupe professionnel : ils sont des processus d'interaction qui amènent les membres à s'auto-organiser et à défendre leur autonomie contre la concurrence, ils cherchent à se faire reconnaître en développant une rhétorique professionnelle et en cherchant des protections légales. Nous utiliserons donc généralement par la suite le terme de profession, voire plus rarement celui de métier mais dans un sens identique. Le glissement d'une définition fonctionnaliste à une définition interactionniste de la profession nous amène à considérer les deux professions étudiées sous un angle différent, celui des trajectoires biographiques des acteurs s'inscrivant dans le secteur et du sens qu'ils leur confèrent. Nous verrons que la tension existant à la naissance des professions d'ES et d'ASS[38] entre bénévolat et activité professionnelle fait partie intégrante de processus de professionnalisation entrevus comme un accomplissement de soi.

## B. Le métier comme accomplissement de soi

Comme nous l'avons annoncé en introduction, il s'agit de montrer dans cette partie en quoi les identités professionnelles peuvent expliquer le rapport au secret des ASS et des ES. Il nous faut donc essayer de définir les mécanismes générateurs d'identités professionnelles et les formes identitaires en question. Claude Dubar (1991) définit deux types de socialisation professionnelle. L'une relationnelle et s'appuyant sur les interactions dans un système d'action donné (transaction objective), l'autre biographique reposant sur une analyse interprétative de leurs trajectoires personnelles et sociales par les acteurs, autant de la direction prise, que de leur sens (transaction subjective). Ainsi, pour saisir les formes identitaires à l'œuvre, il nous faut commencer par analyser ce qui a déterminé l'entrée en

[37] Ou la création de nouvelles organisations comme l'Organisation Nationale des Educateurs Spécialisés (ONES) en 2007 qui a pour objet : *« d'encourager la reconnaissance du métier d'Educateur spécialisé, tant au niveau de ses fonctions professionnelles qu'au niveau d'une meilleure connaissance par le grand public et les autres professionnels du secteur »*.

[38] Utiliser le féminin pour parler des premières assistantes sociales nous a paru nécessaire pour des raisons évidentes de cohérence historique. Nous parlerons cependant dans la suite de ce travail d'assistants de service social puisque c'est désormais l'appellation officielle et que nous comptons des hommes dans notre corpus.

formation des travailleurs sociaux que nous avons interrogés. Nous disposons pour cela des données recueillies à travers les entretiens sur leur origine sociale et sur la manière dont ils sont entrés en formation.

Suivant les conseils de Didier Demazière et Claude Dubar (1997), nous avons constitué des catégories d'analyse à partir des entretiens biographiques récoltés de manière aléatoire. L'analyse nous a renvoyé à l'existence de trois modes d'entrée dans le social, ainsi qu'à deux types, fortement imbriqués, de motivations personnelles. Nous parlerons peu ici de vocation tant il est vrai que cette dimension est peu abordée dans les entretiens hormis chez un militant humanitaire en reconversion professionnelle pour qui le diplôme a uniquement représenté le moyen de continuer à pratiquer et chez deux étudiantes. On se défend d'ailleurs généralement d'avoir « la vocation ». Rappelons avec François Dubet que celle-ci « *n'a plus bonne presse parce qu'elle évoque une sorte d'adhésion aveugle, une forme d'engagement total heurtant de plein fouet les valeurs de réflexivité, de professionnalisme et de maîtrise de soi qui s'imposent aujourd'hui partout* » et renvoie aux *« images de personnages si profondément fondus dans leur rôle qu'ils en oublieraient leur personnalité »* (Dubet, 2002, p. 31)[39]. Pour autant, les métiers étudiés sont-ils devenus « des métiers comme les autres » comme le postulait Francine Muel-Dreyfuss (1983) pour les dernières générations d'éducateurs spécialisés ? Nous verrons qu'à l'instar d'Alain Vilbrod, nous décelons dans les parcours de nos enquêtés des régularités tendant à affirmer le contraire. Les dispositions morales des impétrants jouent bien un rôle dans l'orientation ou la réorientation vers ces métiers.

La notion de « carrière », dans le sens où l'emploie Howard Becker (1985), c'est-à-dire de cycle de vie, semble tout à fait pertinente pour rendre compte des différents parcours amenant à travailler dans le social. D'abord parce qu'elle nous amène à nous intéresser au sens que les acteurs donnent à leurs choix. Ensuite parce qu'elle nous permet d'analyser les conditions objectives dans lesquelles ces individus font ces choix, aux ruptures biographiques qui marquent certains parcours. C'est tout l'apport de Becker, dans une perspective Meadienne mais également en s'inspirant d'Everett Hughes (1958), d'avoir su faire reposer son analyse de la déviance sur un modèle séquentiel qui rend inséparables les positions occupées à travers le temps par les acteurs sociaux, de l'univers de signification auxquels ils se réfèrent pour asseoir, interpréter et expliquer leurs choix. Ces significations sont construites en grande partie par la réaction même des acteurs auxquels ils sont confrontés. Ce modèle a eu depuis un

certain succès pour saisir, en dehors du monde du travail, les déplacements des acteurs sociaux au sein de champs divers[40]. Nous voudrions l'utiliser ici pour saisir la manière dont les impétrants opèrent des choix reposant à la fois sur des positions objectivement occupées dans l'espace social – lycéens en quête d'une orientation professionnelle rapide et satisfaisante, étudiants souvent en relatif échec à l'université ou professionnels à des postes moins valorisés – et une quête de sens à trouver à la fois dans leur travail mais également dans leur vie personnelle. Surtout, nous verrons que même à l'aune de la crise économique qui tend à rendre les métiers du social attractifs parce qu'assurant des débouchés sûrs, les impétrants ne forment pas forcément *« des générations sans mémoire, voire sans expérience du secteur »* (Ion, 1998, p. 56) même s'il est évident que les parcours et les profils se diversifient.

1. Les trajectoires biographiques et sociales

Si l'on comprend l'identité sociale comme le résultat des socialisations successives, il est nécessaire d'analyser les trajectoires biographiques des travailleurs sociaux et étudiants interrogés. L'identité pour soi, nous dit Claude Dubar, repose sur une transaction subjective entre des identités héritées et des identités visées. Cela nous amène à prendre en compte à la fois une position sociale de départ et un statut envisagé et valorisé, la socialisation primaire et l'ensemble des expériences professionnelles précédentes. Les profils et les parcours des ASS et ES interrogés étant plutôt similaires dans nos entretiens, ils seront analysés conjointement.

**Le poids des influences familiales**

Alain Vilbrod (1995) s'intéresse, dans un ouvrage consacré aux éducateurs spécialisés, aux déterminants familiaux du choix du métier. Loin d'être une simple interprétation mécanique de reproduction sociale ou de trajectoires familiales, bien qu'il y fasse une place importante, cet ouvrage est intéressant car il met en relation les possibilités objectives de mobilité intergénérationnelle et les inclinations subjectives qui expliquent le choix du métier.

[39] François Dubet nous rappelle d'ailleurs que ce discrédit n'ôte rien au fait que la sélection des écoles insiste toujours, bien que passant par le détour de la psychologie, sur cette dimension vocationnelle, sur les « garanties morales » qu'offrent les impétrants.

[40] Pour son application notamment au champ politique, on pourra se référer au numéro 51 de la *Revue Française de sciences politiques* et notamment à l'article d'Olivier Fillieule (2001), « Propositions pour une analyse processuelle de l'engagement individuel », in *RFSP*, N°51.

Il y souligne d'ailleurs combien il est difficile de déceler dans l'éducation familiale la trace d'une vocation « héritée », celle-ci étant généralement non-assumée par les travailleurs sociaux se revendiquant d'un choix neuf. C'est un aspect que nous retrouvons bien dans les entretiens réalisés tant il est rare que les parents ou le cercle familial soient évoqués directement pour expliquer le choix du métier. L'imbrication dans les discours du parcours scolaire et professionnel, de moment-charnières concernant l'orientation et d'expériences ou de rencontres clé amenant à choisir ces métiers rend encore moins lisible le poids des influences familiales. Ce qui ne signifie pas que l'on se dirige vers ces professions par hasard.

Ceci étant dit, il nous faut décrire rapidement les caractéristiques sociales des ES et des ASS aujourd'hui, et les comparer à notre corpus. Si l'on observe les chiffres de la DRESS[41] sur les étudiants ASS et ES nouvellement inscrits en formation en 2005, on constate que la profession du père la plus fréquemment citée appartient à la catégorie des cadres et professions intellectuelles supérieures : 23% pour les ASS et 26% pour les ES. Ils sont talonnés de près par les enfants d'employés qui représentent le même pourcentage pour les ASS que la catégorie précédente et 21% des ES. En troisième position viennent les enfants d'ouvriers qui représentent respectivement 21% et 19%. Ils sont suivis par la catégorie des professions intermédiaires (16% dans les deux cas) et enfin par celle des artisans, commerçants et chefs d'entreprise (10 et 12%).

Nous pouvons tirer quatre enseignements de ces chiffres. Le premier est que les ASS et ES ne se recrutent plus majoritairement dans les classes supérieures[42] : 60% des ASS sont issues de familles dont le père est ouvrier, employé ou profession intermédiaire. Les ES sont 56% dans ce cas (ils sont respectivement 59% et 58% en 2006). Deuxième observation : les ASS se recrutent aujourd'hui dans des milieux légèrement plus modestes que les ES. Cet aspect ayant longtemps fait la principale différence entre les deux professions, s'est donc largement estompé. Tous les auteurs traitant du sujet ont identifié depuis longtemps cette évolution et cette homogénéisation du recrutement des professions historiques entre elles, dues en partie au rythme soutenu de création de postes dans le secteur pendant plusieurs décennies. Ce

[41] Grenat P., Marquier R., Masson L., « La formation aux métiers du social en 2005 », série statistique, document de travail N° 117, DRESS, octobre 2007.

[42] Et comparativement, pour les diplômes de niveau 3 ce sont les Educatrices de Jeunes Enfants (EJE) qui se recrutent le plus souvent dans les catégories élevées. Mais Les ASS et ES restent largement originaires de catégories sociales plus élevées que les détenteurs de diplômes de niveau 4 ou 5.

facteur a d'ailleurs contribué à atténuer les concurrences entre ces métiers comme nous le rappelle Jacques Ion (1998).
Ensuite, une majorité d'étudiants en travail social se situe dans une logique d'ascension ou de conservation sociale par rapport à leur milieu d'origine. Force est de constater enfin que les profils des impétrants pour ces deux métiers sont assez homogènes, ce qui nous encourage à les analyser comme deux professions proches. Enfin, les profils des étudiants en travail social sont très divers et ils s'inscrivent aussi bien dans des logiques de mobilité intergénérationnelle ascendantes que descendantes.

Il apparaît que les 2/3 des enquêtés de notre corpus sont issus de familles plutôt modestes si l'on s'en rapporte également à la profession du père: enfant d'ouvriers, d'employés ou de professions intermédiaires. Les enfants d'ouvriers représentent à eux seuls un tiers de notre corpus toutes catégories confondues, les employés 22%, les professions intermédiaires 11%. Ils se situent donc soit, en majorité, dans une ascension sociale intergénérationnelle, soit dans une moindre mesure, dans une préservation du niveau social de leurs parents. Le métier peut donc représenter pour eux un statut social valorisé. Un autre tiers appartient aux catégories sociales supérieures. Il s'agit avant tout dans notre corpus d'enfants d'enseignants (dans deux tiers des cas) ou de cadres du secteur public et plus marginalement de cadres du privé et de chefs d'entreprise. Par rapport aux chiffres concernant les étudiants en formation en France en 2005, les travailleurs sociaux et étudiants interrogés sont donc d'origine légèrement plus modeste. Ils sont cependant plus nombreux à avoir un père cadre ou profession intellectuelle supérieure. Ce sont les enfants d'artisans, commerçants et chefs d'entreprises qui sont sous représentés dans notre corpus par rapport à la moyenne ainsi que les professions intermédiaires. Reste à comprendre en quoi ces origines sociales peuvent influencer le choix du métier et comment on peut comprendre cette diversité des profils.

D'une manière très directe, l'influence parentale nous semble agir en premier lieu sur la connaissance des métiers du social. Au-delà des dispositions acquises ou des valeurs familiales pouvant être réinvesties dans l'exercice du métier et dont nous parlerons plus loin, l'orientation vers un métier du social nous semble loin d'aller de soi en raison de la méconnaissance et du flou qui entourent ces métiers, omniprésents mais invisibles pour peu qu'on n'y ait pas eu recours. C'est le cas même pour ceux qui auraient « toujours » voulu

« faire du social ». Ce qui explique l'allusion fréquente au recours aux services d'un conseiller d'orientation pour mettre en relation des dispositions personnelles et des professions existantes plus ou moins connues. Ainsi une jeune ASS nous fait part de la facilité qu'elle a eu à se destiner à ce métier :

> *Et puis génétiquement, j'ai un père psy et une mère infirmière donc ça aide aussi à connaître ce genre de métier.* (Une ASS polyvalente de secteur de 27 ans, entrée en formation à 17 ans, immédiatement après un bac économique et social.)

On relèvera le « génétiquement ». Ce type d'explication est d'ailleurs assez patent pour le métier d'ASS, jouissant d'une réputation plus valorisée que celui d'ES mais sans doute moins identifié que d'autres métiers presque exclusivement féminins, mais plus visibles comme celui d'infirmière par exemple. Le cercle familial semble bien jouer un rôle dans la connaissance du milieu comme nous le montrent les témoignages fréquents relatant le rôle d'une tante ASS qui emmenait fréquemment sa nièce avec elle au bureau, de la belle-famille exerçant dans le milieu du handicap ou plus rarement de parents eux-mêmes dans le social (dans 3 cas) et vantant les mérites du métier, voire de cinq travailleurs sociaux dont les mères étaient infirmières ou secrétaires médico-social.

Dans quelques cas, plutôt rares, les influences familiales sont revendiquées comme pour cette étudiante éducatrice spécialisée, enfant d'enseignants du primaire:

> *Une des raisons principales, c'est l'éducation de mes parents… qui a fait que comme ils étaient dans le domaine, instit, tout ça et que j'ai grandi dans ce domaine là. Les discussions qu'il y a eu après, intrafamiliales ont fait que ça m'a donné une certaine… envie on peut dire. Ouais et puis les élèves en difficultés, de parler de tout ça, comment remédier à la difficulté des élèves, pas forcément scolaire : sociale, familiale, tout ça… ont fait que j'ai eu peut-être une prédisposition ou… comment dire… j'arrive pas à trouver le mot… une espèce de conditionnement.* (Etudiante en deuxième année d'ES, âgée de 21 ans au moment de l'entretien. Elle passe un Diplôme Universitaire de psychologie (DUPSY) après son bac, est engagée bénévolement à la « Croix bleue » et a également fait de l'animation. Sa sœur est infirmière.)

Plus qu'une reproduction mécanique des dispositions professionnelles, le milieu familial dans lequel on évolue agit comme nous le dit Alain Vilbrod *« par imprégnation plus que par inculcation, par familiarisation plus que par exhortation »* (Vilbrod, 1995, p. 278). Par les discussions, les centres d'intérêt et les positionnements des parents, comme dans l'exemple présenté, la sensibilité aux problèmes individuels des élèves et des problèmes sociaux en général, se transmettent à la génération suivante. En plus de cette imprégnation, l'évolution de la structure des emplois et notamment la raréfaction des postes d'enseignants qui avaient pourtant permis à toute une génération de s'assurer une mobilité sociale ascendante explique en partie que les bacheliers se dirigent vers les filières du social, où ils pourront réinvestir en quelque sorte « les dispositions morales » de la famille, atténuant le sentiment de déclassement au profit d'une continuité dans le sens de l'action : de l'enseignement à l'acte éducatif. Le social est considéré peu ou prou comme faisant partie du même secteur d'activité que celui de l'enseignement. Dans notre corpus, près d'un quart des enquêtés ont au moins un parent enseignant du primaire ou du secondaire ou travaillant dans le milieu du social (lorsque l'on prend en compte les professions des mères). Les valeurs et les centres d'intérêt des parents, voire leurs engagements, se transmettent donc à la génération suivante. Ils semblent déterminants lorsqu'ils peuvent mettre directement au contact du public avec qui l'on souhaite travailler. C'est le cas pour cette jeune éducatrice spécialisée dont l'entretien a révélé l'influence des engagements religieux des parents :

> *Ben en fait au départ, mes parents nous emmenaient vachement dans des trucs de communautés de vie et moi en fait très petite j'ai rencontré des personnes handicapées mentales. Et j'ai fait une école de dessin à Paris juste après le bac et en fait, je me suis demandée si j'allais pas faire de la scénographie donc de la création de décors. Et je passais les concours et puis j'ai senti que je n'avais pas envie de bosser avec des objets. Et donc je me suis dit « ok, je fais une année de transition » et du coup je suis partie dans une année de bénévolat à l'Arche de Jean Vanier, je ne sais pas si tu connais*. (Educatrice spécialisée de 26 ans récemment diplômée et fille d'enseignants du secondaire.)

On voit ici, transposées à un milieu pratiquant, mais toujours enseignant, que les dispositions acquises dans l'enfance tendent à resurgir face à des difficultés, souvent euphémisées, à concrétiser une orientation première au moment de passer les concours ou à y trouver un débouché réel. Alain Vilbrod parle alors d' « habitus réactivé », les acquis de la socialisation primaire refaisant surface devant l'échec relatif d'un projet personnel. Ici, c'est la rencontre avec le milieu du handicap, expérience qui semble marquante, qui est évoquée. De fait, la moitié des enquêtés expliquent leur entrée en formation par la rencontre, soit d'une personne les ayant encouragé à se diriger vers ces métiers – *« je te verrais bien travailler dans le social »* – soit avec le milieu du social directement (et parfois les deux) par le biais du bénévolat ou de stages dans le secteur social. Une rencontre souvent décisive sur laquelle nous reviendrons.

On comprend également que l'encouragement des parents, en tant qu' « autruis significatifs » joue un rôle dans l'inclinaison aux métiers du social. D'après George H. Mead (1963), c'est auprès des parents que l'enfant intériorise et apprend à jouer ses premiers rôles sociaux. Influence d'autant plus forte que la dépendance de l'enfant à ce premier groupe social est longue et que les stimulations répétées des parents *« l'amènent à agir envers lui de la même manière que les autres et qui en conséquence le forcent à envisager ses propres problèmes d'après les points de vue de tous ceux qui sont impliqués »* (Mead, 1963, p. 319). Si d'après le précurseur de l'interactionnisme symbolique, le « soi » de l'individu se solidifie par l'intériorisation de l'« autrui généralisé », c'est-à-dire des rôles joués par tous les membres d'un groupe dans lequel il évolue, la construction première de sa personnalité *« représente une combinaison de son soi et de celui des autres »* (Ibidem) marquant par là une influence durable des parents[43]. De fait, un seul entretien fait mention d'incompréhensions de la part de la famille quant à la volonté de leur fille d' « écouter les problèmes des autres », ce qui apparaît alors comme le comble de la pénibilité. Le choix du métier est alors lié par l'enquêtée à une question de « caractère », manière de marquer une singularité par rapport au reste de la famille. Dans le même ordre d'idée, la raison évoquée par une enquêtée ASS comme en opposition à un père militaire et aux valeurs qu'elle considère être celles de ce milieu, refusant la faiblesse des individus. Le projet est bâti contre les considérations parentales, mais celles-ci jouent bien un rôle dans le projet professionnel qui s'inscrit dans la revendication de

valeurs portées par l'impétrante. Cet exemple nous semble d'ailleurs fort intéressant car il expose un phénomène rarement abordé par l'analyse sociologique qui souligne davantage les continuités que les ruptures intergénérationnelles, la reproduction sur la distinction. Mais les enquêtés font habituellement état de la satisfaction des parents devant les choix de leurs enfants, notamment et c'est à souligner, devant les bons résultats qu'ils obtiennent pendant leur formation d'ASS ou d'ES au regard de leurs résultats plus mitigés au lycée ou à l'université.

Dans une grande majorité des entretiens, il n'est – curieusement – pas fait mention des parents ou de l'éducation soit, pensons-nous, parce que les valeurs familiales doivent être mise entre parenthèses[44], soit parce que l'on peine à les définir car elles demeurent principalement inconscientes. Il est d'ailleurs à noter que les interviewés justifiant le moins leur intérêt au social sont en grande majorité enfants d'enseignants. L'intérêt aux autres, la volonté d'aider ou d'exercer un métier du contact semblent alors, pour eux, se passer de justifications : *« j'ai toujours été attiré par le social* ». Une des explications supplémentaires que nous trouvons à la faible évocation de l'influence parentale réside dans le fait que les travailleurs sociaux insistent bien plus sur le « comment » de leur entrée dans le travail social que sur le « pourquoi », faisant reposer leur choix sur un parcours dans lequel ils se sentent acteurs, bien plus que sur leur point de départ. En conséquences, les rencontres et expériences personnelles sont bien plus investies que l'éducation. L'influence de la socialisation primaire et du milieu familial est donc palpable même si elle semble jouer de manière indirecte. Nous aurons l'occasion d'y revenir régulièrement en abordant le rôle des parcours personnels et professionnels des enquêtés et de leurs attentes concernant les métiers choisis.

Une des conséquences de cette minimisation de l'influence familiale nous semble perceptible à travers les « hasards » ou « concours de circonstances » qui sont parfois mobilisés pour justifier l'entrée dans la profession. Ces hasards résistent mal à l'analyse. Il ne s'agit pas tant d'une remise en cause de motivations particulières amenant à travailler dans le social que de la découverte de ce métier spécifique et de l'opportunité de passer les concours.

---

[43] On regrettera cependant que George H. Mead ne fasse reposer cette influence que sur la dépendance aux parents et laisse de côté la dimension affective, qui nous semble être un élément central dans le poids des incitations familiales.

[44] Aspect que nous développerons dans la deuxième partie de ce travail.

*Je suis passée d'instit à assistante sociale. Je voulais être prof, instit, un truc dans ce genre là. Et puis je suis arrivée là. [C'est lié à] une certaine éducation, ça c'est clair, faut pas s'en cacher. Il y avait ça et puis c'était un concours de circonstances. Mon concours je l'ai fait, j'étais en fac de lettres, latin classique... […] Donc le concours, j'étais en fac de lettres, j'étais prête à continuer et puis, voilà. Et puis j'ai une copine qui m'a dit, « je vais faire le concours, tu le fais avec moi ». Et puis je suis allée voir deux assistantes sociales pour savoir ce que c'était que ce métier-là parce que j'en avais très peu rencontré. Et puis ça s'est fait comme ça. Et puis je l'ai eu et pas elle ce qui était embêtant. Mais bon, elle l'a eu l'année suivante. Donc ça s'est fait, oui je crois que c'est un concours de circonstances.* (Cette ASS de 43 ans, ayant également animé des centres de vacances et qui sera par la suite présidente d'une MJC, a su ensuite faire la jonction entre le métier d'abord envisagé et celui exercé. Elle est aujourd'hui assistante sociale scolaire.)

C'est bien l'opportunité de passer le concours d'ASS, valorisé par une amie, qui est mise en avant. Cependant, le projet initial est déjà circonscrit à un métier relationnel et lié, de manière imprécise, à une éducation particulière. D'autant que dans la fratrie de cette ASS, fille d'agriculteur devenu ouvrier, on compte une infirmière et un instituteur et nous dit-elle, *« ça n'est certainement pas un hasard »*. Une autre ASS nous relatant le même type d'expérience est issue d'une longue lignée de pasteurs dont le père exerçait en milieu ouvrier à Sochaux, sans pour autant que cette filiation dans le choix du métier soit revendiquée, l'accent étant mis sur les rencontres et expériences nouées au fil de son parcours personnel.

Nous avons pu dégager de notre corpus trois types d'entrée dans le social. Un peu plus de la moitié des enquêtés se dirigent directement vers les métiers du social, soit dès le lycée (filières Médico-Sociales), soit directement après le bac ou après un an ou deux passés à l'université pour préparer le concours. C'est sans doute la catégorie où l'influence des valeurs familiales est la plus forte. C'est en tout cas celle où les acteurs ont su très tôt qu'ils voulaient travailler dans ce milieu. Une seconde catégorie d'interviewés (près de 30%) s'y dirige un peu plus tardivement après quelques années non concluantes à l'université. Leur projet professionnel était souvent autre (une moitié se dirigeait vers l'enseignement) ou imprécis[45].

[45] Il n'apparaît pas du moins dans les entretiens. Les études suivies, ne permettent pas toujours de le déceler, la moitié d'entre eux ayant entamé un cursus successivement dans deux, voire trois disciplines différentes.

Ils sont en majorité issus de familles dont les parents sont cadres ou professions intellectuelles supérieures. Enfin, notre troisième catégorie (20% des enquêtés) se distingue soit par un parcours professionnel non linéaire fait d'emplois moins qualifiés et de périodes de chômage (la moitié des enquêtés de cette catégorie), soit par une reconversion totale marquée à l'occasion par des ruptures biographiques. Ils sont en majorité enfants d'ouvriers ou d'employés et connaissent donc souvent une mobilité sociale inter *et* intra-générationnelle. Ces catégories seront évoquées régulièrement dans la suite de cette partie.

**Parcours professionnels et quête de sens**

Les entretiens réalisés dépeignent nettement l'orientation ou la réorientation vers les métiers du social comme une quête de sens à trouver dans l'activité professionnelle. Bien qu'il ne s'agisse pas ici de quête du « salut », on ne peut pas ne pas penser à l'analyse Wébérienne du fait professionnel, prolongée par la suite par l'approche interactionniste d'Everett Hughes, dépeignant l'activité professionnelle comme réalisation de soi. Ce fait est notamment palpable à travers la démarche particulière des impétrants de chercher un métier qui corresponde à leur personnalité, dans lequel ils peuvent s'épanouir et qui ait du sens. Ce qui explique à nouveau le recours au CIO pour nombre de lycéens ou au bilan de compétences pour nombre de professionnels qui ont connu des parcours non linéaires avant d'entrer en formation d'ES ou d'ASS. Il s'agit finalement de trouver un emploi dans lequel on peut être soi-même et donc travailler sur la base de valeurs personnelles. Dans les cas où l'orientation vers les métiers du social n'est pas évidente par méconnaissance de ces métiers, la quête apparaît en négatif, en opposition à d'autres types de métiers. C'est notamment palpable chez les travailleurs sociaux ayant connu des parcours professionnels non-linéaires ou une reconversion professionnelle ou qui, suite à quelques années d'université couplées à des emplois « alimentaires » se décident à chercher « leur voie ». Cela apparaît bien dans l'analyse que cette ASS fait de son parcours professionnel, mêlant des éléments objectifs conduisant à concevoir l'éventualité d'une reconversion et des éléments subjectifs expliquant ce choix. Son parcours est assez représentatif de la catégorie d'enquêtés se dirigeant sur le tard vers le métier d'ASS ou d'ES : existence de ruptures biographiques puisqu'elle reprend son activité après un divorce[46], une

[46] Un tiers des personnes en reconversion professionnelle ou connaissant des parcours professionnels non-linéaires reprennent ou changent d'emploi après un divorce. Le plus souvent, il s'agit de femmes étant restées au foyer pour élever leurs enfants reprenant une activité professionnelle d'abord par nécessité économique.

activité professionnelle jugée insatisfaisante sur le plan symbolique, mobilisation de compétences personnelles et relecture de sa trajectoire faisant apparaître continuités et ruptures.

*Ben, d'abord… je sais pas si on peut dire « plaire »… D'abord ça a été procéder par élimination, on va dire. Le travail en assurance, de secrétariat, c'était un boulot alimentaire au départ, une nécessité de trouver un emploi. Et comme j'avais pas envie de trouver dans le commerce, la vente, etc… Voilà, j'ai fait ça, j'ai fait secrétaire parce qu'à l'époque les filles faisaient beaucoup de secrétariat, ça marchait bien, on en cherchait pas mal, j'avais des chances de trouver du boulot là-dedans. Et ça me semblait être un petit peu plus valorisant qu'autre chose, avec rien en poche encore… Ensuite, en procédant par élimination, en ayant quand même travaillé un peu dans la vente, ça c'est quand j'avais repris un peu mes études après le bac, j'avais travaillé un peu dans la restauration, j'avais fait des petits boulots comme les gardes d'enfants… Et c'est les agences d'assurance qui m'ont permis de comprendre que je ne pouvais pas tenir dans ces emplois purement commerciaux, surtout qu'on commençait à me demander d'aller un peu démarcher au téléphone pour vendre des contrats d'assurance vie, tout ça… on me trouvait des capacités à dialoguer avec les gens donc on commençait à me demander beaucoup de choses en essayant de m'allécher avec des salaires plus importants, des commissions... Et j'arrive pas, moi, particulièrement dans les assurances, c'est un monde assez particulier, je crois qu'on ment délibérément… et que même à la fin, on arrive tellement à utiliser un langage appris comme ça, un petit peu par cœur, tous les jours au quotidien que nous-mêmes on finit par mentir. Et donc par élimination, c'est vrai que je pouvais pas continuer là-dedans. […]Et comment ça m'a plu, je sais pas trop… J'ai vachement entendu parler mon amie, sur ce qui l'attirait elle dans les métiers du social, elle par contre n'avait fait pratiquement que ça, elle avait pas connu autre chose… je l'écoutais parler, je crois que j'y ai toujours été sensible… déjà dans les assurances, les gens qui ne pouvaient pas payer, je faisais en sorte que ça n'apparaisse pas sur les écrans ou le plus tard possible… Ouais, je sais pas parce que les assistantes sociales viennent majoritairement semble-t-il, de familles favorisées, enfin plutôt des milieux aisés et au départ de la profession c'est carrément bourgeois… donc plutôt des milieux aisés, ça*

*se vérifie encore aujourd'hui… alors que ça n'est pas du tout mon cas, je viens plutôt d'une famille ouvrière avec un père maçon, comme beaucoup d'italiens, une mère couturière, comme beaucoup d'italiennes à l'époque. Donc voilà, peut-être un mélange de tout ça avec… je suis l'aînée d'une famille de six enfants et je me suis toujours occupée de mes frères et sœurs avec peut-être un penchant comme ça à trouver des activités pour les autres, j'ai toujours aimé ça. Et puis je me suis trouvée vraiment bien, j'ai commencé à comprendre quand j'étais secrétaire-traductrice et le discours de mon amie m'a fait comprendre petit à petit que c'était là* ***qu'il fallait que j'aille***[47]. (La rencontre se passe dans une entreprise d'insertion dans laquelle elle travaille comme secrétaire traductrice auprès de travailleurs étrangers, notamment italiens. Elle nous explique qu'elle aide fréquemment les employés dans leurs démarches administratives et y trouve une certaine satisfaction.)

Nous sommes bien ici proches d'une analyse en termes de carrière dans le sens où l'entend Howard Becker. Chaque séquence professionnelle est marquée par une réévaluation du sens trouvé ou justement introuvable dans le travail. L'opposition aux métiers de la vente ou du commerce qui est décrite ici est une donnée récurrente dans la quasi-totalité des entretiens réalisés. Si l'on ne sait pas vers quoi on veut se diriger, on sait souvent à l'inverse vers quoi on ne veut pas aller ou dans quelle profession on ne veut pas rester, sans pour autant que le choix du métier soit évident. D'abord parce que le niveau scolaire réduit nettement le champ des possibles des premiers emplois occupés et le poids des structures est particulièrement sensible dans son discours. On sent bien ici également tout l'enjeu que représente le passage à une profession vue comme « bourgeoise », dont la correspondance avec le milieu d'origine n'est pas évidente. Ecart qui doit être compensé par la mobilisation d'éléments issus de l'histoire familiale, ici la prise en charge de la fratrie par l'aînée[48] et une certaine empathie avec les personnes en difficulté. Nous sommes clairement dans la transaction subjective décrite par Claude Dubar, entre identité héritée et identité visée. L'accession à un groupe social supérieur ne peut se faire qu'au prix d'une reconstruction du parcours donnant un sens et une continuité à la trajectoire sociale et individuelle. Chez les enfants d'ouvriers se destinant sur le tard à une profession sociale, la recherche d'éléments pouvant constituer une

[47] Les passages en gras dans les entretiens, ici et dans la suite de ce travail, sont des points que nous voulons souligner.
[48] On compte dans la fratrie de cette ASS une femme au foyer et 4 employés.

continuité entre le milieu d'origine et l'emploi visé – à travers par exemple, la connaissance des populations socialement et économiquement fragilisées ou encore, dans une moindre mesure, la continuation du syndicalisme familial – est récurrente.

Cette enquêtée présente donc les évolutions professionnelles comme des ruptures positives, expliquant le choix tardif d'un métier du social comme un cheminement ponctué par des métiers alimentaires, un passage dans les assurances en tant que secrétaire qui fait prendre conscience de l'impossibilité de rester dans cette voie, en même temps qu'il révèle des compétences personnelles valorisables dans d'autres secteurs d'activité, et enfin un poste de secrétaire-traductrice dans une entreprise d'insertion qui, mettant à la fois en contact avec un public à qui l'on peut rendre service, va également pousser à la rupture :

> *Ben, ça fonctionnait de plus en plus comme une entreprise normale. On faisait énormément de profit. Et bon, on peut comprendre à un moment qu'il y ait une confusion, une sorte de ligne un peu confuse… mais bon, à un moment c'était devenu trop clair. C'est-à-dire, on cherchait même plus à tenir compte des difficultés des personnes. On les regardait véritablement comme des personnes de qui on ne pouvait pas tirer un profit physique suffisant pour que cela produise suffisamment. Alors que, tu sais, dans les entreprises d'insertion on accepte aussi des personnes qui sont déficientes légères on va dire, mais qui arrivent à fournir un certain travail… et le coût est moindre de ces employés parce qu'on admet aussi que le rendement peut être diminué, il est pas celui d'une entreprise classique… et là aussi, les rythmes étaient de plus en plus rapides. Mon amie avait été dire quelques fois ses désaccords et ça n'a pas plu. Donc quand elle a eu son concours [d'ASS], elle est partie en disant un peu ce qu'elle pensait de la façon dont tournait l'entreprise et puis ben moi, clairement, je me suis fritée avec mon employeur et je me suis arrangée pour partir, pour être licenciée après…* (Elle passera ensuite le concours d'ASS)

La dernière étape de ce parcours se fait ici dans le cadre d'une entreprise d'insertion, et constitue une première expérience dans le secteur social. Les critères de rentabilité économique y sont ressentis comme d'autant plus violents qu'ils s'adressent à des populations fragilisées donnant lieu pour l'enquêtée à un conflit de valeurs. La réaction d'une collègue se destinant également au métier d'ASS vient offrir un modèle de sortie « par le haut » de la

situation, asseyant clairement le métier d'ASS dans une réalisation de soi et un réinvestissement de valeurs personnelles.

C'est donc sur une opposition aux valeurs de l'entreprise, celle de la rentabilité notamment, que se construit souvent l'entrée dans les métiers du social, qui prend pour les personnes en reconversion professionnelle une dimension particulière puisqu'elle marque des étapes de leur parcours. Le passage au métier d'ASS est ici l'entrée dans un métier du social « pur », éloigné de l'économique. Cette relecture nous renseigne sur les représentations acquises, souvent dans le milieu familial mais également dans l'exercice de professions précédentes ou de petits boulots, sur les univers professionnels. La vente est généralement présentée comme un monde de mensonge, de manipulation, de contact superficiel et dont la finalité mercantile ou « égoïste » est insatisfaisante voire sujette à méfiance. Les postes subalternes qu'ils représentent ne semblent pas non plus satisfaisants pour les impétrants dans le sens où leur initiative personnelle est limitée.

Une première opposition structurante prend donc corps entre le contact artificiel de la vente et une dimension véritable qui serait à trouver dans les métiers de l'aide. Cette idéalisation concerne à la fois les objectifs de la relation, qui serait dénuée d'arrière-pensées, et la place du professionnel qui ne serait pas le jouet d'intérêts qui le dépassent[49]. Et l'on comprend bien en quoi le sentiment d'instrumentalisation et l'injection du rentable dans le social, que ressentent nombre de travailleurs sociaux aujourd'hui peuvent être une des explications du « malaise » souvent évoqué (Aballéa, 1996 ; Ravon, 2008). Quoiqu'il en soit, la relation y est dépeinte comme « humaine », empreinte de sentiments, valorisante sur le plan symbolique.

Un autre type d'argumentation oppose les métiers du social aux métiers « alimentaires » précédemment exercés. Les premiers apparaissent donc comme des métiers « utiles » socialement, à l'inverse de métiers de nécessité dans lesquels on ne recherche qu'une satisfaction immédiate limitée aux besoins financiers[50]. C'est bien palpable chez les étudiants ayant un parcours universitaire contrarié, se destinant par exemple à l'enseignement, ponctué de « petits boulots ». Qu'il y ait mobilité intergénérationnelle ascendante ou descendante, c'est la notion d'intérêt général, dans le sens d'un souci des autres et de la recherche d'une

[49] C'est du moins ce qui apparaît dans les entretiens dans une vision idéalisée du travail social, proche de la profession libérale où seules les tâches nobles sont prises en compte. Ou plutôt, dans une partie des entretiens puisque les interviewés dépeignent toujours deux niveau du social. Une vision idéalisée et une vision « réaliste ».
[50] Représentation qui se rapproche d'ailleurs de la distinction fonctionnaliste entre *occupations* et *professions*.

utilité sociale, qui permet aux impétrants de valoriser le poste visé. Nous retrouvons dans ce type de motivations basées sur la volonté de se rendre utile, celles qui peuvent animer certains militants associatifs que nous avons étudiés dans le cadre de nos précédents travaux universitaires[51], celles notamment de « militants moraux » au sens où l'entendent John Mc Carthy et Mayer Zald (1977) s'engageant sans revendications autocentrées. Le métier se fait ici prolongement d'engagements précédents dans des associations caritatives, humanitaires ou de jeunesse qui sont également le cadre d'une « rencontre » avec le milieu. On y retrouve la prégnance des dispositions morales des impétrants. Celle-ci est très palpable chez les travailleurs sociaux s'orientant rapidement vers les métiers du social et mettant en avant leurs courtes expériences professionnelles et leurs premières rencontres avec le monde du travail.

### 2. Premières expériences du secteur, reconnaissance et accomplissement personnel.

Les expériences bénévoles ou professionnelles qui précédent l'entrée en formation nous paraissent centrales à deux points de vue. Premièrement, ils permettent de tester la congruence entre les dispositions personnelles et le métier visé. Comme nous le dit Claude Dubar, ces premières approches du monde professionnel permettent aux jeunes dans un contexte de crise de se constituer une première identité professionnelle pour soi *« qui constitue non seulement une identité au travail mais aussi et surtout une projection de soi dans l'avenir, l'anticipation d'une trajectoire d'emploi et la mise en œuvre d'une logique d'apprentissage, ou mieux, de formation »* (Dubar, 1991, p. 118). Elles s'accompagnent de stratégies de présentation de soi mettant profondément en jeu l'identité des jeunes dans un contexte économique marqué par l'incertitude. Deuxièmement, ces expériences nous paraissent capitales car elles sont le cadre d'une transaction relationnelle dans un contexte d'action déterminé, pouvant aboutir à la reconnaissance de capacités valant reconnaissance identitaire, identité pour autrui.

[51] Jean Engel, « La diversité et sa gestion dans un comité local d'ATTAC. Une étude micro-sociologique d'ATTAC Strasbourg », Mémoire de DEA de sociologie politique, Université Paris 1 Sorbonne, 2004.

**L'expérience du secteur.**

Dans notre corpus, plus de la moitié des travailleurs sociaux témoignent d'une première expérience dans le secteur avant l'entrée en formation. Une certaine pratique du terrain était d'ailleurs obligatoire jusqu'à une époque récente pour espérer réussir le concours d'entrée dans les écoles d'éducateurs spécialisés. Dans les faits, la pratique semble rester partiellement de mise. Ainsi, l'entrée dans ces métiers se fait très fréquemment après une première expérience bénévole ou en tant que stagiaire, voire après un premier emploi dans le social sans qualification[52]. Ces expériences jouent un double-rôle. Elles permettent à la fois aux impétrants de confirmer une idée préalable et de se frotter à la culture du milieu. Elles passent également par une identification à des professionnels en activité liant la recherche d'un emploi et celle d'une identité. Elles peuvent être le cadre de la socialisation anticipatrice que décrit Robert Merton (1949), les impétrants intégrant par avance les valeurs du groupe de référence qu'ils souhaitent intégrer. Les extraits d'entretiens suivants présentent ces deux logiques :

> *Ouais ça vient sûrement des stages mais de moi-même, parce qu'après la troisième je me voyais pas faire un truc dans la vente ou quelque chose dans… j'aimais bien le contact avec les gens alors je suis allée dans le social un peu à cause de ça, de ce que j'aimais faire et de* ***ce que je voudrais être****.* (Etudiante ASS ayant fait un BEP sanitaire et social puis un bac dans la même filière, marquée par les stages effectués. Elle entamera ensuite une formation d'éducateur sportif qu'elle n'achèvera pas avant de passer les concours d'ASS et ES.)

> *Ça a été au lycée en fait, quand tu devais choisir une orientation, j'ai ciblé par rapport aux métiers où tu travailles au contact des gens, je voulais pas être en bureau, je voulais pas être enfermée. Donc c'est vrai qu'à partir de là, j'ai commencé à regarder assistante sociale, éducateur… sans vraiment savoir quoi. Et puis c'est le fait d'avoir fait du bénévolat après pendant deux ans à la fac qui m'a permis de confirmer que c'était éducateur ou assistante sociale.* (Etudiante ES de 21 ans. La rencontre

[52] C'est particulièrement vrai chez les éducateurs. On sait grâce aux chiffres de la DRESS qu'au niveau national en 2005, 42,5% des étudiants en filière ES étaient en poste dans le secteur social ou médico-social avant d'entrer en formation. Bien sûr une partie exerçait parfois avec un diplôme de niveau 4 ou 5 mais les voies directes existent également. Ils sont moins nombreux dans notre corpus mais représentent tout de même 25% de nos éducateurs.

avec le milieu est double ici. Déjà prédisposée au lycée à une carrière sociale et renseignements pris au CIO, elle s'inscrit en faculté de sociologie. Elle va y rencontrer un chargé de TD également enseignant à l'école de travail social locale qui l'encouragera dans cette voie tout en lui conseillant de se constituer une expérience dans le secteur. Parallèlement, elle assure du soutien scolaire à l'AFEV dans le cadre duquel elle rencontre des éducateurs spécialisés.)

Ces deux extraits font bien apparaître les différentes logiques à l'œuvre dans les souhaits d'orientation apparaissant dès le collège et ou lycée. Celle d'une orientation précoce dès la seconde dans une filière professionnelle permettant d'être en contact avec le secteur social et d'un public particulier grâce aux stages d'un côté. Celle du bénévolat qui permet de confronter une idée initiale avec le milieu tout en acquérant une expérience valorisable au concours de l'autre. Et à chaque fois dans une opposition à des métiers dans lesquels on ne se reconnaît pas. C'est bien l'attrait du contact, de la relation et au-delà, de la relation de service qui est la motivation partagée par tous les impétrants : l'enseignement ou les carrières médicales ou paramédicales dans le secteur public par exemple. A ce titre, nous évoquions plus tôt l'opposition souvent faite aux métiers de l'entreprise, ces métiers évoqués étant souvent également des métiers de la relation : vente ou assurance. Cela se vérifie aussi bien pour les assistants de service social que pour les éducateurs spécialisés : il s'agit de travailler avec les autres. On relèvera que dans les deux exemples présentés, les deux métiers sont envisagés au départ. Cela n'est pas toujours le cas et les représentations des différentes professions sont souvent déjà à l'œuvre pour expliquer le choix de l'un ou de l'autre, le métier d'ASS étant généralement associé par les ES à un travail de « bureau », opposé au travail de terrain, à une rencontre formelle opposée à un échange plus libre. A l'inverse, il représente pour les ASS un métier bien plus lisible, dont on perçoit mieux la dimension aidante. Lors de reconversions professionnelles, il s'agit souvent de quitter le travail de bureau ou le monde des chiffres, soit de trouver un métier dans lequel on approfondit une dimension interindividuelle qui n'est pas jugée pleinement satisfaisante.

Dans ces deux cas, l'expérience du secteur va donc ouvrir la voie ou confirmer une idée préexistante. Le bénévolat, qu'il soit associatif ou humanitaire, ou encore les courtes expériences professionnelles, sont souvent très présents dans les parcours de vie des personnes interrogées, du moins avant l'entrée en formation et l'exercice du métier, qui tendent à

reléguer l'engagement associatif au second plan, voire à marquer un coup d'arrêt aux engagements non-professionnels. Ils forment cependant la base d'une vision idéalisée du travail et une première identité professionnelle pour soi.

Chez les travailleurs sociaux qui ont effectué leur choix très tôt, c'est-à-dire dès le collège pour les élèves qui s'orientent vers une filière SMS (9 enquêtés) ou juste après le bac, les expériences de stages ou de remplacements d'été au sein d'IME ou d'associations en lien avec le handicap ou encore dans le milieu de l'animation, sont citées par une majorité d'enquêtés dans l'explication du choix de carrière. C'est là qu'ils peuvent se rendre compte qu'ils « aiment ça ». C'est le cas également chez les étudiants ayant passé quelques années sur les bancs des universités, d'autant que ces expériences bénévoles ou salariées d' « attente »[53] sont souvent concomitantes d'une interrogation sur les débouchés que peuvent offrir les études suivies, interrogation se renforçant avec l'âge. Ils opposent donc fréquemment ces quelques années « inutiles » à la prise en main qu'a constituée leur découverte du secteur et leur entrée en formation. Et c'est bien à partir de ces rencontres et de ces immersions dans le milieu que les acteurs analysent rétrospectivement ce qui pouvait déjà les rapprocher de ce milieu : connaissance de la précarité, proximité sociale avec les usagers, une « certaine éducation », le souci de l'autre, un métier de l'accompagnement… et pour reprendre Alain Vilbrod (2003), que les habitus se réactivent. D'autant que cette valorisation de chaque expérience est également ce qui permet de mettre en avant des compétences acquises et une connaissance du milieu au moment du concours. Dans ce sens, les expériences sont à la fois vectrices d'identités et s'intègrent dans les stratégies de formation des impétrants.

Le rôle des expériences personnelles est ici capital et focalise également le choix du métier sur le réinvestissement d'aptitudes, de compétences à faire reconnaître dans un milieu professionnel. Ces compétences sont intimement liées à la dimension relationnelle du métier.

[53] Les remplacements ou les heures effectuées dans des établissements médico-sociaux apparaissent à la fois comme des emplois alimentaires et une manière de mettre déjà le pied dans le monde éducatif pour ceux qui se destinent à l'enseignement. L'embauche de non-diplômés dans des classes spécialisées est à cet égard une pratique courante dans certains établissements.

**Les compétences relationnelles au service de soi et de l'autre.**

En sus des expériences bénévoles et des stages dans le champ du social, ce sont les expériences du scoutisme ou de l'animation qui sont évoquées pour éclairer le choix du métier, notamment chez ceux qui passent quelques années sur les bancs de l'université, de manière plus ou moins assidue. Que ces expériences aient eu lieu dans des milieux laïcs ou religieux ne semble pas importer. En même temps qu'elles se veulent éclairantes sur la volonté d'être avec les autres avec ce qu'elles recouvrent de partage et d'échange, elles sont souvent le cadre de rencontres qui se veulent décisives. Dans ou hors du secteur social, les expériences vécues permettent à la fois d'acquérir un savoir-faire, de se reconnaître des capacités, et de les faire reconnaître par d'autres. Les deux extraits suivants illustrent bien ces deux aspects particuliers palpables dans la majorité des entretiens réalisés:

> *Educ spé, c'est un boulot grosso modo sur ce qu'on peut appeler "l'humain", dès le départ, j'avais envie de faire un boulot dynamique dans les relations humaines, donc, j'avais fait psycho. Après, j'ai fait sciences de l'éducation, il y avait toujours ce côté réflexion sur « comment travailler avec des gens ? », sur l'acquisition des connaissances, sur la formation... J'ai fait de l'animation en centre de vacances. J'ai fait après formateur et animateur, et c'est vrai que ce côté "éducation" m'intéressait, comment travailler en groupe, comment apprendre des choses en groupe...[…]Avant, je pense que d'avoir fait les formations, d'être animateur aussi, ça m'a donné une assurance que j'avais peut-être pas avant... les réflexions, on a fait quand même plusieurs stages, y'avait vraiment un travail sur "comment animer un groupe", un travail sur la manière de régler les conflits, trouver des solutions quand on n'est pas d'accord, enfin des choses comme ça... où je me suis rendu compte qu'il y avait des choses faisables. Donc, ça m'a donné l'assurance de me dire que s'il y a dix ados devant moi, je serai pas paumé à me dire "Qu'est-ce qu'il faut dire ? Qu'est-ce qu'il faut faire?".* (Educateur spécialisé de 49 ans, en congé sans solde, inscrit à l'université où il prépare un Master en intervention sociale)

> *Forcément on se renvoie des choses. Donc voilà mais de me rendre compte que je n'avais pas forcément besoin d'avoir eu un diplôme, etc. pour faire bien les choses et m'y impliquer. Et je trouve que c'est une bonne manière en fait parce que tu te mets à*

*l'épreuve toi-même, tu te confrontes à toi-même et aux autres et en même temps, tu te rends compte que tu t'y sens bien et qu'en plus on te renvoie l'image de… on te dit que c'est bien ce que tu fais aussi. C'est aussi une forme de reconnaissance, sans forcément le diplôme. Même si le diplôme c'est un bagage mais si je n'avais pas fait cette année de bénévolat-là, je pense pas qu'aujourd'hui je serais éduc spé.* (Educatrice spécialisée de 26 ans parlant d'une expérience bénévole d'un an auprès d'adultes handicapés.)

Les premières expériences permettent donc bien à la fois de se confronter à des situations transposables au monde professionnel et de se faire reconnaître comme un membre potentiel du groupe professionnel possédant les aptitudes nécessaires. De fait, les encouragements des professionnels avec qui ils évoluent – voire d'amis travailleurs sociaux – d'en faire un métier car ils en ont les capacités apparaissent fréquemment comme des étapes décisives à la professionnalisation. L'identité pour soi trouve là l'occasion de se confronter à l'identité pour autrui au moment où se fait l'articulation entre transaction subjective et transaction objective qui « *concerne la reconnaissance, à un moment donné et au sein d'un espace déterminé de légitimation, des identités associées aux savoirs, compétences et images de soi proposées et exprimées par les individus dans les systèmes d'action »* (Dubar, 1991, p. 128). C'est aussi parce que la forme de reconnaissance qu'ils trouvent dans le milieu fait écho à leur identité sociale déjà construite dans le milieu familial qu'elle est décisive.

Le choix du métier apparaît donc bien dans la rencontre avec l'autre et dans les compétences acquises au préalable à travers des expériences particulières. C'est ici l'assurance, mais elles apparaissent de façon variée chez les personnes : la « tchatche », l'organisation, l'improvisation, la volonté et la capacité d'animer un groupe, de transmettre à des enfants… tant de qualités personnelles et d'aptitudes développées pendant la jeunesse ou plus tard et qui sont supposées correspondre aux métiers du social. Elles sont du moins réinterprétées *a posteriori* comme des éléments cohérents du parcours et reconnues comme tels par ceux qui évoluent déjà dans ce champ professionnel. Il y a là reconnaissance de ce que la personne peut apporter au groupe qui n'est qu'une donnée de l'échange, la seconde étant ce que l'acteur peut en retirer. Car au-delà d'expériences permettant de souligner des compétences personnelles, il y a également un intérêt personnel à se diriger vers un milieu professionnel idéalisé.

Le point précédent nous amène à considérer l'attrait pour les métiers du social dans un va-et-vient permanent entre soi et l'autre. Mireille Prestini-Chrisophe (dans Vilbrod, 2003), en interrogeant des étudiants ASS s'est intéressée aux raisons évoquées pour le choix de formation et a identifié deux types de motivations qu'elle nomme centripètes c'est-à-dire tournées vers soi et centrifuges, c'est-à-dire tournées vers l'autre. Nous retrouvons également ces deux types de motivations fortement imbriquées dans les discours de nos interviewés. Nous aimerions souligner ces deux aspects particuliers qui renvoient le choix d'un métier du social à des expériences marquantes. Il peut s'agir de l'empathie pendant l'enfance pour une personne handicapée ou malade dans son entourage et où peut transparaître à l'occasion le remord d'être bien-portant ou issu d'un milieu relativement privilégié. L'expérience précoce de la relation d'aide pendant l'enfance, valorisée par le milieu familial peut ainsi jouer un rôle dans le choix du métier comme pour cette éducatrice spécialisée qui fait remonter à l'enfance une « passion » pour l'autre :

> *Je ne sais pas si une rencontre a joué un rôle particulier mais peut-être que le fait d'avoir aidé cette dame est une des causes de cette passion. En effet, je voyais bien que je lui étais utile et je me sentais utile aussi. Je ressentais que mon aide était précieuse et elle me le rendait bien.* (Cette ES de 27 ans travaillant dans le milieu du handicap cite ici une expérience de jeunesse lorsque sa mère l'envoyait fréquemment s'occuper de sa voisine, une personne âgée dépendante.)

On retrouve bien ce sentiment d'utilité déjà évoqué et son aspect épanouissant. Il nous semble que c'est l'expérience des gratifications symboliques qui accompagnent le plus souvent la relation d'aide qui semble susciter un intérêt précoce à ce type de professions. Ce type d'expériences renvoie donc à la rencontre d'un autre, *« expérience singulière »* comme la décrit Jean-Luc de Saint-Just (dans Vilbrod, 2003), amenant une rupture et un mouvement de la conscience. Liant très clairement le choix du métier à une relation d'aide qui soulage l'autre en même temps qu'elle est personnellement enrichissante.

C'est d'ailleurs parfois l'attrait d'un public particulier qui est mis en avant. Les enfants le plus fréquemment, qu'il s'agisse d'ailleurs des éducateurs spécialisés ou des assistants de service social. Les fréquentes expériences du scoutisme ou de l'animation, ainsi que les vocations enseignantes de nombreux travailleurs sociaux ne sont sans doute pas étrangères à cet attrait. Mais les personnes handicapées également, sans qu'il soit d'ailleurs possible de réaliser une

distinction nette entre ces deux catégories puisque dans l'éducation spécialisée du moins, l'enfant est souvent porteur de handicap et l'handicapé adulte souvent considéré comme un enfant[54]. Dans tout les cas, c'est la rencontre avec une altérité « en besoin » ou « en souffrance », qui nécessite une aide, un soutien qui est source de satisfaction personnelle.

Sans d'ailleurs se cantonner à la dimension des gratifications symboliques puisque pour certains, il s'agit même de se réparer soi-même à travers une formation dont on anticipe les bienfaits. Le propos de cette éducatrice spécialisée de 47 ans illustre ce désir de se compléter, de se réparer soi-même en venant en aide à l'autre. Ce type de propos est, à cet égard, assez récurrent bien qu'il soit rarement le premier motif invoqué:

> *Disons que ça m'a permis de me construire moi-même et c'est comme ça que je me suis lancée dans la profession. […] Moi si j'ai fait éducateur, je pense que c'est un peu pour ça, par des épreuves de la vie. Je n'ai pas fait éducateur pour rien. C'est une mauvaise chose parce que les épreuves de la vie, je m'en serais bien passée, on va dire ça comme ça. Moi j'ai perdu ma mère à l'âge de neuf ans. Je me suis construite plus ou moins seule, je n'ai pas été protégée par un cocon familial. J'avais besoin, je pense, de repères. Déjà, je ne voulais pas louper ma vie d'adulte, je voulais créer une famille. Comme moi j'ai été élevée par mon père de l'âge de neuf ans jusqu'à mon adolescence, je voulais vraiment avoir* ***les bonnes valeurs****. Je me suis dit « tiens, être éducateur ça me permettra aussi de faire un travail sur moi et en même temps de savoir gérer une famille ». […] Ce choix de métier ne s'est pas fait pour rien. Je pense que si j'avais eu des parents et une famille totalement construite, unie, je n'aurais pas fait ce choix. »* (Cette ES aurait souhaité être enseignante. Elle a quitté l'école à 17 ans puis, après un stage, a passé un CAP de dactylographie. Elle alterne les CDD comme secrétaire ou standardiste et les périodes de chômage jusqu'à ce qu'une amie moniteur-éducateur lui propose de passer le concours de ME. Elle le réussira et passera ensuite le concours d'ES. )

[54] Cette infantilisation, qu'il ne faut pas généraliser, est considérée de manière croissante comme une forme de maltraitance ou plutôt de « douce violence ».

Le métier d'éducateur spécialisé est ici envisagé comme une thérapie personnelle permettant de compenser une socialisation primaire insatisfaisante. Ici encore, le parcours professionnel est relu à la lumière de l'histoire familiale. Seulement, ce sont moins de les apports que les manques qui sont soulignés. Le social devient *« structure de sollicitation »* selon l'expression utilisée par Nicole Aubert et Vincent de Gaulejac (1991, p. 246). Plus que le simple exercice d'un métier, le travail social est vu comme une façon d'être, de devenir quelqu'un, de se dépasser ou se réparer, facilitant d'autant la socialisation secondaire et l'incorporation des valeurs professionnelles qu'elles deviennent même des référents identitaires en dehors du cadre professionnel. Celles-ci peuvent être, par exemple, réinvesties dans la sphère familiale. Ce constat nous invite à prendre en compte les effets des formations aux métiers du social, souvent considérées *a posteriori* comme des séquences de transformations identitaires, aspect que nous allons développer dans la suite de ce travail.

Qu'il s'agisse d'une formation initiale ou d'une reconversion en cours de carrière, il s'agit donc d'aller vers l'autre, de rechercher le contact, la relation. La plupart privilégient donc le métier au statut, bien que les formations professionalisantes et rapides du social et les nombreux débouchés offerts puissent également jouer un rôle dans les stratégies professionnelles (la question des débouchés est évoquée 4 fois). Bien qu'il s'agisse toujours de parcours reconstruits et réinterprétés *a posteriori* par les acteurs, force est de constater que ça n'est jamais l'aspect technique qui attire, le métier lui-même apparaissant de manière très floue. Ce sont des qualités supposées et imputées aux métiers du social en termes de soutien à certaines catégories de populations ou de rétributions symboliques induites qui semblent déterminantes dans le choix des enquêtés. Ces métiers – dans lesquels les valeurs familiales, même si elles sont minimisées dans les discours, ou encore des aptitudes relationnelles acquises au cours des expériences, peuvent être réinvesties – offrent une identité valorisée. Cette imbrication entre, d'une part des traumatismes, des valeurs personnelles palpables aussi bien dans les métiers envisagés que dans les activités bénévoles et associatives qui ne peuvent se réduire à des stratégies d'entrée sur le marché du travail, et d'autre part la reconnaissance dans un champ professionnel de ces identités revendiquées souligne bien tout l'intérêt du modèle de la double transaction de Claude Dubar.

Pour conclure, revenons rapidement sur quelques uns des constats effectués. D'abord, nous avons vu que les profils des travailleurs sociaux étaient divers, tout comme leurs modes d'entrée dans le secteur, bien qu'il soit possible d'établir des catégories assez homogènes.
Ensuite, nous avons constaté que si les influences du milieu familial sont largement minimisées, elles réapparaissent cependant en filigrane dans les parcours ou « carrières » et dans les modes de rencontre avec le milieu du social, domaine spécifique où trouvent à se réinvestir des appétences personnelles pour un métier porteur de sens. En ce sens, les constats effectués par Alain Vilbrod (1995) concernant les éducateurs spécialisés nous semblent bien se vérifier pour nos enquêtés : la dimension morale est toujours palpable et les métiers étudiés ne constituent pas *« des métiers comme les autres »*. Les rencontres avec le secteur et des professionnels par le biais de stages, du bénévolat ou de petits boulots qui se veulent transitoires, viennent adouber des capacités et donner sens à un parcours dans le cadre d'une double transaction identitaire déjà à l'œuvre avant l'entrée en formation. La rencontre se fait aussi avec un autre, porteur d'un besoin, d'une souffrance ou d'un manque et fait parfois écho à une recherche de complétude chez les impétrants. Les motivations des aspirants travailleurs sociaux se nourrissent donc d'une certaine empathie vis-à-vis de ces usagers, parfois renforcée par des traumatismes personnels. Au-delà des différentes logiques d'accession au métier – mobilité sociale ascendante ou descendante, parcours directs ou non linéaires – certains aspects sont récurrents, comme la recherche d'un accomplissement personnel par l'activité professionnelle prolongeant des valeurs familiales, des appétences et aptitudes personnelles développées au cours des trajectoires de vies. Les continuités biographiques ainsi dégagées par les interviewés – faisant place également à des ruptures vécues comme des évolutions positives – valorisent clairement la recherche d'une utilité sociale au service de l'autre et de la société en général. Ces trajectoires sont marquées à la fois par une certaine empathie avec les personnes en difficulté et par les refus de stratégies professionnelles orientées vers la simple recherche d'un gain financier. La découverte du métier dans le cadre d'activités associatives ou bénévoles nous semble être particulièrement représentative de la tension constitutive qui est également à l'origine des deux professions étudiées renvoyant à la nécessaire acquisition d'une professionnalité permettant de donner une cohérence au groupe. Dans ce cadre, il nous paraît nécessaire d'étudier les mécanismes de socialisation professionnelle à l'œuvre dans le secteur social. Les parcours étudiés jusqu'ici, qui sont ceux des candidats ayant réussi à passer les barrages de la cooptation professionnelle,

s’arrêtent aux portes des centres de formation. Il nous faut désormais décrire les processus transactionnels à l’œuvre pendant la formation puis sur le terrain.

Ces premiers éléments nous permettent d’aborder certaines particularités des deux professions étudiées. Nous avons vu qu’elles constituent des modèles hybrides, formant un compromis entre le secteur privé et le secteur public. Si au final ces deux groupes professionnels dépendent de l’Etat, autant pour leur reconnaissance que pour le financement des prestations qu’ils délivrent, l’initiative de leur constitution fut en partie autonome et largement négociée. Leurs références identitaires sont donc diverses et les modèles professionnels sont en partie inaboutis, avec des différences notables entre les éducateurs spécialisés et les assistants de service social. Cela ne signifie pas pour autant que ces professions soient totalement dominées et les groupes sont eux-mêmes en partie générateurs de leurs propres références professionnelles. Comme pour tout groupe professionnel, ses membres tentent de défendre leur autonomie et de se préserver de la concurrence, poursuivant par là les aspirations passées. Les logiques d’accession aux groupes semblent par contre similaires et obéir à certaines permanences. Elles échappent notamment à des stratégies d’orientation utilitaristes en faisant une place importante aux valeurs familiales et à une recherche d’épanouissement dans le travail reposant sur l’altruisme. En cela, ces deux activités professionnelles constituent donc des modèles identifiables reposant, comme nous l’avons vu, sur des modes de recrutement particuliers à travers des parcours qui permettent à une double transaction identitaire de s’opérer. Pour les impétrants, la professionnalisation prend sa source dans la recherche d’une correspondance entre le soi et les images idéalisées des professions. L’activité peut donc être doublement valorisée par les candidats, comme mode de réalisation personnel et professionnel. Sans doute, l’attachement au statut professionnel et sa défense peuvent-ils se trouver renforcés, bien que le statut soit fragile ou plus précisément parce qu’il est fragile. Il nous reste encore à saisir les modes de socialisation à l’œuvre pour ces deux professions. Trouvant leurs sources dans l’action bénévole, tout comme d’ailleurs certains parcours des impétrants, comment s’opère la professionnalisation ? Et devant la fragilité des modèles professionnels ou la diversité des parcours et des profils des candidats, comment se diffusent des identités collectives et comment se traduisent-elles ?

## II. La difficile définition d'une identité professionnelle

Si les interprétations de leurs parcours par les acteurs sont relativement homogènes c'est avant tout nous semble-t-il parce que les formes identitaires renvoient d'après Claude Dubar (2000) à des « formes langagières ». Elles s'appuient sur des modèles légitimes, dans un champ donné, de présentation de soi. Dès lors, il est nécessaire de nous intéresser aux processus d'acquisition de schèmes communs de perception de soi et des autres dans un espace social donné. Pour saisir ces représentations communes, il est nécessaire de nous interroger à la fois sur les mécanismes à l'œuvre durant la formation et sur les problèmes communs rencontrés en situation de travail par les acteurs. Mais considérer l'identité comme un processus plus que comme une donnée stable et globalisante que chacun intégrerait, c'est aussi acter que les identités sont mouvantes et évolutives, toujours en travail et que les représentations communes sont diversement investies par les acteurs en fonction de leurs parcours et de la position réellement occupée dans les systèmes organisationnels. A cet égard, ce que nous avons retiré de l'analyse du vécu de la formation par les ASS et les ES en exercice ou encore en formation est particulièrement significatif. Plus que l'acquisition d'un savoir et d'un « savoir-faire », c'est la nécessité d'une transformation identitaire qui nous semble être au centre du processus de formation. Bien sûr, l'acquisition d'un vocabulaire commun et l'immersion pendant les stages dans l'univers professionnel participent à la création d'un « univers symbolique » partagé mais l'opérationnalité de ces acquisitions nous semble nécessiter l'acceptation d'une mise en jeu de soi. Plus que dans la recherche de références culturelles communes, nous nous intéresserons donc à l'aventure individuelle que constitue la formation, marquée par des transactions symboliques entre candidats et formateurs. C'est l'aboutissement, même imprécis et diffus, de ces transformations qui nous semble donner une légitimité à la « licence » que constitue le diplôme. Mais cette démarche volontaire est également ce qui peut expliquer la force des identités professionnelles et les résistances au changement qu'elles peuvent constituer. Dans un deuxième temps, nous chercherons dans les enjeux communs rencontrés par les professionnels, les principales formes identitaires à l'œuvre permettant de se reconnaître ou de se distinguer des autres. Nous verrons que les formes identitaires sont toujours relatives aux groupes auxquels on se compare alternativement et fortement liées à une volonté de faire reconnaître une identité portée, des savoir-faire revendiqués, un espace propre où l'on détient une légitimité tirée tour à tour de la

mission, de la profession et de la qualification correspondante ou des usagers. Nous aurons donc l'occasion de mettre en valeur les ressources identitaires dont disposent les membres des groupes professionnels concernés dans leur quête de reconnaissance.

## A. Construction identitaire et légitimité professionnelle

La question des motivations et parcours amenant à exercer étant éclaircie, reste à nous interroger sur la portée de la professionnalisation des acteurs. Il s'agit ici aussi de se demander comment on devient éducateur spécialisé ou assistant de service social. Mais en nous intéressant cette fois-ci à la manière dont le groupe professionnel prend en charge les candidats pour en faire des professionnels : en perpétuant chez ses membres un ensemble de savoirs et savoir-faire constituant la professionnalité aussi bien qu'en diffusant des références identitaires communes. A cet égard, la sociologie interactionniste nous permet de saisir la plupart des mécanismes à l'œuvre dans le processus de socialisation professionnelle qui ne se limite pas à l'acquisition de connaissances mais participe à un processus de conversion identitaire. Les formations aux métiers du social combinent dans une alchimie particulière ce que sont les impétrants et ce qu'ils doivent devenir, ce qu'ils doivent s'approprier de pratiques et de référents sédimentés pour être des professionnels reconnus et légitimes. Michel Chauvière voit dans les centres de formation les tenants des conditions d'exercice à venir car ils sont avec les professions elles-mêmes les garants d'un certain art de faire : *« la compréhension sensible combinée à la compréhension savante, l'écoute et l'art de la distance, la confiance et la recherche du consentement, le développement participatif et la démocratie représentative, le policy making, au-delà du militantisme et des choix partisans personnels, etc., tout en aidant les postulants à affermir leur droit de faire profession et d'être protégés dans ce choix de vie » (Chauvière, 2007, p. 11).*

Nous souhaitons nous interroger sur la manière dont s'effectue la socialisation professionnelle des travailleurs sociaux. Il va s'agir ici de saisir la nature d'un processus transactionnel mettant l'étudiant au cœur d'une dialectique articulant théorie et pratique. Pour Corinne Testanière, l'alternance viendrait *« nous dire quelque chose d'un idéal de formation »* (Testanière, dans Vilbrod, 2003, p. 269). Cet idéal est aux prises avec la réalité du terrain et est porteur d'une dimension conflictuelle. Elle renseigne à la fois sur les manques de la théorie et de la pratique prises séparément et sur leur nécessaire complémentarité. C'est

d'ailleurs aux étudiants de faire eux-mêmes cette expérience singulière de l'articulation entre théorie et pratique, dans des centres de formation majoritairement privés où enseignent généralement d'anciens travailleurs de terrain et des universitaires. De ce point de vue, la formation en alternance remplit une double fonction pour les étudiants : elle fournit à la fois des éléments de construction personnelle et la possibilité de se confronter directement aux collègues et aux usagers. Et ce dans une position plus inconfortable que lors des expériences bénévoles qu'ils connaissent fréquemment avant d'entrer en formation puisqu'ils sont évalués dans leurs actions. La formation apporte donc des référents communs, tirés pour la plupart d'éléments empruntés aux sciences humaines, en même temps qu'elle favorise l'inscription des professionnels dans le champ du travail social en retravaillant leur rapport au monde professionnel. Nous savons avec Claude Dubar que la socialisation professionnelle ne peut se réduire à la simple imposition de normes[55] et qu'elle induit des processus transactionnels[56]. C'est la nature de cette transaction, *« phénomène diffus et continu, non nécessairement explicite dans ses objectifs et ses procédures, et non pleinement conscient chez ses acteurs »* (Voyé, dans Blanc, 1992, p. 195) dont Jean Rémy a bien souligné l' *« intérêt analytique pour comprendre une séquence de transformation »* (Rémy, ibid., p. 95) et dont Marc Mormont a montré en quoi elle peut *« constituer un mécanisme générateur d'identité sociale »* (Mormont, ibid., p. 130), que nous allons étudier ici. Cette socialisation nous semble reposer sur des transactions individuelles entre étudiants et formateurs. Nous parlerons peu des terrains de stage car les transactions qui s'y jouent avec les tuteurs ne nous semblent pas fondamentalement différentes de celles qui se jouent entre professionnels sur le terrain, aspect que nous développerons dans la sous-partie suivante.

### 1. Formation et transactions interindividuelles

Nous avons vu plus haut combien chaque candidat est aux prises dans son parcours avec sa propre histoire familiale et personnelle. C'est au regard de celle-ci et de ses motivations propres que s'effectuera son parcours de formation. Ce dernier nous semble donc reposer sur des transactions interindividuelles et le cadre collectif nous semble insuffisant pour rendre

[55] A la fois parce que les acteurs ne sont pas passifs dans les processus de socialisation, mais également parce que les normes et valeurs professionnelles peuvent entrer en tension avec celles incorporées pendant la socialisation primaire.

compte des processus à l'œuvre. Mais il nous faut tout d'abord identifier des acteurs individuels prêts à y prendre part et ayant un intérêt à le faire. Et donc à montrer en quoi la formation dépasse les interactions collectives entre l'équipe de formation et l'ensemble de la promotion[57]. Parmi les éléments qui expliquent la dimension interindividuelle, il faut noter tout d'abord la multiplicité des parcours de formation des étudiants.

On trouve dans les formations aux métiers du social des étudiants d'âges variés qui vont dans notre corpus de 19 à 39 ans, avec des parcours professionnels et personnels antérieurs nécessairement diversifiés et des attentes très différentes comme nous avons pu le voir plus haut. S'il s'agit pour les étudiants sortant du bac ou d'une courte formation universitaire, voire en reconversion professionnelle, d'apprendre le métier dans le sens d'acquérir les outils nécessaires à son exercice, les travailleurs en cours de formation (8 personnes) se basent beaucoup plus sur les manques théoriques qu'ils ressentent et insistent sur l'acquisition d'un vocabulaire et de leur capacité à mettre des mots sur leurs actes[58]. La position de chacun dans la formation est donc déjà définie par le parcours antérieur, chacun composant avec ce qu'il est[59]. L'accent est d'ailleurs mis sur le choix des étudiants. A chacun de prendre dans la formation ce qui l'intéresse, d'approfondir tel ou tel axe, de choisir dans les multiples enseignements ce dont il a besoin et le cas échéant de privilégier dans les vastes apports théoriques les approches sociologiques ou psychologiques ou encore tel courant pédagogique par rapport à tel autre. Il apparaît de manière très nette à la lecture des entretiens qu'il n'y a pas une formation uniforme mais autant de parcours de formation que d'étudiants. Ce qu'illustrent parfaitement les propos de cette étudiante éducatrice spécialisée de 25 ans :

[56] Cette partie sur la transaction symbolique dans les formations aux métiers du social s'inspire largement d'une contribution que nous avons rédigé conjointement avec Jean-Yves Causer à l'occasion du colloque « Reconnaissance, reliance et transaction » qui s'est tenu à Strasbourg les 22 et 23 janvier 2009.

[57] Non que les transactions collectives n'existent pas mais ce qui se joue en formation semble avant tout relever d'un processus de transaction interindividuelle, plus efficace en termes de socialisation professionnelle.

[58] En plus bien-sûr de la quête d'une « légitimité » dans leur exercice lorsqu'ils exercent sans diplôme ou sont dans une logique de reconversion entre l'humanitaire et le travail social.

[59] La diversité des parcours des étudiants, que nous faisons intervenir ici pour souligner la personnalisation du vécu de la formation pourrait également donner lieu à une typologie des modalités d'entrée dans la transaction. Que l'on s'y oriente à la sortie du lycée, que l'on soit venu pour légitimer un exercice professionnel déjà ancien dans le domaine du social ou que l'on se réoriente professionnellement, agit fortement sur le vécu de la formation. Ainsi que sur la capacité des formateurs à « manœuvrer » les étudiants, surtout lorsqu'ils ont derrière eux une expérience professionnelle conséquente.

*Et c'est seulement la deuxième année où l'on se rend compte que ben justement, ce n'est pas LA formation mais que c'est bien NOTRE formation. Et qu'après c'est énormément enrichissant. Moi j'image ça comme un bagage : ben moi je suis venue avec mon cahier et mon stylo et que à la fin de la formation, ben j'ai plein de cahiers et que ces cahiers là restent toujours ouverts. Parce que justement on se remet beaucoup, beaucoup, beaucoup en question. Je pense qu'à partir du moment où un travailleur social ne se remet plus en question, c'est qu'il y a un pépin quelque part. Et justement même on travaille avec tellement de personnes et elles sont toutes tellement différentes et voilà on peut pas avoir de recette miracle pour tout le monde. Parce que on est chacun unique, on a chacun nos problèmes et on a chacun notre manière de faire, notre manière de penser, alors on peut pas calquer un truc sur tout le monde. Alors c'est vrai qu'au départ c'est difficile mais qu'en on se rend compte que c'est NOTRE formation, ben on se dit que là je vais vraiment faire ce qui me plaît et euh je vais essayer de trouver des réponses sachant qu'on met pas un point final à nos réponses.* (Cette étudiante est en troisième année de formation d'ES où l'ont conduite d'après elle le scoutisme et le bénévolat auprès d'enfants handicapés.)

Au-delà des parcours de vie différents, la formation se joue donc comme une aventure personnelle mettant en jeu l'étudiant et ce qu'il est[60]. D'autant plus qu'il est le seul à pouvoir établir un lien entre la formation théorique et ses propres expériences de stage, à faire l'analyse de son parcours de formation et à y donner du sens, assisté en cela par des groupes d'analyse de la pratique. On le comprend bien dans cet extrait, la compréhension de ce qu'est réellement la formation est progressive et nécessite de faire le deuil des attentes initiales et d'un cadre collectif sécurisant. L'unicité de chaque étudiant et de chaque situation rencontrée vient d'ailleurs justifier l'absence de « recettes ». La formation s'ancre donc bien dans l'individuel, dans les capacités personnelles de l'étudiant à faire face à une situation de manière professionnelle. Au final, c'est l'absence d'un modèle professionnel unique que doivent acter les étudiants.

La liberté qui est généralement donnée aux étudiants de choisir leurs terrains de stage et les sujets des écrits, dont le mémoire professionnel, renforce encore cette individualisation des parcours. Dans le processus de formation, « *un processus d'individualisation s'entremêle à un*

*processus de socialisation. La transaction est ainsi double. Une identité personnelle se construit dans l'action réciproque, où la rencontre avec l'altérité ne se réduit pas à une projection de soi sur l'autre. Il en résulte une dramaturgie personnelle dont le scénario se compose des interactions chargées d'enjeux collectifs* » (Rémy, dans Freynet *et ali, 1998, p. 21)*. Cette dramaturgie prend corps en l'occurrence dans une remise en question permanente des étudiants. A commencer par la remise en question d'une vision idéalisée du travail social.

Pour Elisabeth Dugué, c'est dans la confrontation entre leur volonté d'agir et *« les réalités du métier qui s'exerce dans un cadre statutaire »* (Dugué, dans Mokhtar *et ali, 2008,* p. 269) que s'élabore l'identité professionnelle des travailleurs sociaux. Confrontation qui trouve d'ailleurs à se perpétuer dans l'exercice professionnel comme nous aurons l'occasion de le voir plus loin. Pendant la formation, il s'agit surtout pour les étudiants de faire le deuil de ce qui les a précisément amenés à entrer en formation : les expériences bénévoles, l' « amateurisme » et d'une certaine manière, leurs motivations elles-mêmes. Cette inadéquation entre les attentes initiales des étudiants et les réalités du travail social est source d'une frustration qui constituera le fil directeur de la formation. Ce qui transparaît chez la quasi-totalité des étudiants est illustré ici par une élève éducatrice spécialisée de 21 ans :

> *C'est quand même un domaine où tu prétends aider les gens mais tu te rends compte qu'il y a quand même beaucoup de freins, surtout par rapport aux demandeurs d'asile… Tu aimerais les aider et puis finalement tu ne peux pas, il y a des lois […] Même à l'école, on t'apprend très bien à être, comment dire… à être frustrée, on te dit que tu ne pourras pas aider tout le monde. On te le dit clairement, c'est comme ça. C'est quand même un métier où tu arrives avec beaucoup d'illusions en te disant que tu vas faire le bien autour de toi et tu te rends compte que ce n'est quand même pas facile.* (Cette étudiante de première année est entrée en formation après un DEUG de sociologie et a fait 2 ans de bénévolat dans le cadre de l'AFEV pour être « sûre » de ne pas se tromper de voie.)

[60] Nous rejoignons ici Elise Dos Santos qui voit dans les formations aux métiers du social une « survalorisation des aspects psychoaffectifs et du développement personnel par rapport à l'aspect programmé d'un métier ». (Dos Santos, dans Freynet *et ali*, 1998, p100.)

La première étape à traverser par les étudiants est donc celle d'un désenchantement. Cet écart significatif existant entre la vision idéalisée du travail social et sa réalité permet de bien saisir l'aspect essentiel de l'alternance dans les formations aux métiers du social qui rend plus rapide l'immersion dans le monde professionnel en permettant une adaptation progressive à la « réalité désenchantée » du travail social au fil de stages caractérisés par des attentes différentes depuis l'observation jusqu'à la responsabilité. Le « choc de la réalité » décrit chez les élèves infirmières par Fred Davis (1966) nous apparaît effectivement particulièrement pertinent dans le cas des aspirants travailleurs sociaux. Cet écart fondamental, sans doute plus aigu aujourd'hui alors que les places à occuper sont moins stables que par le passé, est d'ailleurs souligné par Françoise Lavenac pour qui *« la formation, pour permettre la prise en compte de la réalité des métiers, "endosse" d'abord et avant tout une succession de ruptures : ruptures subjective et psychique pour l'étudiant confusément marqué du côté d'un idéal de l'aide et de l'assistance, rupture avec la non-représentation du réel social et politique »* (Lavenac, 2007, pp. 96-103). De fait, c'est avant tout aux limites de son action qu'est confronté le stagiaire mais aussi à la difficulté de trouver sa place. Car il découvre également ce qui vient relativiser les tâches nobles, le « sale boulot », d'autant plus que les stagiaires sont souvent les grands perdants de la division morale du travail dans les établissements. S'ils ne peuvent être aidant, que peuvent-ils être ? Où peuvent-ils trouver la légitimité de leur démarche professionnelle si leur volonté première est invalidée ? C'est à ces questions que chaque étudiant semble être confronté, rendant nécessaire un travail sur soi, une nouvelle séquence de transaction subjective.

### 2. L'étudiant comme acteur et enjeu, l'acceptation d'un travail sur soi

Chacun est soumis à la même exigence, toute aussi individualisante : mener une réflexion personnelle, accepter ou plutôt s'imposer un auto-questionnement permanent qui semble être la principale caractéristique des formations aux métiers du social, faute d'une cohérence dans les enseignements dispensés d'un centre à l'autre, voire dans un même centre, d'un formateur à l'autre.

> *Alors moi, je me suis sentie à l'aise parce que je m'adapte assez facilement, c'est une formation où on demande beaucoup d'adaptabilité de notre part. […] On va pas demander d'apprendre beaucoup de choses, on va te demander de réfléchir, c'est le*

*but de la formation. Donc à partir du moment où tu acceptes de réfléchir et que t'as pas besoin d'un cadre constant pour te sentir bien dans une école, ça se passe bien.* (Entrée en formation à la sortie du Lycée, elle est âgée de 22 ans. Diplômée depuis 7 mois, cette ASS est engagée comme contractuelle par le conseil général. Elle nous livrera également que ce manque de cadre à l'école a pu troubler certaines de ses camarades. )

De fait, les centres de formation ne pratiquent guère les contrôles de connaissances et le passage d'une année à l'autre n'est pas validé par des examens. Les enseignements peuvent donc être tout à fait négligés – et le sont visiblement fréquemment au moins pendant la première année – ou alors servir de base à la réflexion. L'aspect réflexif nous paraît être une des données centrales de ces formations pour deux tiers des interviewés, voire pour certains enquêtés comme l'ASS précédente, le but même de la formation. La formation peut dès lors être mal vécue des étudiants venus chercher des réponses et se heurtant à des questionnements personnels ou professionnels face auxquels on les enjoint de se positionner. Nous identifions dans cette attente déçue, celle d'apprendre les « ficelles » du métier ou d'obtenir des réponses définitives, l'un des préludes à l'entrée en transaction. Venus pour apprendre, les étudiants se rendent compte qu'il n'y a rien à apprendre, sinon « apprendre à apprendre ». En quête d'un modèle professionnel constitué, ils doivent bâtir le leur.

Paradoxalement, bien que les difficultés rencontrées sur les terrains de stage ne soient pas absentes des discours des travailleurs sociaux et étudiants interrogés, l'accent est souvent mis sur la difficulté à définir ce qui se passe au centre de formation, qui est décrit à postériori par les travailleurs sociaux comme une transformation identitaire, un changement du tout au tout autant sur le plan professionnel que personnel[61]. La formation aux métiers du social apparaît donc comme un cheminement individuel qui met l'étudiant dans une remise en cause permanente.

Arrêtons-nous d'ailleurs un moment sur cette remise en question personnelle que tout semble encourager, depuis les épreuves de sélection jusque dans la régulation interne aux écoles. L'entretien psychologique qui conditionne l'entrée aux écoles d'ES et d'ASS est déjà une

[61] A l'inverse de la plupart des étudiants en formation pour qui ce processus est largement inconscient et se plaignent surtout de la densité des apports théoriques dont ils interrogent l'utilité.

manière d'accepter que les valeurs et l'histoire personnelle de chaque étudiant soient des données centrales du parcours de formation. Les temps d'échanges avec un psychologue lors des retours de stages dont bénéficient les étudiants assistants de service social portent également autant sur les cas rencontrés avec les usagers que sur les capacités personnelles des étudiants à y faire face[62]. Le travail sur soi apparaît comme une donnée omniprésente et parfois consciente ou voulue par les étudiants. Ils l'analysent diversement comme un travail curatif faisant écho à ce que nous disions précédemment sur leurs motivations à entrer en formation, une nécessité professionnelle qu'il faudra prolonger[63] ou rétrospectivement, par les travailleurs sociaux en activité, comme ce qu'ils ont retiré de plus positif dans la formation.

Selon nous, ce travail sur soi ne doit pas se comprendre comme un travail subsidiaire mais comme une nécessité. L'acceptation de la démarche de mise en jeu de soi nous semble être capitale dans une certaine mesure pour la réussite de la formation. C'est la volonté de l'étudiant de devenir professionnel et donc de se former ou se transformer qui nous semble faire la force de ce modèle de formation[64].

Cette démarche volontaire semble donc être une des données de l'échange de cette transaction symbolique avec les formateurs ; ce que l'étudiant y apporte[65]. Et qu'il est d'ailleurs fortement invité à y apporter comme le montrent les témoignages relatant les épreuves que subissent les étudiants les plus réfractaires à ce travail sur soi, considérés comme les moins investis dans la formation[66] comme le relate cette assistante de service social de 54 ans.

---

[62] Jean Foucard décrit des mécanismes similaires. En s'intéressant aux formations des Assistantes sociales en Belgique, il souligne le rôle central de l'instance de supervision des étudiants, qui n'existent pas en France, et qui nous semble d'ailleurs cristalliser en son sein les transactions décrites ici. Il y souligne comment les critères d'évaluation des étudiants sont pris dans une tension entre une dimension affective et une dimension formelle faisant de cet espace de supervision tour à tour un espace de thérapie ou un espace d'évaluation professionnelle. (Foucard, à paraître, 2010)

[63] Sur cette nécessaire réflexivité du professionnel, on pourra se reporter avec intérêt aux travaux de D.A. Shön (1994).

[64] Le détour par l'étymologie peut ici s'avérer utile puisque le latin « *forma* » renvoie à façonner quelque chose tandis que « *formatio* » signifie créer quelque chose qui n'existait pas auparavant. Et dans notre cas, un professionnel. Il s'agit donc bien d'un processus de création ou de transformation.

[65]Cette acceptation de la démarche avec ce que cela implique d'adaptabilité conditionne la capacité à adopter un certain "regard" qui, selon la grande majorité des interviewés, caractérise le travailleur social. Car au-delà d'un vocabulaire spécifique, les travailleurs et étudiants interrogés soulignent tous que ce qui fait le lien entre tous les apports théoriques et témoignages de professionnels, c'est l'acquisition d'une certaine manière de voir, de sentir et d'analyser.

[66] Les entretiens nous laissent entrevoir que ces étudiants, refusant d'entrer dans la transaction symbolique, s'exposent à une formation plus solitaire dans laquelle ils survalorisent les stages par rapport à l'école et recentrent leurs objectifs de formation sur la simple acquisition du diplôme d'Etat.

*Par contre, j'ai une personne qui était plus âgée que moi de trois ans et elle, à un moment donné, elle a eu des difficultés mais… elle était pas en mesure de se dire… Elle se disait « moi de toute façon, je sais que j'ai raison ». Et c'est vrai qu'elle restait sur ses positions. Alors que moi, je me disais « oui, je rencontre des difficultés, je ne sais pas comment faire ». Alors même si je me renfermais un peu, après j'allais frapper à des portes. Et puis il y a plein de portes pour y aller. Elle les a pas vu les portes… […] Mais cette collègue a été mal jusqu'au bout. Et je sais qu'au niveau de l'école, on ne la loupait pas. Les formatrices, elles pointaient… et il y a eu des lieux de stage qui lui ont été refusés, parce qu'on estimait qu'elle n'était pas… pas prête encore à les faire à ce moment-là. Donc l'école, effectivement arrive bien à cibler quand même.* (Cette ASS de 54 ans est entrée en formation à 40 ans après avoir travaillé comme vendeuse dans la boulangerie familiale. Elle s'est réorientée suite à son divorce et exerce depuis 11 ans.)

Un paradoxe apparaît ici clairement. Si la plupart des impétrants soulignent l'assurance gagnée au fil de leurs expériences comme une garantie pour pouvoir exercer et une compétence valorisable au concours, c'est la capacité à se remettre en question qui permet de vivre une formation satisfaisante. A cet égard, quand sont évoquées les difficultés, voire les échecs de certains pendant la formation, il s'agit souvent comme dans l'exemple présenté de personnes n'ayant pas su se remettre en question. Ici ou là, on regrette d'ailleurs que la formation n'ait pas su mieux « filtrer » des éléments qui se sont révélés défaillants dans la pratique dans les années suivantes.

Mais le paradoxe n'est qu'apparent. En réalité, il faut y voir le signe d'une transaction identitaire toujours à l'œuvre et de l'injonction de relire sa trajectoire biographique et sa pratique au regard d'éléments nouveaux et notamment d'un savoir spécialisé.
Insistant sur la complexité du social et de l'humain à travers des cours variés empruntant aux sciences sociales (sociologie, psychologie, psychiatrie, psychosociologie,…), la formation permet aux étudiants de revoir à la baisse leurs aspirations à « *sauver le monde* » et instille une distanciation avec les usagers dont les situations sont forcément difficiles. Le refus d'un lieu de stage peut alors être considéré comme une protection de l'étudiant. Ce passage d'un affect initial, qui est pourtant à la base de leur choix de formation, à la distance du professionnel, nous semble significatif d'un processus de construction identitaire des

travailleurs sociaux. Evoquée dans le cadre d'une nécessaire rationalité de l'intervention, mais aussi pour protéger le professionnel d'une implication émotionnelle trop importante, la distance professionnelle[67] est notamment ce qui permet aux travailleurs sociaux de se distinguer des militants actifs dans le champ et d'invalider leur action jugée parfois « dangereuse »[68]. Devenir professionnel, c'est ici se détacher des expériences précédentes, passer du monde profane à celui du professionnel et pour reprendre la formule d'Everett Hughes (1958), « passer à travers le miroir ». On retrouve d'ailleurs ici l'importance du savoir et de la neutralité affective, soulignée par Talcott Parsons.

Au-delà de cette mise à distance, le savoir enseigné diffuse un vocabulaire spécifique renvoyant à des manières de saisir les situations particulières et le monde social en général, comme en témoigne cet ES de 47 ans sortant tout juste de formation après une réorientation :

> *La formation m'a donné un vocabulaire. Avant, je savais exprimer mais je ne savais pas dire. Maintenant, je sais exprimer et expliquer. C'est ça qui est intéressant dans la formation. Ça a changé ma manière d'analyser, parce qu'il y avait des concepts qui couvraient des situations, que je ne connaissais pas avant.* (Sa réorientation fait suite à un remariage. Deux personnes dans sa belle-famille sont travailleurs sociaux. La formation est avant tout considérée comme un passage obligé pour exercer.)

Le vocabulaire est investi comme une manière de mettre en mot une pratique, mais également comme une façon de comprendre la réalité. En cela, les cours vont participer à la création d'un « univers symbolique » (Berger et Luckmann, 1966) véhiculant une certaine conception du monde qui n'est valable que si elle est mise en relation avec des expériences pratiques. Les apports conceptuels, rapportés à des situations directement vécues sur le terrain, donnent des schèmes d'analyse communs aux étudiants, leur permettant d'interpréter les réalités sociales d'une manière déterminée. Ce regard ou cet « esprit professionnel » acquis au cours de la formation et valorisé par les formateurs fonde en partie la légitimité du métier, il accompagne une conversion identitaire qu'ont bien décrite Peter Berger et Thomas Luckmann (1966). Les

[67] Distance professionnelle qui nous paraît également être une nécessité en regard de la difficulté croissante des travailleurs sociaux de concilier l'urgence des demandes et les délais administratifs, la complexité des situations et l'impersonnalité des dispositifs.

[68] En témoigne la méfiance et l'animosité de nombreux travailleurs sociaux à l'égard des militants des « enfants de Don Quichotte » à Strasbourg. La moindre des critiques adressées n'étant pas que certains militants ou sans-abri soient devenus par la suite des « maraudeurs » ou « veilleurs » salariés sur le campement.

travaux écrits demandés aux étudiants tout au long de leur formation, et particulièrement leur mémoire professionnel, répondent donc à une double fonction : acter l'acquisition d'une capacité à mettre en lien théorie et pratique et apprendre à parler de sa pratique en maîtrisant les concepts opératoires du groupe. Le rôle des formateurs apparaît comme le fait de guider les étudiants dans cette démarche.

### 3. Une transaction garantie par l'accompagnement des formateurs

Il nous faut à présent identifier notre deuxième acteur, le formateur, dont le rôle ne peut se réduire à celui d'un enseignant. A défaut de pouvoir imposer ou proposer une identité professionnelle dont nous avons déjà évoqué la précarité, et dont l'acquisition est très relative et en tous les cas loin d'être automatique, le rôle des formateurs semble être principalement de conduire les étudiants dans leur démarche de formation à travers la guidance des écrits, les regroupements de stages ou groupes d'analyse de la pratique ou encore dans une écoute active des étudiants. Il s'agit donc d'un travail d'accompagnement, dont la sanction est rarement une note mais prend bien plus la forme de soutiens, de conseils, d'injonctions à pousser plus loin le questionnement, voire dans le pire des cas, de remises en cause de la place de l'étudiant dans la formation, du plus informel au plus formel.

Si l'apport de l'étudiant dans la transaction est bien une acceptation du changement et du travail sur soi, interrogeons-nous sur ce qu'apporte en échange le formateur, dont le statut ne garantit pas à lui seul que l'étudiant accepte la démarche et veuille y prendre part, comme l'illustre le témoignage précédent. La quasi-totalité des personnes interrogées soulignent l'importance de la disponibilité des formateurs auprès des étudiants. A l'inverse, les centres les plus critiqués sont ceux dans lesquels il n'existe pas une écoute suffisante de ces derniers. La réputation des centres de formation semble reposer en grande partie sur la qualité de l'encadrement comme l'illustre ce témoignage d'une étudiante de 34 ans :

> *Un jour on a fait une réunion et j'ai dû dire que voilà, qu'on forme des assistantes sociales, on forme des éducateurs, on est dans le social mais nous même on a besoin par exemple de l'écoute en tant qu'étudiant. Par exemple moi, ce que je reproche peut-être, ce qui manque le plus à l'IRTS, c'est vraiment un lieu, un lieu d'écoute pour les étudiants et futurs travailleurs sociaux, quoi !* (Cette étudiante ES a un parcours

particulier. Enseignante en Algérie avant de venir en France, elle commence à exercer sans qualification dans un IME avant d'entamer sa formation. )

Les étudiants cherchent dans les formateurs, qu'il s'agisse du formateur « référent » qui les accompagne tout au long de leur scolarité ou d'autres avec lesquels ils ont plus d' « *affinités* » et vers lesquels ils se tournent d'eux-mêmes[69], un soutien face à une formation vécue comme difficile. On notera par exemple dans les difficultés évoquées par les personnes interrogées une pression constante due à l'alternance et à la superposition, voire l'opposition des attentes émanant des lieux de stage et des centres de formation. D'autant plus que les approches des professionnels et des formateurs de l'école peuvent diverger, le modèle de formation étant également porteur d'une dimension conflictuelle (Testanière, dans Vilbrod, 2003) car au-delà du conflit identitaire, ce sont également les centres de formation et les terrains qui entrent en transaction. Rappelons d'ailleurs que nombre de formateurs sont d'anciens professionnels qui ont pu voir dans l'enseignement un moyen d'échapper à la difficulté croissante de l'exercice de « l'intervention sociale » et qu'ils sont souvent porteurs d'une volonté d'ébranler les routines auxquelles les étudiants sont confrontés sur le terrain. Amener les étudiants à questionner leur pratique, c'est aussi questionner les rôles de chacun dans les établissements.

La possibilité pour les étudiants d'être écoutés par les formateurs, de parler de leurs difficultés personnelles, d'être aiguillés voire guidés dans ce travail de réflexion permanente, apparaît comme une des conditions de l'échange. Cette nécessité de trouver un soutien auprès des formateurs nous semble être renforcée par différents éléments : l'individualisation des parcours dont nous parlions précédemment qui empêche les étudiants de pouvoir se conseiller, se soutenir ou se comparer entre eux, le manque de communication avec la direction et les structures administratives des écoles qui incarnent la figure des « gestionnaires » et la difficulté de trouver un soutien sur des lieux de stage où les tuteurs sont parfois peu disponibles et où les étudiants jouent parfois plus un rôle de supplétif que celui d'un apprenant. Les formateurs des centres sont donc les seuls à pouvoir rassurer ou conforter les étudiants dans leur formation, ce qui implique bien souvent pour ces derniers d'accepter d'entrer en relation avec les formateurs et de solliciter leurs conseils.

[69] Certains formateurs semblent d'ailleurs jouer le rôle de modèles d'identification pour les étudiants, rôle que peuvent également jouer les tuteurs de stage lorsque les étudiants leur reconnaissent à la fois des compétences professionnelles et des qualités humaines.

C’est cette entrée en relation qui fonde la transaction comme l’explique cette étudiante, l’étudiant devant faire preuve de son implication pour être reconnu et soutenu par les formateurs.

> *Mais avec les enseignants, on est un peu plus proches. On peut leur parler quand on a un problème, c’est un métier social et ils sont « social », ils nous comprennent. Je pense qu’ils savent que ce n’est pas toujours évident, même s’ils attendent beaucoup de nous. Moi je trouve qu’on s’entend bien quand même, même si certains profs sont plus sympas que d’autres. En fait, plus on montre qu’on est compétent, qu’on travaille, plus on s’entend bien et plus on peut compter sur eux.* (Il s’agit ici d’une étudiante ES de 19 ans.)

Il nous semble que ce qui est en jeu ici, c’est la reconnaissance des efforts fournis et de la démarche de formation. Cela ne suppose pas une intensité ou une proximité particulière dans la relation, bien que les exemples de tutoiement entre étudiants et formateurs ou de possibilité de voir ces derniers à l'extérieur ne soient pas rares dans les discours, nous amenant à penser qu’une part de « séduction » peut également avoir un rôle à jouer dans la relation formateur-élève. Mais il s’agit plutôt d'accepter d'être évalué sur des critères ressentis comme subjectifs qui ont peu à voir avec les référentiels de compétences propres à chaque formation et renvoyant à la tension entre les attentes potentiellement contradictoires des acteurs. L'incompréhension des critères d'évaluation est en effet monnaie courante quand on ne dénonce pas clairement une subjectivité omniprésente des formateurs comme chez cette étudiante éducatrice spécialisée de 21 ans :

> *Alors ben les dossiers… on ne connaît pas le barème, enfin un ou deux on connaît… mais la majorité, on ne sait pas… et puis en fait les dossiers, c’est notre réflexion personnelle et donc… comment ils font pour évaluer… comme si ce qu’on pensait était estimable en note et donc parfois je me demande comment ils font pour noter…*

C'est bien l'étudiant en lui-même qui semble être évalué, avec ses sentiments, ses valeurs, ses idées, sa réflexion et donc soumis à la vision personnelle du formateur. Cette évaluation ne se fait pas non plus systématiquement de manière formelle puisqu'elle est rarement notée mais

elle n'exclut pas une certaine dureté, des reproches, des injonctions à s'auto-former en dehors de l'école[70]. Et *in fine*, bien qu'on se défende en centre de formation de juger la personne, c'est bien sa place dans la formation qui est en jeu, le redoublement étant une pratique assez rare : « ou on a sa place, ou on ne l'a pas ».

Mais justement, une part des remarques des formateurs constitue ce qui nous semble être leur principal apport dans l'échange. La plupart de celles-ci sont perçues comme permettant d'avancer et ce en raison du flou dans lequel se trouvent les étudiants. La nécessité d'un cheminement personnel étant actée par les étudiants, il n'est pas précisé de quelle nature il doit être. Tout indice recueilli auprès des formateurs pour réduire l'incertitude est donc essentiel[71], ces derniers pouvant devenir, comme certains professionnels rencontrés en stage, des « autruis significatifs », des modèles de référence. Il en va de même pour des écrits dont les étudiants perçoivent souvent difficilement les attendus et qui déterminent la réussite au diplôme d'Etat. Les formateurs apparaissent donc comme la clé de la réussite des étudiants au diplôme d'Etat. Une aide précieuse pour peu que les étudiants acceptent de "s'aider eux-mêmes" en faisant la moitié du chemin[72]. Notons d'ailleurs le parallèle qui peut être fait avec l'accompagnement des usagers du travail social.

Ainsi la transaction symbolique entre les étudiants et les formateurs est un processus continu qui met en jeu l'étudiant lui-même. La relation est asymétrique puisque le formateur est à la fois celui qui amène le questionnement et celui qui l'encadre voire le valide mais elle n'exclut pas la négociation. Cette transaction symbolique change d'ailleurs de nature en fonction des centres de formation qui disposent d'une relative autonomie et dont les équipes de formateurs sont hétérogènes et composées aussi bien d'anciens professionnels que d'universitaires.
Cette transaction symbolique autour de la transformation identitaire, que contrairement à Elise Dos Santos (1998), nous décelons également dans la formation à l'école et pas uniquement sur

[70] Gaston Pineau relève que la formation est une transaction entre le social et le personnel, entre l'hétéro-formation et l'auto-formation. (Pineau, dans Freynet *et ali*, 1998.)
[71] Sur ce point particulier, nous sommes renvoyés à la question de la maîtrise de l'incertitude chère à Crozier et Friedberg (1977) car elle constitue la principale ressource de toute négociation comme le souligne Liliane Voyé. Dans le cas des formations aux métiers du social, l'incertitude nous semble agir comme une incitation pour les étudiants à entrer en transaction, pour tenter de la réduire. (Voyé, dans Blanc, 1992.)
[72] Bien que nous n'ayons pas interviewé de formateurs en travail social (ou plutôt un seul formateur), notre expérience professionnelle dans ce milieu en tant que cadre pédagogique dans un centre de formation en travail social nous permet de dire que cet aspect est particulièrement assumé par les formateurs.

les terrains de stage, est finalement ce qui permet à l'étudiant de valoriser sa formation, de revisiter les difficultés vécues en expériences enrichissantes, et surtout de légitimer la formation et l'action du travailleur social sur un aspect moins formel et plus profond que le simple diplôme d'Etat[73] qui au final vient seulement l'attester. Elle représente une forme de compromis pratique dans lequel, faute de pouvoir lui proposer une identité professionnelle, on propose à l'étudiant un cheminement identitaire ou un développement personnel plutôt qu'un apprentissage du métier qui a plus sa place dans les établissements d'exercice. Finalement, la formation met l'étudiant dans la situation où il doit acquérir lui-même et volontairement les capacités d'auto-questionnement nécessaires à une pratique éthique[74], nourrie par les contenus des cours. Décrire ces mécanismes nous paraissait essentiel pour saisir les bases sur lesquelles se fait la conversion à un modèle professionnel. Ou ne serait-ce que pour démontrer qu'il y a conversion à un modèle professionnel et que c'est bien ce qui est en jeu dans la formation. La particularité de ce modèle nous semble être qu'il revient aux étudiants de le trouver, de le définir et d'y adhérer volontairement. Cela ne nous renseigne pas cependant sur les formes identitaires en question qu'il va s'agir maintenant d'éclairer à l'aide de ce que les ASS et ES nous livrent de leurs pratiques et des représentations de celles-ci.

## B. Entre identités professionnelles et identités au travail

Parler d'identités professionnelles pour les ASS et les ES n'est pas chose aisée. Et de fait, si nous avons insisté dans les paragraphes précédents sur des mécanismes transactionnels plus que sur un contenu de la formation, c'est bien parce que ce contenu fait partiellement défaut dans les discours, est sujet à débats, interprété de manière différente selon les acteurs et passe presque toujours au second plan par rapport à un processus de réalisation de soi. Le terrain de son côté est particulièrement investi par les travailleurs sociaux dans le sens où c'est là que s'apprend réellement la gesture professionnelle, grande absente de la formation au centre. Si la formation pose les bases d'un travail identitaire, c'est sur le « front » que se construit réellement le rapport au travail, par les interactions avec les collègues et les usagers, bien plus d'ailleurs que dans l'acquisition d'outils ou de techniques. En effet, la recherche de techniques, qui est récurrente dans les discours des étudiants, se trouve une nouvelle fois

[73] Ce qui nous semble donner un nouvel éclairage aux réticences de certains professionnels et plus encore des étudiants face à la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).
[74] Nous développons cet aspect dans la seconde partie de ce travail.

frustrée sur le terrain. Bien qu'on puisse y acquérir la maîtrise de certains outils ou la connaissance de dispositifs voués à une évolution permanente, le travail social est avant tout un travail de l'ordre du symbolique lié à quatre domaines selon Michel Autès (1999) : la subjectivité, l'identité, la parole et le lien. C'est donc dans cette dimension que se construit la professionnalité des travailleurs sociaux.

Incertaines, introuvables, clivées, des identités collectives le sont forcément, ce qui a amené Claude Dubar à parler suite à la première édition de *La socialisation*, de formes identitaires, plutôt que d'identités. Il ne s'agit pas d' *« être comme »* mais de se *« reconnaître dans »*. Selon Renaud Sainsaulieu (1977), l'identité au travail repose sur *« l'expérience relationnelle et sociale du pouvoir »*. Les relations de travail sont génératrices d'identité car les acteurs y font *« l'expérience de l'affrontement des désirs de reconnaissance dans un contexte d'accès inégal, mouvant et complexe au pouvoir »* (Sainsaulieu, 1977, p. 342). En cela, les identités sont liées à l'exercice professionnel dans un cadre particulier, ce qui suppose qu'elles seront sensiblement différentes d'un cadre d'exercice à un autre. Il s'agit là de la première difficulté à saisir des formes d'identification communes dans les deux métiers étudiés. Mais peut-on trouver des références communes au-delà de la diversité des cadres d'exercice ? Et au-delà des identités de métier, peut-on trouver des congruences entre la manière dont les ES et les ASS se représentent leur travail, s'identifient aux pairs et délimitent leur groupe d'appartenance, donnant une réalité à l'expression de « travailleurs sociaux » ? Sans doute, les formations en alternance installent ces métiers dans un rapport étroit entre un savoir, fondant la figure de l'expert, et un exercice professionnel reposant sur l'implication des acteurs. Car pour reprendre Jacques Ion et Bertrand Ravon, la relation *« est affaire d'individualités : le client ne se définit pas autrement que par lui-même – personne singulière, souvent en doute d'identité sociale –, et l'intervenant, précisément parce qu'il ne peut s'appuyer sur un répertoire de rôles, doit lui-même puiser dans ses propres ressources pour tenir cette relation »* (Ion et Ravon, 2005, p. 17). Cette implication personnelle nécessite pour les ASS et les ES des échanges fréquents et intenses avec les collègues de travail, se démarquant de la représentation de professionnels solitaires qu'ils alimentent souvent eux-mêmes, au moins pour les premiers. L'expertise revendiquée et l'implication des professionnels s'exposent cependant à leur reconnaissance relative par les commanditaires et à la position qu'ils occupent dans les établissements. En tant que travailleurs du « front », les ES et ASS sont les exécutants, les « petites mains » des politiques sociales et des établissements médico-sociaux. Mais leur position d'interface entre les usagers et les institutions requiert une part

d'autonomie non négligeable. Le hiatus entre cette position objective et la maîtrise revendiquée d'un ensemble de savoirs, « savoir-faire » et surtout de « savoir-être »[75] particuliers est un des enjeux de la revendication identitaire des ASS et ES. En cela, la logique des travailleurs s'oppose à celle, « gestionnaire », des prescripteurs de l'activité faisant dire à Claude Dubar que *« la question des régulations des activités de travail est souvent décisive pour comprendre ce qu'il y a de commun entre des situations de travail très diverses et des catégories de personnels très hétérogènes »* (Dubar, dans Vilbrod, 2003, pp 21-22). Cet argument nous renvoie à la tension que relève Jean-Daniel Reynaud (1988) entre « régulations autonomes » et « régulations de contrôle » créant des acteurs collectifs. Pour Claude Dubar, *« en tant qu'acteurs de la relation d'aide, les personnes qui travaillent dans le champ social ne peuvent être dépossédées de leur autonomie sans que leur activité en souffre grandement. Les règles d'autonomie l'emportent sur celles du contrôle. S'il y a groupe professionnel, c'est à partir de cette relation d'aide autonome qu'il faut le définir et le comprendre »* (Dubar, Op. Cit., p. 22). Nous nous attacherons à démontrer la justesse de cette affirmation par la suite en soulignant l'importance portée par les professionnels à leur autonomie dans le travail. Autonomie fonctionnelle variable et toute relative mais sur laquelle s'assoient des représentations partagées du travail pour les acteurs. Représentations qui sont d'ailleurs lourdes de conséquences en ce qu'elles tendent à clôturer l'espace identitaire et à limiter la reconnaissance des autres acteurs, qu'ils soient bénévoles, moins qualifiés, cadres ou commanditaires et enfin partenaires et ce, quand bien même tous travaillent dans le cadre de missions communes. Les formes d'identification reviennent à reconnaître ou à exclure d'autres du groupe auquel on appartient. Nous tenterons de dégager sur quels critères se fondent pour nos interviewés la reconnaissance et l'exclusion mais aussi de voir en quoi les parcours biographiques des acteurs sont forcément impliqués dans ces processus.

[75] Michel Autès (1999). Le savoir-faire renvoie effectivement plus à des techniques dont on sait qu'elles sont secondaires pour les travailleurs sociaux et sont finalement le prétexte d'une intervention qui est avant tout symbolique.

1. Autonomie technique et autorégulation

Le premier point que nous aimerions éclaircir ici concerne l'autonomie ou la marge de manœuvre revendiquée par les professionnels et qui nous semble à mettre en lien avec l'histoire incorporée des métiers aussi bien qu'avec la nature de l'activité. Autonomie toujours relative dans les deux sens du terme, à la fois parce qu'elle ne peut être absolue, les ASS et ES étant amenés à faire avec les impératifs des organisations et des services dans lesquels ils s'inscrivent, mais aussi parce que l'autonomie affichée se mesure toujours par comparaison à d'autres professions. Mais il nous faut également distinguer deux formes d'autonomie. La première renvoie à la maîtrise de leur activité par les professionnels. Plus qu'une difficile typification des actes quotidiens, largement variables d'un établissement à un autre, c'est à la manière dont est vécu le travail que nous allons nous intéresser, renseignant sur le statut revendiqué par les professionnels. La seconde renvoie à la part réellement autonome du travail, la relation d'aide, dans la mesure où elle échappe partiellement à une imposition de techniques ou de pratiques prédéfinies par l'établissement d'activité. Nous verrons à cette occasion que l'autonomie ne signifie pas pour autant solitude du professionnel mais qu'elle ouvre la voie à une nécessaire régulation collective de l'activité par les collègues. Il s'agit au final de tenter de comprendre en quoi les pratiques et les représentations du travail sont associées aux établissements d'exercice.

De manière formelle, la quasi totalité des ASS interrogés soulignent une relative maîtrise de leur agenda traduisant de fait leur capacité à déterminer eux-mêmes les priorités du travail. Celle-ci se traduit par une possibilité d'organiser librement les temps de travail en dehors de quelques plages horaires définies par l'établissement de rattachement : généralement une demi-journée de permanence d'accueil de nouveaux demandeurs et les réunions de service ou de synthèse avec les partenaires extérieurs. A l'exception de ces temps imposés, les ASS, quel que soit l'établissement dans lequel ils exercent définissent en partie leurs horaires de travail et l'attribution de ces plages horaire. Interrogés sur le déroulement d'une journée de travail habituelle, les interviewés ont considéré unanimement qu'une journée-type n'existait pas mais choisissaient dans la quasi-totalité des cas de présenter une journée dans laquelle aucun temps n'était imposé, valorisant par là leur marge de manœuvre. Généralement, cette journée commence par la consultation du courrier professionnel, principalement de leurs messageries électroniques. Le reste de la journée alterne entre l'accueil des usagers auxquels ils ont donné

rendez-vous et le traitement administratif des informations : rapports écrits, contacts établis avec d'autres professionnels et institutions, temps d'échange avec les collègues, suivi de dossiers plus anciens, éventuellement des visites à domicile selon le type d'établissement et leur propre évaluation des besoins des usagers. La distinction est très claire dans les discours, entre les temps d'accueil ou de visite d'une part, c'est-à-dire le temps de la relation, et d'autre part les temps consacrés au travail administratif. De manière générale, deux axes sont donc définis : le temps de travail librement attribué par le professionnel, limité cependant par les contraintes d'organisation des services et le travail en partenariat d'un côté, une distinction entre travail relationnel et travail administratif sur laquelle nous reviendrons de l'autre. Ajoutons que la description des différents actes constituant le travail ne semble pas poser de problèmes aux ASS.

Cette capacité évoquée à déterminer leur rythme de travail semble de nature à renforcer un sentiment d'indépendance des professionnels, basé sur leur capacité à évaluer les situations. Capacité ne reposant pas uniquement sur une formation mais sur un savoir-faire acquis sur le terrain au fil des années comme nous le livre cet ASS polyvalent de secteur à Strasbourg, illustrant bien ce que nous livrent tous les enquêtés en exercice sur un savoir-faire développé en situation de travail :

> *« Ca s'apprend par l'expérience, ça s'apprend sur le terrain. Pour devenir un assistant social qui soit correct, dix ans de pratique, d'expérience, de remise en cause. »* (Un ASS de 39 ans en polyvalence de secteur.)

Il ressort d'une moitié des entretiens réalisés avec les ASS en exercice que ce savoir-faire, cette assurance développée dans la pratique est ce qui permet de développer une autonomie dans le cadre de la mission définie par l'institution, autonomie qui ne paraît pas évidente à de jeunes professionnels plus en recherche d'un cadre sécurisant, tout comme les stagiaires en formation pendant leurs expériences de terrain.

La définition du cadre de travail par les ASS se double fréquemment d'une description du public accueilli. Si les professionnels maîtrisent en partie la répartition des tâches à l'intérieur de leur temps de travail, ils ne maîtrisent pas totalement le profil des publics accueillis ou suivis. Avec des variations certaines entre les établissements d'exercice. D'une certaine manière, les ASS polyvalents de secteur, qui se définissent facilement comme le pendant dans

le secteur social des médecins généralistes, se considèrent moins contraints. Ils représentent dans les entretiens réalisés le modèle de référence de l'ASS, en contact avec tous types de populations et les situations les plus urgentes, premier réceptacle des demandes des usagers. Modèle historique de la profession, d'ailleurs passage obligé en tant que lieu de stage pendant la formation, la polyvalence sert d'étalon de mesure aux ASS de la CRAM, aux ASS scolaires ou à l'hôpital et dans d'autres services spécialisés, qui retraduisent leur activité en fonction des spécificités de leur cadre de travail particulier. Les polyvalents ne sont pas pour autant uniquement dans une situation d'accueil. Ils sont également sollicités lors d'enquêtes sociales par le juge des enfants ou le conseil général pour délivrer par exemple des agréments d'adoption, et un certain nombre d'actes leur sont imposés comme l'élaboration et le suivi des contrats RMI (Revenu Minimum d'Insertion)[76]. Ces tâches prescrites ou ces « commandes » sont à concilier avec les urgences quotidiennes comme, pour reprendre un exemple donné, le relogement d'une mère de famille arrivant le matin au centre médico-social avec ses enfants, se trouvant sans solution pour la nuit suivante. Un travail de hiérarchisation des tâches mais également de tri et de réorientation des usagers vers des professionnels spécialisés fait donc partie du quotidien, même lorsque l'ASS a prévu uniquement de recevoir sur rendez-vous des usagers dont il assure le suivi. C'est cette imprévisibilité des urgences quotidiennes qui induit une grande part de l'autonomie des professionnels : l'activité est difficilement planifiable. Les profils des publics sont nettement plus homogènes pour des professionnels spécialisés RMI, logement ou gérontologie, pratique croissante dans les services des conseils généraux, voire à l'extrême, dans les Caisses Régionales d'Assurance Maladie (CRAM) où les « clients » sont en grande partie présélectionnés, filtrés et définis en amont. Avec parfois, la frustration de voir un type de public réaffecté à d'autres services[77]. Au sein des CRAM, les différents types d'usagers accueillis sont d'ailleurs intégrés dans les objectifs annuels définis nationalement et à réaliser par les différentes caisses. Un rapport contrarié à la spécialisation ressort donc des entretiens. Si les polyvalents conviennent qu'ils se concentrent souvent d'eux-mêmes sur des problématiques particulières (enfance, précarité, logement, RMI) en confectionnant leurs « portefeuilles de situations » et que l'existence de professionnels spécialisés est nécessaire devant la complexification et l'évolution permanente des textes, ne serait-ce que pour conseiller les collègues, elle peut être vécue également comme un appauvrissement du travail.

[76] Il faudrait dire RSA (pour revenu de Solidarité Active) aujourd'hui mais nous préférons conserver la désignation du dispositif tel qu'il existait au moment de la réalisation des entretiens.
[77] Les personnes âgées dépendantes aux services du conseil général par exemple.

Il nous semble que l'identification à un modèle généraliste, et donc à la profession, passe avant l'identification à l'établissement d'exercice.

Chez les éducateurs spécialisés, la situation du point de vue de l'autonomie formelle est moins homogène et il faut établir une distinction entre le milieu ouvert et le travail en milieu « fermé ». Les éducateurs œuvrant en AEMO, en placement familial pour le conseil général, en Instituts Thérapeutiques, Educatifs et Pédagogiques (ITEP) ou Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) disposent d'une marge de manœuvre se rapprochant de celle des ASS. Hors des demi-journées de bureau, des audiences au tribunal, des réunions de synthèse ou d'équipes, ils disposent d'une certaine maîtrise de leur agenda dans l'agencement des visites, rendez-vous et temps d'accompagnement. Cette marge de manœuvre est valorisée par ces professionnels au regard du milieu « fermé » et des internats où les temps de travail sont largement déterminés par les nécessités du service dans un milieu où il semble ancré dans les esprits que les heures supplémentaires sont inévitables, que l'heure de fin du service est parfois hypothétique. Les tâches remplies apparaissent également comme plus nobles que celles réalisées en établissements et le risque de routinisation du travail plus réduit. Au sein des externats et internats, les temps de travail sont définis par les activités des usagers et surtout les temps d'intervention d'autres professionnels. Au final, leur activité semble se définir en creux par rapport aux temps scolaires, aux interventions des thérapeutes, médecins et psychologues. C'est dans l'accompagnement de la vie quotidienne des usagers que s'inscrit leur activité principale : lever, toilette, conduite des résidents à l'école ou chez les différents professionnels, repas, temps libres, activités, coucher, etc. Moments qui peuvent donner lieu à des actes éducatifs et à la gestion des crises, avec une extrême diversité selon les établissements, les publics accueillis ou la définition des postes. Il faut également souligner que la définition de leur activité par les ES eux-mêmes est problématique. Qu'il s'agisse du travail de l'ES en général ou de l'activité quotidienne, elle semble difficile à mettre en mots voire volontairement passée sous silence renvoyant aux difficultés déjà évoquées par Francine Muel-Dreyfuss (1983)[78]. Les temps consacrés aux écrits et réunions semblent largement moins mis en opposition avec la part relationnelle du travail dans la mesure où ils sont moins

[78] « Ainsi, aux questions concernant précisément leur métier, les éducateurs répondaient le plus souvent par un discours qui, d'une part, mettait en avant la quasi-impossibilité d'une définition précise et fermée – ou finie – de leur profession et qui, d'autre part, s'organisait autour d'un centre absent, l'expérience professionnelle concrète, dont le dévoilement semblait implicitement condamné à la malédiction d'une trahison par les mots. » (Muel-Dreyfuss, 1985, p142)

nombreux que dans le service social et que dans la plupart des établissements décrits par les enquêtés, les écrits permettent aux éducateurs spécialisés de se distinguer des professionnels moins qualifiés dont la concurrence est directe sur les tâches quotidiennes. Les écrits renvoient à une « division morale du travail » sur laquelle nous reviendrons. Que les publics soient présélectionnés par l'établissement et le secteur d'activité n'est pas ici sujet à débat. C'est d'ailleurs ce qui fonde la « spécialisation » du métier d'éducateur, introuvable dans la formation et défini comme touche-à-tout par les interviewés. La vocation « généraliste » du métier semble s'accommoder bien plus facilement d'une spécialisation sur un type de public, qui correspond parfois à ce qui a amené les acteurs à se diriger vers la profession. Ici plus que pour les ASS, il semble accepté que l'activité soit définie par le type d'établissement plus que par la nature du métier. La figure de référence de l'éducateur spécialisé est difficilement saisissable par ce biais. On peut aussi mesurer toute la différence entre le modèle le plus généraliste, à savoir celui de la prévention spécialisée ayant un temps essayé de s'ériger comme modèle à part, qui se base sur le non mandat et s'adresse largement à toute la population d'un quartier[79], et les secteurs les plus contraints en internat.

D'une manière générale, les ES s'identifient bien plus que les ASS à leur établissement d'attachement et donc à une identité au travail, ces derniers faisant également reposer leur activité sur le « service social » en général. Cependant, la maîtrise ou plutôt l'absence de contrainte soulignée quant à la maîtrise de l'emploi du temps ou la définition du public n'est qu'un aspect de la question. S'il permet de faire apparaître une différence dans la culture professionnelle des deux groupes, à savoir une revendication beaucoup plus appuyée d'autonomie dans le travail et une identité de métier plus forte chez les ASS que chez les ES, largement redevable de l'histoire intériorisée des professions, il ne permet pas de caractériser ces deux métiers par rapport à d'autres professions. La recherche d'autonomie et de bonnes conditions de travail est récurrente dans tout champ d'activité. La relation d'aide, caractéristique des deux métiers étudiés, induit quant à elle la réelle autonomie du métier, difficilement réductible. Elle fonde également la part d'implication personnelle dans le travail ainsi que son corollaire, l'autorégulation du groupe professionnel.

[79] Ce qui ne veut pas dire que des « publics-cibles » ne puissent pas être définis comme prioritaires.

Une bonne moitié des ASS interviewés évoquent spontanément que la pratique de chaque ASS est forcément différente. Pour les ASS, le métier reposerait en grande partie sur la personnalité de chacun et il y aurait autant de manières d'exercer que de professionnels. Le partage d'outils et de techniques laisse donc la place à des divergences dans la pratique sans pour autant que cela soit vécu de manière conflictuelle.
Cet aspect du métier renseigne à la fois sur l'impossible technicisation complète du métier, non par réticence mais par son aspect relationnel, et sur la part d'investissement personnel et de subjectivité qu'il implique. La satisfaction et la frustration au travail sont toujours liées d'abord à la possibilité de voir évoluer positivement les situations des usagers. Ainsi, les deux tiers des ASS interviewés soulignent la nécessité de recueillir l'avis des collègues, généralement sélectionnés en fonction des affinités existantes, voire quand ils sont isolés (en milieu scolaire par exemple) de leur supérieur, sur les situations dont ils sont en charge afin de prendre du recul, de la distance par rapport à leur ressenti. Ces échanges, souvent informels et prenant corps dans les *« interstices institutionnels »* (Fustier, 2000), tendent à compenser l'aspect solitaire du métier et aident, d'après la plupart des professionnels, à « tenir ». Quelques professionnels mettent d'ailleurs en avant la solidarité du métier qui permet de toujours pouvoir trouver une information ou une aide auprès des collègues dans certains services. Cette vision idéalisée est parfois contredite dans les faits, comme nous le verrons dans le chapitre suivant, mais renseigne sur la représentation de la profession comme un corps de nature à faciliter les interactions positives.

Faut-il y voir une contradiction avec l'autonomie revendiquée dans la relation ? Pas forcément car nous pensons que si les collègues sont aisément sollicités, c'est avant tout parce que l'ASS garde la maîtrise entière du dossier. Exposer une situation difficile permet avant tout de recevoir l'avis d'un tiers et de neutraliser une part de la subjectivité du professionnel, mais la compétence propre de chaque professionnel n'est pas remise en cause dans ce processus. Il semble d'ailleurs au vu de la récurrence du propos que la sollicitation des collègues ne soit pas un aveu de faiblesse mais participe bien au sentiment d'un vécu commun face à la difficulté du métier, à une reconnaissance par les pairs. En même temps que la raison évoquée pour expliquer ces sollicitations – prendre de la distance – ne constitue pas une remise en cause des compétences de chacun : si l'on peut douter, c'est qu'on est trop proche de la situation. Par conséquent, l'isolement dans l'activité est généralement mal vécu.

Chez les éducateurs spécialisés, comme pour les ASS, les professionnels revendiquent une large marge de manœuvre dans la part d'écoute et d'accompagnement des usagers. Pour plus de la moitié des enquêtés, le principal outil de travail de l'éducateur spécialisé, c'est lui-même avec sa personnalité et sa sensibilité propre. Comme pour les ASS, ils déclarent généralement que chaque ES agit à sa manière, a ses propres façons de comprendre les situations et d'y réagir. Les satisfactions et frustrations sont là aussi liées aux progrès réalisés par les usagers. L'investissement personnel est largement évoqué comme faisant écho à ce que disait Paul Fustier (1975) sur l'impossible technicisation du métier d'ES. Comme pour les ASS, la distance est rendue possible par l'équipe, par les discussions informelles avec les collègues sur les actes posés ou en réunion d'équipe. Cependant, le travail d'équipe semble rendre les manières de voir nettement plus clivantes, en établissements « fermés » du moins. Bien que les usagers aient souvent des éducateurs « référents »[80], ceux-ci ne sont pas seuls en charge des premiers. Le travail se fait collectivement sur les groupes et les différentes approches des professionnels donnent lieux à de fréquentes frictions entre les ES selon un tiers des enquêtés. Ici, ce ne sont pas uniquement des conseils qui sont recherchés et les individualités ont bien plus de chances de s'affronter au regard des pratiques des uns et des autres. Si les professionnels s'empressent d'ajouter que c'est cette diversité d'approche qui fait la richesse du métier, vantant la complémentarité des points de vue, la solidarité entre professionnels semble plus limitée et largement moins idéalisée que chez les ASS. La diversité assumée des approches nous semble aller de paire avec l'impossibilité de concilier les points de vue en présence. Les mêmes clivages apparaissent d'ailleurs d'une équipe à l'autre au sein des établissements, illustrés par des réticences à voir partir les usagers dans d'autres groupes de vie, auprès d'éducateurs avec lesquels *« on ne pourrait pas travailler »*. En fonction des établissements, l'identification aux collègues se joue donc à plusieurs niveaux : entre collègues de l'équipe avec lesquels on partage une certaine sensibilité et qui sont aptes à conseiller, ceux de l'équipe envisageant le métier de manière différente, d'autres équipes fonctionnant selon des modalités différentes et enfin sur une référence vague, bien qu'affective, au métier en général. Les pratiques partagées s'élaborent donc bien plus au niveau du groupe de travail, avec lequel les interactions sont nombreuses, qu'à l'aune d'une culture d'organisation ou d'un modèle professionnel.

[80] C'est particulièrement le cas lorsque les usagers sont mineurs.

La vision d'un métier forcément solitaire ne résiste donc pas à l'analyse. L'autonomie dont jouissent les professionnels dans le cadre de la relation d'aide fait une large place à une régulation collective autonome. Si les pratiques sont décrites comme fortement variables d'un professionnel à un autre, c'est au prix de cette régulation par le groupe professionnel. Bien que l'autonomie, formelle ou relationnelle soit mise en avant, notamment pour souligner un degré de responsabilité et d'implication du professionnel et donc son caractère non-interchangeable, cette autonomie est nettement balisée. Cette dialectique entre l'autonomie revendiquée et l'importance du groupe de pairs renseigne sur les types d'interactions qui sont à l'œuvre dans le champ professionnel et sur la possibilité d'une reconnaissance mutuelle, mais également sur les précautions que doivent nous amener à prendre la diversité des établissements médico-sociaux et des pratiques afférentes. De fait, on peine à trouver dans cette revendication d'autonomie ou dans la régulation par le groupe, ce qui peut constituer les problèmes communs auxquels sont confrontés les membres des groupes professionnels. Problèmes communs qui se révèlent de manière beaucoup plus significative dans la question de la reconnaissance des professionnels par les commanditaires et dans les tensions opposant la logique du groupe et celles des établissements.

### 2. Logiques professionnelles et logiques institutionnelles

Nous avons évoqué précédemment l'articulation existant entre l'exercice individuel et la régulation collective du travail. Cet équilibre ne semble pas particulièrement problématique aux enquêtés dans la mesure où la régulation par le groupe participe à élaborer un vécu commun et où la définition des priorités dans le travail semble faire l'objet d'un relatif consensus entre les acteurs. Les tensions semblent minimisées, partant du principe qu'elles sont, au final, inévitables dans un travail d'équipe. Les règles sur lesquelles s'effectue la régulation sont d'après Jean-Daniel Reynaud (1989) ce qui constitue le groupe, son identité mais aussi ses contours. Elles font sens par rapport à un projet commun. L'enjeu identitaire apparaît bien plus dans une tension entre les logiques professionnelles et les logiques institutionnelles. Celles-ci englobent à la fois l'expérience du pouvoir et des régulations de contrôle, la tension entre travail prescrit et travail réel, et au-delà, entre travail valorisé et anticipé par les acteurs à travers les trajectoires biographiques et la formation. Elles

impliquent la prise en compte ou non des règles du groupe par les établissements et par là, les désirs de reconnaissance des professionnels qui, pour Renaud Sainsaulieu (1977), définissent l'identité au travail.

Nous avons évoqué plus haut la distinction faite par les ASS entre deux aspects particuliers du métier. D'un côté le versant administratif, c'est-à-dire l'ensemble des actes procéduraux faisant du demandeur un ayant-droit entrant dans un dispositif, de l'autre le versant relationnel qui constitue la partie valorisée du métier chez la quasi-totalité des professionnels[81]. L'aspect administratif est loin d'être repoussé par les ASS, qui se démarquent par celui-ci d'autres acteurs du social, notamment les éducateurs spécialisés et dans une moindre mesure, les conseillères en économie sociale et familiale (CESF). Il permet de délimiter leur activité et témoigne de leur maîtrise des arcanes administratives devant lesquelles les usagers sont bien souvent incapables de se diriger mais également de leur maîtrise de l'écrit. Une grande partie de l'activité des ASS repose, comme l'a décrit Claire Lestrat (2001), dans une « traduction administrative » des demandes des usagers[82]. Cependant, il ressort très nettement des entretiens réalisés que l'aspect administratif n'est qu'une partie du travail sans qu'il soit forcément la partie la plus importante. Le second aspect peut être défini à travers les propos livrés comme celui de l' « écoute », bien qu'il recouvre en réalité plus que cela. S'il s'agit effectivement d'offrir une attention aux problèmes des usagers, de les soulager d'une souffrance en leur offrant une oreille attentive, il s'agit surtout de décrypter leurs demandes au-delà de l'aspect matériel. L'écoute ouvre la voie à une aide de type psycho-social voire – selon ce qui définissait d'après Jacques Ion et Bertrand Ravon le travail social dans les années 70 – à un travail éducatif : « *quelles que soient les conditions de la prise en charge de la clientèle (un service momentané, une situation d'urgence), il importe de transformer cette intervention ponctuelle en processus pédagogique de transformation des pratiques des personnes ou des groupes* » (Ion et Ravon, 2005, p. 10). On parle aujourd'hui plutôt d'accompagnement. Bien que l'afflux des demandes ait clairement limité le temps disponible, cela nous semble demeurer l'idéal professionnel des ASS. Les entretiens sont riches en références allant dans ce sens.

[81] L'absence de possibilité d'un suivi est d'ailleurs regrettée dans certains établissements, au service social de la Caisse des Allocations Familiales (CAF) par exemple.

[82] Selon Claire Lestrat, *« le travail d'identification bureaucratique des problèmes et des individus, auquel elle se livre, consiste à sélectionner des propriétés administrativement pertinentes à l'intérieur des situations ou des cas exposés, en ignorant toutes celles qui ne rentrent pas dans les cases préconstituées de l'action sociale. »* (Lestrat, 2001)

*« Bavard sur l'anecdote, silencieux sur l'essentiel »* nous dit Michel Autès (1999, p. 5) du travailleur social. C'est souvent derrière l'anecdote que se cache la part idéalisée et investie du métier. A l'instar d'une enquêtée, assistante sociale de la CRAM qui, au détour d'une conversation avec un usager demandant une aide pour remplir des formulaires, et dont elle nous dit *sentir* qu'il n'est pas venu uniquement pour ça, apprend qu'il peignait il y a quelques années et que cela représentait sa seule passion. Elle nous explique donc de prendre du temps pour en discuter avec lui. Suite à un nouveau rendez-vous et à un jour de congé pris pour l'accompagner au musée et l'aider à constituer un devis, elle adresse une demande d'aide financière d'urgence pour l'achat de toiles et de peinture. Cette dernière ne devra d'être acceptée qu'à l'intervention d'un médecin-conseil, considérant la somme dérisoire par rapport aux fonds déjà perdus dans de vaines cures de désintoxication, devant les hauts cris des autres membres de la commission d'attribution. L'ASS finira par livrer que *« rien que pour lui ça valait le coup de faire du service social »*.

Comme l'affirme Claude Dubar (dans Vilbrod, 2003), c'est bien dans cette écoute et dans la relation nouée avec les usagers dans le cadre de la relation d'aide que se déploie réellement l'autonomie des ASS et la part symbolique du métier. De fait, si les dispositifs, administrations et établissements employeurs balisent clairement les possibilités en termes de procédures, il semble d'après les interviewés que ce qui est lié à l'accompagnement en face à face, relève avant tout des professionnels et de leur savoir-faire acquis pendant leur formation et sur le terrain. Cette autonomie peut impliquer également une part de contournement des règles. Ainsi, les professionnels valorisent leurs compétences concernant les techniques d'entretien, notamment lorsqu'il s'agit de calmer des usagers revendicatifs ou de lire leur demande « réelle ». Ils mettent en avant leur savoir psychologique leur permettant de mieux comprendre les usagers. Cette part du métier est donc incontestablement associée à la compétence et au savoir. Elle est attachée à la figure de l'expert de la relation. Il nous semble que c'est sur ces bases que les ASS voudraient se voir reconnus, revendiquant leur qualification. Mais au-delà de cette référence aux savoirs et savoir-faire, c'est également sur le « projet » porté par les professionnels que nous renseigne cette mise en avant du relationnel. Projet qui n'est pas forcément congruent avec les normes de gestion de l'établissement d'activité et qui peut être mené parallèlement à la part prescrite de l'activité. Tant qu'un équilibre s'établit entre la part prescrite du travail et la part réelle, la situation est vécue de manière satisfaisante. Mais dès que les établissements tendent à exercer une

pression en termes de rentabilité, la part relationnelle vient à se voir minorée, précisément parce qu'elle ne peut ni se mesurer, ni s'évaluer. La nier revient donc à ne pas reconnaître les professionnels sur ce qu'ils estiment faire réellement ou sur ce qu'ils estiment être formés à faire.

On comprend donc mieux que les interviewés fassent régulièrement part de leur crainte de voir s'effacer la figure de l'écoute face à celle de l'acte administratif, avec l'introduction notamment d'objectifs chiffrés ou d'évaluation des professionnels et des services depuis les années 80. Evaluation dont Jean-René Loubat souligne qu'elle est restée largement étrangère à la culture du milieu, basée sur l'autolégitimation et l'illusion que les *« professions et institutions seraient fatalement aidantes et accueillantes, thérapeutiques ou éducatives, dès lors qu'elles auraient consigné ces finalités philosophiques dans leurs statuts* » (Loubat, dans Martinet, 1993, p. 79). En effet, la partie évaluable quantitativement recouvre uniquement la partie administrative, oubliant l'aspect qualitatif. Bien qu'il s'agisse fréquemment, pour les professionnels, uniquement d'entretiens annuels d'évaluation, comme cela se pratique ailleurs dans la fonction publique, les critères d'évaluation renseignent sur la part du travail qui est valorisée par la hiérarchie. Pour les salariés du secteur public, c'est-à-dire engagés par le conseil général ou la Mairie de Strasbourg, la pression mise sur la contractualisation du RMI joue un rôle de catalyseur. Il est l'exemple typique de la prescription d'un acte formel contraignant la pratique. En augmentant la part du travail prescrit, la pression mise sur les salariés pour le renouvellement des contrats semble peser sur la part du temps de travail à affecter au temps d'écoute et d'accompagnement. Les propos de cette ASS de la ville de Strasbourg illustre bien les propos tenus par les trois quarts des ASS de secteur interrogés, à savoir une remise en cause de l'organisation du temps de travail :

> *En fait, chaque bénéficiaire du RMI est censé avoir un contrat d'insertion et c'est obligatoire. Simplement, quand on est dans une ville comme Strasbourg, on a pas assez de travailleurs sociaux pour instruire les contrats d'insertion parce qu'il y a trop de bénéficiaires. Alors que si c'est en campagne, il y a moins de bénéficiaires et donc il y aura plus de temps pour contractualiser. Ce qui fait que Strasbourg-campagne a 88% de contractualisation en 2004 et Strasbourg on est même pas à 20. Donc on nous a dit « les filles, va falloir se mettre au boulot, faites du contrat ». Ça, ça a été un truc qui a chamboulé notre boulot parce qu'on a dû être beaucoup plus regardantes par rapport aux*

*contrats d'insertion et du coup menacer les gens d'une coupure du RMI si ils ne renouvelaient pas leur contrat.* (Il peut être utile de signaler que cette ASS, âgée de 27 ans n'exerce que depuis 5 ans au moment de l'entretien en 2006. L'habitude de pratiques plus anciennes est donc chez elle toute relative au moment où intervient l'intensification de la contractualisation et il s'agit sans doute davantage de la reprise du discours de ses collègues.)

Dans cette évolution, au-delà de la surcharge de travail pour des tâches qui ne sont pas jugées prioritaires[83] par les professionnels, se profile également un changement symbolique dans la relation avec l'usager. A l'accueil libre des demandeurs se substitue un accompagnement contraint. A un contrat implicite entre le professionnel chargé de l'accompagnement et l'usager se substitue un contrat formel entre l'usager et le conseil général, assorti de sanctions possibles. L'ASS de secteur est ici l'agent de contrôle du département et son outil de travail lui est imposé. De plus, les publics identifiés comme nécessitant un accompagnement spécifique sont redirigés vers des ASS spécialisés, retirant aux polyvalents une part de ce travail[84]. Le professionnel semble donc s'effacer devant l'institution. Comme le soulignent Roger Berteaux, Yvon Schleret et Sylvain Bernardi (2000), les polyvalents de secteur sont, avec les ASS de l'ASE, les plus virulents contre la logique institutionnelle et les plus attachés à leur autonomie, notamment lorsque des motifs financiers sont invoqués pour justifier des modifications dans l'exercice du travail. On retrouve également ce qu'avance Jean-Daniel Reynaud (1989) sur la nécessaire légitimité des règles introduites : la règle et la sanction ne sont pas suffisantes en elles-mêmes, elles doivent paraître légitimes et congruentes avec un projet commun aux acteurs. Et il ressort nettement des entretiens que les enjeux financiers semblent ne pas être légitimes pour les ASS. Pas du moins pour le projet dans lequel ils s'inscrivent.

Du reste, cette évolution est encore plus sensible semble-t-il dans d'autres établissements comme la sécurité sociale où les notions d'objectifs et de résultats sont déjà bien plus implantés. Ici, cette ASS de 44 ans à qui l'on conseille de limiter ses entretiens à 20 minutes, mais surtout de pouvoir les justifier par des actes procéduriers :

[83] Le taux évoqué de 20% permet d'ailleurs facilement d'évaluer le degré de priorité attribué à cette tâche.
[84] La partie insertion économique leur échappe d'ailleurs également au profit d'autres professionnels.

*Oui les insatisfactions, c'est le manque de temps par rapport à l'écoute des personnes, ça vraiment ça me frustre un peu. C'est la plus grande insatisfaction. Et d'être coincée entre des impératifs de la hiérarchie et de l'employeur et des demandes des gens. Parfois les gens ils n'ont pas de demande d'argent. Parfois on nous demande à nous, nos chefs nous disent « mais t'a pas beaucoup de demandes de secours ce mois ci, mais qu'est ce qu'il en est ? ». Mais les gens ne demandent pas forcément de l'argent. Notre hiérarchie peut dire « on a dépensé tant et tant d'argent pour tant et tant de malades, donc ça se chiffre donc on aura le budget de l'an prochain ». Mais les gens qui viennent nous voir n'ont parfois pas besoin d'argent, ils ont simplement besoin d'être écoutés et d'être entendus. Ils sont rares les médecins aujourd'hui qui vous gardent une demi-heure dans le bureau, quand vous êtes malade. Les médecins aussi ils écoutent cinq minutes, ils ont plein de demandes dans la permanence d'accueil. Les gens nous disent, parfois ils ne peuvent même pas parler à leur médecin. Donc je crois que leurs demandes, c'est essentiellement de l'écoute, et vous-même, je sais pas quand vous voyez dans les démarches que vous faites, est ce que vous trouvez beaucoup de gens qui sont disponibles à prendre une demi-heure avec vous ? Ils ont vraiment besoin de communication. Quand on est malade, que c'est la première fois que ça nous arrive, on a plein de questions et il y a une souffrance à exprimer aussi. Et ça je pense, on peut pas toujours le faire, malheureusement.* (Une ASS de la CRAM de 44 ans, en poste depuis 1988)

Des résultats des différentes caisses découlent les budgets trisannuels, les renouvellements de postes voire une prime d'intéressement pour les employés. Si les professionnels interviewés travaillant dans les différentes caisses de la sécurité sociale compensent la frustration décrite par l'existence de moyens d'aide conséquents, ils reconnaissent volontiers que leur autonomie est largement limitée par l'établissement. Ils y trouvent une explication au fait que les stages dans ces organismes soient peu prisés par les stagiaires des écoles d'ASS. Stagiaires qu'ils ne peuvent d'ailleurs pas toujours accueillir en raison de la charge de travail considérable impliquée par le mode de gestion évoqué, qui suppose un travail accru de justification de l'allocation du temps de travail. On sent bien dans cet extrait que les logiques des établissements, ici purement gestionnaires, ne sont pas congruentes avec la mission d'écoute dont nous parlions plus haut. Mission d'écoute qui paraît d'autant plus importante aux

professionnels qu'ils ont le sentiment que celle-ci n'existerait pas ailleurs et qu'ils sont directement placés dans une situation d'interface entre les usagers et les institutions.

Cependant, les ASS nous semblent avoir saisi cette occasion de rendre visible sinon leur réel travail, du moins leur activité, et mettent en parallèle d'une part le temps passé à renseigner les formulaires ou les logiciels et d'autre part la possibilité de rendre compte de l'étendu de la demande. C'est sans doute une des caractéristiques les plus intéressantes des ASS en tant qu'acteurs stratégiques de pouvoir se saisir d'évolutions imposées et parfois mal vécues pour accéder à une meilleure reconnaissance de leur travail. Et cela alors même que, comme le souligne Christophe Dejours (dans Bouquet *et ali,* 2008), l'évaluation masque toujours l'aspect subjectif de leur travail, ignore les ficelles du métier, le temps pris à développer les réseaux et carnets d'adresses nécessaires et l'ingéniosité des professionnels, c'est-à-dire le travail effectif[85]. D'autant plus qu'une partie des « bricolages » ou des contournements de règles qui sont souvent nécessaires pour faire avancer les dossiers des usagers, est rarement revendiquée devant la hiérarchie. Au final, il apparaît une tension constante entre la commande institutionnelle et la mission professionnelle que les ASS tentent de concilier. Ces équilibres fragiles sont fréquemment remis en question par les évolutions du cadre de travail qui soulignent l'impossible autonomie des travailleurs sociaux malgré une revendication constante de maîtriser la teneur du travail.

Pour les ES en internat ou en milieu ouvert, le poids de l'institution se traduit de manière diverse et avec une plus ou moins grande intensité mais elle demeure une constante. Si la logique économique liée à la rentabilité du travail est directement sensible dans les Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT), ce sont ailleurs les lourdeurs administratives qui sont pointées : demande d'autorisation pour pouvoir déplacer une armoire en Maison d'Enfants à Caractère Social (MECS), lenteur dans le traitement des dossiers au service des placements familiaux, absence de contacts avec la direction dans la quasi-totalité des cas, multiplication des cadres intermédiaires, sentiment de n'être qu'un rouage dans une organisation gigantesque, voire d'être les seuls à prendre en compte les intérêts des usagers dans certains cas.

[85] Pour Christophe Dejours, cette partie effective et subjective du travail ne peut s'évaluer que par les pairs et être alors la base d'une reconnaissance professionnelle. (Dejours, dans Bouquet *et ali*, 2008, pp. 267-275)

Principalement, il nous semble exister un rapport très fort entre l'existence d'un cadre de travail déterminé et la satisfaction des professionnels. Alors qu'un tiers des ES interviewés soulignent que le projet d'équipe ou d'établissement permet de travailler de manière efficace, un autre tiers regrette nettement l'absence de projet et par là, d'implication de la direction dans le sens à donner à l'action. C'est dans les établissements où le cadre de travail n'est pas défini, réduisant le travail de terrain à la gestion du quotidien et le rôle de la direction à la gestion formelle des ressources humaines et matérielles que l'insatisfaction liée au travail est la plus palpable. Le collectif prenant une place plus importante que pour les ASS, le manque de cohésion autour d'objectifs clairs semble hypothéquer la satisfaction au travail.

Il est peu fait mention d'objectifs et d'évaluation du travail par les éducateurs spécialisés interviewés. Contrairement aux ASS, les ES se plaignent fréquemment d'avoir trop d'autonomie dans le travail, dans le sens où la coupure avec la direction et l'absence de projet d'équipe qui puisse donner une assise au travail est vécu comme un manque de reconnaissance. Notamment en ce qui concerne la part valorisée du travail, c'est-à-dire l'aspect relationnel et éducatif, l'accompagnement des usagers dans un mieux-être qui justifie leur qualification. Jacques Queudet relève d'ailleurs le même phénomène concernant le temps alloué aux réunions d'équipes. Il affirme que *« diminuer le temps de réunion est vécu le plus souvent, par les éducateurs spécialisés, comme une non reconnaissance de leur travail. L'action se fait auprès des jeunes, la conceptualisation en réunion d'équipe. Toucher aux temps de réunions revient à nier la nécessité d'une conceptualisation et tend à maintenir le métier d'éducateur spécialisé du côté de l'exécution »* (Queudet, 2008, pp. 29-30).

Les relations avec les chefs d'équipe, généralement issus du terrain, sont décrites comme relativement bonnes dans la majorité des cas mais il est souvent regretté que ceux-ci ne parviennent pas à « défendre » les professionnels et à faire prendre en compte l'intérêt des usagers, alimentant un malaise et obscurcissant nettement la manière dont est entrevu l'avenir de la profession comme cela apparaît bien dans les propos de cet ES en ESAT :

> *Et le chef de service, dans le contexte actuel, ça me dit absolument rien parce que c'est se battre contre des moulins à vent. Donc c'est vrai que le chef de service qui part à la retraite, on le regrette mais je crois que lui-même est arrivé à ses limites où il ne pouvait plus défendre son service. Mais c'est l'ensemble des collègues, on se bat contre des moulins à vent. J'aurais du mal à soutenir des jeunes qui souhaiteraient entrer dans la profession, enfin j'aurais du mal à leur donner de l'espoir parce que je*

*crois qu'il faut qu'ils s'arment de beaucoup de courage et d'une forte volonté de se battre. Ça va être de plus en plus dur.* (Educateur spécialisé de 56 ans en ESAT)

La tension entre logique professionnelle et logique institutionnelle est donc perceptible à tous les échelons de la hiérarchie dans les établissements. L'idéalisation du passé ou comme ici, la crainte d'évolutions négatives pour la profession ou l'ensemble du secteur social est largement partagée par les professionnels, témoignant d'un inconfort des ES à concilier les objectifs et contraintes financières des établissements d'un côté et le travail de terrain de l'autre. Cet inconfort est clairement sensible chez les professionnels les plus âgés, pour qui les techniques de management importées du monde de l'entreprise tendent à signifier le déclin des idéaux fondateurs des établissements.

Qu'il s'agisse des ASS ou des ES, on constate bien une ligne de tension clairement définie entre la logique professionnelle, c'est-à-dire la part valorisée du métier par les acteurs, et la logique institutionnelle ou en d'autres termes, le cadre administratif et formel de travail. Avec une différence notable entre les ASS et les ES. Pour les premiers, le manque de reconnaissance passe par la mise en avant des tâches administratives quantifiables au détriment de la relation d'aide, avec le risque de voir cette dernière réduite à la portion congrue devant l'intensification du travail. Mais le sens de leur travail leur apparaît de manière précise. C'est bien au regard de leur propre rapport au travail, élaboré en partie au gré d'interactions répétées, que les ASS remettent en question les modes de gestion des établissements dans lesquels ils travaillent. Chez les seconds, c'est l'absence de cadre qui semble problématique. Si les normes de gestion et les contraintes financières sont vécues comme un frein à l'action des travailleurs de terrain, c'est l'absence de projet fédérateur au sein des établissements et d'implication de la direction dans le travail qui suscite un malaise. Ce dernier se traduit chez les enquêtés par le sentiment de n'être considérés que comme des exécutants voués à faire « fonctionner » l'établissement et dès lors, d'être interchangeables avec des professionnels moins qualifiés. En conséquence, les professionnels s'appuient également sur des mécanismes de délimitation de leur activité par rapport aux autres professionnels.

### 3. Les logiques de délimitation

L'identité repose comme nous l'avons dit sur des formes d'identification à l'autre, et donc sur des mécanismes de reconnaissance qui sous-tendent des logiques de délimitation, d'inclusion et d'exclusion. C'est cet aspect particulier que nous souhaiterions évoquer ici. Si les professionnels construisent, comme nous l'avons vu, leurs identités sur un vécu commun du travail, élaboré collectivement à travers des interactions entre pairs et entrant en conflit avec l'identité qui leur est attribuée par les établissements dans lesquels ils travaillent, ce processus est une dynamique interne au groupe et ne concerne que partiellement leur place dans la division du travail. Si nous postulons qu'il existe au-delà de l'identité au travail, des identités de métiers, il nous faut analyser maintenant la manière dont les professionnels se démarquent d'autres acteurs au sein du champ et par quels mécanismes. Nous pouvons semble-t-il effectuer une distinction entre deux modes de délimitations : l'une horizontale, l'autre verticale.

Sur un mode horizontal, il s'agit à la fois de se distinguer d'autres professionnels et d'autres types d'établissements actifs dans le champ social. Pour les ASS, ce type de délimitations territoriales est clairement sensible lorsqu'ils exercent hors des établissements « indigènes » de l'action sociale.

C'est particulièrement le cas dans les hôpitaux ou les établissements scolaires, c'est-à-dire pour cinq de nos enquêtés. Si, comme le disent Jacques Ion et Bertrand Ravon (2005), le travail social a pu se développer au sein d'autres institutions et devenir institution de secours tentant de pallier aux insuffisances des autres[86], à l'intérieur de celles-ci, les professionnels luttent pour y asseoir une place reconnue. D'abord parce que les établissements dans lesquels se meuvent les ASS peuvent vivre leur présence comme une concurrence à leur propre légitimité et ensuite car ils viennent à y côtoyer d'autres professions, revendiquant elles-aussi un rôle éducatif ou un statut d'expert. C'est particulièrement le cas à l'hôpital où les médecins, forts de leur légitimité, semblent mal accepter qu'un « diagnostic social » puisse

[86] *« Progressivement, ces béquilles se sont développées autour de moyens qui leur sont devenus propres : ainsi, le travail social s'est-il peu à peu imposé dans le paysage institutionnel avec ses propres formations et techniciens spécialisés, avec ses savoirs, ses équipements, ses financements et ses référents spécifiques. De telle sorte que, au sortir des Trente Glorieuses, le travail social a même pu se trouver en quelque sorte mis en équivalence avec d'autres institutions et traiter directement avec elles : avec l'institution scolaire, aussi bien pour le traitement de la délinquance, celui des incivilités que l'aide aux devoirs ; le travail social est ainsi rentré jusque dans l'enceinte de l'école. Il a fait de même avec la prison, avec l'hôpital, avec l'asile. Bref, le travail social est devenu lui-même institution de secours ».* (Ion et Ravon, dans Ion, 2005, p.77)

remettre en cause un diagnostic médical, notamment lorsqu'il s'agit de valider la sortie d'un patient. De même, dans les établissements scolaires, les ASS semblent tout à la fois s'inscrire en marge de la hiérarchie interne des établissements, revendiquant leur indépendance à l'égard du proviseur, et remettre en question les prétentions d'autres professionnels à exercer une mission d'écoute comme par exemple l'infirmière scolaire qui n'orienterait pas assez tôt les élèves vers les ASS selon deux de nos enquêtées. Leur positionnement est d'ailleurs paradoxal puisqu'elles semblent tout à la fois regretter le peu de place existant pour le social, en termes de compréhension des problèmes familiaux des élèves par les professeurs par exemple, et monopoliser le rôle d'écoute en se défendant des velléités de l'infirmière scolaire. Il s'agit donc de faire reconnaître sa mission particulière par des professionnels qui ne sont pas des concurrents mais également de délimiter un périmètre d'action sur lequel ils ne soient pas concurrencés : celui de l'écoute.

Le même type de discours est perceptible chez les ASS de secteur dénonçant une surdité des administrations à l'égard des usagers, se plaçant dès lors dans une situation de porte-parole, notamment auprès des administrations qui sont en charge des dossiers sur des points particuliers. Les propos de l'ASS suivante travaillant pour la ville de Strasbourg illustrent cette nécessité de prendre partie pour les usagers, argument présent dans un tiers des entretiens réalisés avec les ASS en activité :

> *Et parfois, on laisse pas la possibilité aux gens de régler leurs problèmes et c'est pour ça qu'ils passent par nous et c'est une perte de temps. Et c'est une perte d'argent aussi. Parce que payer des travailleurs sociaux pour qu'ils fassent les démarches administratives des gens à leur place parce qu'on a des gens aux Assedic qui ne veulent pas prendre 2 minutes de plus parce qu'ils sont chronométrés… je sais pas… je trouve ça nul, et en même temps ton boulot c'est aussi de dire aux gens « faites-vous la lettre vous-même, vous pouvez, vous savez écrire, vous savez expliquer vos trucs, vous avez pas besoin de moi pour la faire cette lettre ». – « Mais si, la dernière fois, vous m'en avez faite une et ça a marché ». Les gens ne se font plus confiance parce qu'ils ont besoin de quelqu'un d'important, parce qu'ils se sentent vraiment réduits à moins que rien quand ils sont face à… et je pense que ça peut arriver à tout le monde, hein. Je pense que ça peut arriver à tout le monde de se pointer aux Assedic et d'être foutu à la porte parce qu'on ne veut pas prendre cinq minutes de temps pour essayer*

*de comprendre ton truc. Ça existe.* (Une ASS de 27 ans exerçant dans un centre médico-social dans un quartier populaire strasbourgeois.)

En même temps que cette ASS souligne l'opposition entre l'accès des usagers à l'autonomie et les modes de gestion des administrations, elle montre en quoi cette situation valorise sa position et la place en situation d'interface. Elle est quelqu'un « d'important » ou vu comme tel par les usagers. Son statut est donc partiellement défini par le public qui s'adresse à elle. D'un autre côté, la critique de la surdité des administrations est une façon de se positionner clairement dans une fonction sociale de l'écoute et de la reconnaissance de l'autre qui n'existerait pas ailleurs. Elle permet d'asseoir la spécificité du métier quand bien même cette délimitation est arbitraire et occulte le fait que bien d'autres professionnels se positionnent également sur ce créneau[87]. La nécessité d'intervenir en faveur des usagers contre les rouages des administrations est une manière de valoriser encore le travail, d'accroître la valeur symbolique du métier pour les professionnels. A l'inverse, ce positionnement est fragile et peut également se faire le révélateur de l'impuissance du professionnel lorsqu'il n'est pas à même d'intercéder avec succès pour l'usager. Il en vient à partager symboliquement le stigmate de l'usager.

Les éducateurs spécialisés s'inscrivent également, mais dans une moindre mesure dans une situation d'interface et de porte-parolat, que cela soit à l'intérieur des institutions, lorsque certains éducateurs mentionnent l'oubli des enfants ou des projets des porteurs de handicaps par l'administration ou vis-à-vis de la société dans son ensemble comme le présente cet ES de 56 ans travaillant dans un Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT) :

*Je pense que l'éducateur, c'est celui qui fait l'interface entre la personne euh… qui justifie que des moyens soient mis en action… et le milieu qui l'entoure mais c'est aussi l'interface entre la personne et l'institution, entre la personne et la famille, entre la personne et la société, je crois que c'est ça. L'éducateur est là pour permettre à la personne de prendre sa place au sein de la société et de sa famille.*

[87] A commencer par les professionnels de l'insertion. Voire l'ensemble des intervenants sociaux moins qualifiés comme le décrivent bien François Aballéa, Guido de Ridder et Charles Gadéa. (Aballéa *et ali*, dans Chopart, 2000, pp195-213).

Ici aussi, l'éducateur revendique une fonction médiatrice entre l'usager et le monde, ici pour faire accepter le handicap à la famille, là pour lui permettre de s'intégrer en milieu scolaire (SAVS, ITEP) ou professionnel, ailleurs pour faire remonter ses demandes. De la même manière que pour les ASS, souligner la surdité des juges des enfants, des administrations ou du conseil général permet de s'attribuer un rôle de présence et d'écoute qui tranche avec une figure de l'exécutant difficile à accepter et s'appuie sur une disponibilité induite par leur position sur le terrain, en opposition aux « bureaucrates ».

Ce qui semble donc faire la spécificité des métiers décrits, c'est une présence sur le terrain qui les place directement et durablement au contact d'une demande sociale. Leur disponibilité en termes d'écoute, qui est d'ailleurs parfois la seule chose qu'ils ont à offrir devant la complexité des situations et la relative inadaptation des dispositifs existants, les amène à se placer dans une position d'interface. Michel Autès relie cet entre-deux à ce qu'il considère être une duplicité structurelle du travail social qui vient selon lui *« de son rapport à son objet, et de l'injonction paradoxale qui l'informe : dire ce que la société ne peut pas entendre, montrer ce qu'elle ne peut pas voir ; être à la fois le mandataire des institutions et le représentant des populations ; tenir ensemble des positions incompatibles et relier ce qui s'oppose et se rejette »* (Autès, 1999, p. 240). Cette position d'interface nous semble déterminer de manière générale une forme de définition de soi par le travail. Elle est complétée par des délimitations plus strictes par rapport à d'autres acteurs de manière verticale.

La plus importante est celle qui les distingue des bénévoles actifs au sein du champ. Nous avons déjà abordé la question en parlant de la formation et c'est bien elle qui est mobilisée pour se démarquer, qu'il s'agisse des ASS ou des ES. Ici aussi, la délimitation s'assoit sur un mécanisme de monopolisation d'un champ d'activité au nom de la compétence comme cela apparaît bien dans l'extrait suivant qui illustre la position des ASS interrogés sur l'utilité de la formation :

> *Utile? Alors, on ne peut pas travailler sans formation. Mais il y a des gens qui nous disent, « moi, vous savez je suis presque assistante sociale, je suis presque dans le social et tout ». Moi je le dis toujours* ***on ne fait pas l'assistante sociale****, on fait pas du social. Souvent on l'entend, « moi aussi je fais du social ». On fait pas du social, c'est*

*une formation, un diplôme. C'est pas parce qu'on a serré la main à quelqu'un qu'on fait du social. C'est des techniques d'accueil, des techniques d'écoute, des techniques d'aide qu'on apprend dans une école. C'est quand même validé par un diplôme d'Etat et on fait pas du social. Bien sûr que la formation est indispensable et nécessaire, mais on aimerait bien être reconnue comme Bac + 3, voilà.* (ASS de 44 ans à la CRAM)

La référence au diplôme d'Etat et à la formation est assez répandue dans les entretiens, souvent suivie comme ici d'allusions à la non-reconnaissance du diplôme au niveau licence. Alors que la formation est souvent vécue comme une aventure personnelle, le diplôme est perçu rétrospectivement comme le gage d'un professionnalisme partagé. Opposé, comme nous l'avons évoqué, à la figure de tout concurrent, le diplôme et donc la qualification sont supposés clore l'espace identitaire. Ce peut être comme ici les non-diplômés, les bénévoles ou toute personne occupant un emploi de contact et prétendant « faire du social », revendiquant une identité jalousement défendue. Si on ne « fait pas l'assistante sociale », c'est bien qu'on doive l'être et l'être devenue. L'identité est donc liée à un savoir acquis, qui explique en grande partie la méfiance vis-à-vis de la VAE, mécanisme supposant que l'on puisse devenir ASS ou ES en pratiquant suffisamment longtemps un autre métier, que l'on accède au statut uniquement par le « faire ». La revendication d'un savoir est ici centrale et Gisèle Morand (1992) a parfaitement décrit ce double effet du savoir à travers la formation continue des ASS, pourvoyeuse selon elle de légitimité à opposer à l'extérieur, du côté des commanditaires de l'action et notamment des élus mais également comme stratégie redonnant une valeur à l'activité professionnelle au-delà des pratiques routinisées. Les ASS peuvent y échanger sur leurs pratiques et réalimenter un sentiment voire un devoir de compétence et transformer, comme le postule Eliot Freidson (1986), le savoir en un pouvoir diffus asseyant la profession.

Les ES décrivent pour leur part des logiques de délimitation similaires mais également une plus grande fragilité dans leur positionnement. Ils rencontrent en milieu ouvert, et notamment en AEMO le même manque de reconnaissance que les ASS de la part des enseignants par exemple, à qui il faut expliquer que le travail est utile mais que les résultats peuvent être lents à survenir. Ce travail d'explicitation est à entreprendre également à destination des autres établissements et administrations « partenaires » comme le résume cette éducatrice :

*« Quelque part, il y a des conflits parce qu'on n'est pas de la même association. Comme moi je travaille avec l'Education Nationale, je vois des instituteurs parce que l'enfant ne travaille pas toujours bien à l'école. Je ne veux pas remplacer les parents donc eux ne comprennent pas toujours notre rôle et notre place. Je travaille avec des assistantes sociales de secteur, avec le département. Nous, on est pas fonctionnaire, on dépend d'une association à but non lucratif. Donc il y a toujours une petite guerre. Moi je pense qu'ils ne savent pas ce qu'on fait. Moi je le sens, ça crée toujours des discordes, on n'est pas reconnu. Ça c'est des conflits que l'on sent. Il faudrait travailler en partenariat et que chacun reconnaisse l'autre à sa juste valeur, ne pas toujours se sentir supérieur. »* (Une éducatrice spécialisée en AEMO de 47 ans.)

Le manque de connaissance de la nature de leur activité et de reconnaissance de la part d'autres services et professionnels est clairement présenté, mettant en avant des formes de concurrence à l'intérieur de partenariats plus ou moins choisis où chacun tente de faire valoir avant tout son propre point de vue. Les incompréhensions et logiques de concurrence semblent d'ailleurs d'autant plus fortes que les contacts sont inévitables. L'attitude des ASS décrite ici nous semble être en grande partie la cause de discours très stéréotypés des ES sur les premières. Le sentiment de supériorité qui est prêté aux ASS renvoie bien à une mise en doute des éducateurs spécialisés, à une minoration de leur rôle, facilitée par la pluralité et l'irréductibilité de leurs registres et secteurs d'intervention.

Dans les établissements, les éducateurs souffrent également de l'inexistence d'un monopole sur leur activité, en étant concurrencés sur les mêmes tâches par les moniteurs-éducateurs et les aides médico-psychologiques (AMP) respectivement titulaires de diplômes de niveau 4 et 5, voire par des non-diplômés. Sans que cela soit forcément reconnu par les ES interviewés qui présentent souvent les cloisonnements entre professionnels selon le diplôme comme le fait des autres établissements. Cependant, l'ensemble des non-diplômés ou des ES ayant exercé auparavant sans ou avec un autre diplôme (5 enquêtés), témoignent du manque de reconnaissance lié à la non-possession du diplôme d'Etat d'éducateur spécialisé, quelles que soient par ailleurs les compétences, l'expérience de terrain ou les diplômes possédés[88]. Il

[88] Un chef de service d'une équipe de prévention spécialisée, titulaire d'un Master professionnel et venant du secteur de l'insertion professionnelle, relève le manque de reconnaissance de ses compétences, autant qu'une CESF ou qu'un ancien AMP.

ressort de plus des entretiens que dans la plupart des établissements l'écrit reste réservé aux éducateurs spécialisés quand bien même le reste de leur activité recouvre les mêmes tâches.

Jusqu'à l'extrême où les écrits, réalisés par les AMP, sont contresignés par les éducateurs spécialisés. La division morale du travail, au sens où l'entend Everett Hughes, qui prend corps notamment dans le travail de réflexion et d'écriture, marque clairement les efforts des professionnels pour conserver au métier d'éducateur spécialisé une spécificité basée sur la conciliation d'une pratique quotidienne et d'une connaissance théorique alimentant la réflexion et donnant du sens à l'action. C'est dans ce sens-là et non sur des techniques acquises que les éducateurs spécialisés se démarquent.

Ces efforts contrebalancent d'ailleurs un sentiment de non reconnaissance de la part des autres professionnels œuvrant dans le secteur. Nous avons déjà évoqué celle des directions, il faut y ajouter les ASS à qui n'est reconnu qu'un travail administratif – et il y a ici encore monopolisation de l'écoute – et une image de rigueur souvent simpliste. Mais il faut mentionner aussi les psychologues conservant pour eux, comme les premiers, les précieuses informations qu'ils récoltent, et certains thérapeutes. Ce sentiment de manque de reconnaissance, incomplètement partagé par les enquêtés, est fortement lié au sentiment de n'être au final que des exécutants présents en bout de chaîne et dont la capacité de réflexion et d'initiative est limitée.

Ces logiques de délimitation verticales placent cependant les professionnels devant un paradoxe difficilement résoluble. Si tout, depuis les parcours biographiques des enquêtés jusqu'aux logiques de délimitations identitaires au travail, semble faire reposer les identités collectives sur le contact direct avec les usagers, comment peut-on envisager une évolution professionnelle ? De fait, seule une courte majorité d'ASS et d'ES envisagent le passage à un poste de chef de service comme une promotion possible ou souhaitable. Elle apparaît chez les autres comme un changement total de métier, faisant basculer du relationnel à la gestion. Ces postes semblent exposer, de plus, à un stress accru en raison de la proximité des décideurs dont ils souhaitent, bien qu'ils regrettent souvent leur éloignement, se tenir le plus loin possible. Le sentiment de ne pas pouvoir faire valoir leur propre point de vue ou de devoir se convertir à la prise en compte des enjeux matériels y est sans doute pour beaucoup. Les perceptions des évolutions de carrière possibles nous semblent redevables à la fois des

parcours biographiques des enquêtés – ceux connaissant une contre-mobilité sociale ou une mobilité sociale intra-générationnelle avant l'entrée au métier, l'envisageant ou la connaissant plus facilement – mais également des rapports de forces propres aux établissements d'exercice. Plus les visions des directions et du terrain semblent tranchées, moins la progression hiérarchique est envisagée. D'ailleurs, la quasi-totalité des étudiants voient dans la progression hiérarchique une continuité possible de leur futur métier. Seul un enquêté émet l'idée selon laquelle ce type de promotion serait le signe d'un épuisement professionnel. Cet argument est sans doute une des explications de la frilosité d'une part non négligeable de professionnels, à considérer le passage à des tâches d'encadrement comme une progression de carrière, considérant que le changement d'établissement et de public est une manière plus légitime d'y faire face. Du côté des chefs de service interrogés, la position d'interface occupée entre les directions et les équipes semble effectivement problématique, surtout quand cela se fait au sein d'une même structure. Dans la moitié des cas, c'est encore le statut précédent – celui d'ASS ou d'ES – qui est revendiqué, notamment quand le contact avec le public est encore possible. Cependant, l'établissement ou la mission sont davantage mis en avant pour définir le travail, quitte à chercher dans les statuts de l'association ou dans la mission de service public des arguments pour peser sur les décisions venues des directions.

La qualification, une position dans l'organigramme les plaçant directement au contact de l'usager et le rôle d'écoute sont donc ce qui permet aux ASS et ES de tenter de se distinguer verticalement et horizontalement des concurrents possibles et de s'identifier à des modèles communs dans un double mouvement d'inclusion et d'exclusion. Les discours des enquêtés renseignent à la fois sur les modes d'identification et de délimitation possibles mais également sur leur fragilité. Le contact avec l'usager est aussi bien partagé par des bénévoles, des professionnels moins qualifiés ou extérieur au secteur social, que par des thérapeutes auxquels les éducateurs ne peuvent guère s'identifier. Dès lors, les acteurs pratiquent bien souvent une surenchère dans la qualité et la durée de l'écoute qu'ils seraient à même d'offrir par rapport à d'autres services ou professionnels. Qualité garantie par le diplôme qui est à la fois un gage de savoir-faire et une manière de valoriser la pratique au-delà d'une somme d'actes mesurables. Mais le diplôme, pour partagé qu'il soit, n'est pas, loin s'en faut, le gage de pratiques ou de manières de voir partagées, au vu de la diversité des établissements au sein desquels se forgent des rapports au travail forcément divers. Cependant, la qualification et sa reconnaissance dans des milieux de travail divers, aussi bien à l'intérieur des établissements

qu'à l'extérieur, est bien ce qui est en jeu dans les processus identitaires. Sa reconnaissance vaut reconnaissance d'une place et d'un rôle particuliers revendiqués par les professionnels.

Ce dernier point nous permet de livrer quelques éléments concernant les formes identitaires à l'œuvre pour les deux professions étudiées, soulignant l'importance de la pratique professionnelle et de l'expérience du travail. Au-delà d'une même revendication d'autonomie dans l'activité, le sens du travail et de ses difficultés prend corps dans une régulation collective au niveau des différents établissements d'exercice. Bien que les représentations des ASS reposent davantage que celles des ES sur des modèles professionnels identifiés, c'est leur reconnaissance par les pairs à travers les interactions quotidiennes, qui fonde des définitions communes des situations. Les définitions de l'activité, ici encore plus nettes chez les ASS que chez les ES, font une large place à l'aspect relationnel du métier qui justifie pleinement l'autonomie revendiquée et l'importance des professionnels et de leurs qualifications. Le manque de reconnaissance se traduit diversement selon les lieux d'exercice par le manque de moyens renvoyant à la « mission impossible » que décrivait Pierre Bourdieu (1993), par l'absence de place dans les évaluations pour la partie valorisée du métier, par la pression du chiffre, ou encore par l'absence de contacts avec la direction et son manque implication dans le sens à donner au travail. Ce rapport contrarié à l'institution atteste des identités portées par les acteurs. D'une certaine manière, l'identité des ASS les amène à se baser sur une mission de service social dépassant les établissements d'exercice alors que la faiblesse identitaire des ES les amènent à rechercher un soutien des établissements. Sans doute les premiers disposent-ils de ressources plus importantes que les seconds pour faire face au malaise identitaire. Les éducateurs disposent par contre d'une relative protection dans le sens où il semble intégré par les professionnels que leur identité de métier est forcément éclatée et fluctuante. Quoiqu'il en soit, nous avons souligné également que dans tous les cas, les identités ne prennent corps que relativement aux interactions avec d'autres professionnels. En cela, elles ne sont jamais figées mais toujours en tension face aux enjeux locaux dans les établissements d'exercice ou avec les partenaires rencontrés. Les modes d'identification ou de distinction sont ainsi toujours fonction des situations dans lesquelles sont placés les acteurs et révélés par les interactions dans les situations de travail. Et à cet égard, les décloisonnements souhaités de l'action sociale dans le cadre des politiques transversales et territorialisées sont lourdes de conséquences. Le développement de l'intervention sociale et la multiplication des

acteurs ont accru l’incertitude en même temps que les contacts possibles avec l’extérieur, amenant les professionnels à se repositionner.

**Conclusion du Chapitre**

Pour conclure ce premier chapitre, revenons rapidement sur ce que nous pouvons tirer des différents éléments avancés. D'abord, que les identités professionnelles sont traversées par des tensions renvoyant à la fois à l'incomplète professionnalisation des métiers concernés et à la nature de l'activité. Les types de compromis historiques qui sont à l'origine de l'institutionnalisation de l'aide sociale et de l'éducation spécialisée assoient les secteurs entre d'une part un passé marqué par une dimension morale et un don de soi proches du bénévolat et d'autre part des logiques de professionnalisation nécessairement inscrites dans un rapport d'interdépendance avec l'Etat ou plus largement, avec le champ politique. L'incomplète et inégale professionnalisation des deux groupes étudiés semble de nature à avoir profondément marqué la manière dont leurs membres peuvent habiter la fonction : dans un relatif inconfort entre l'individuel et le collectif, le personnel et le professionnel, l'activité relationnelle et son cadre institutionnel. Ces ambiguïtés sont présentes également dans les parcours et trajectoires biographiques amenant à s'établir professionnellement dans le social. Les dispositions morales familiales sont toujours à prendre en compte dans les transactions subjectives qui marquent les logiques d'orientation ou de réorientation que nous livrent nos enquêtés. Et c'est à travers les parcours scolaires, professionnels ou bénévoles, que les aptitudes et appétences personnelles des candidats peuvent se voir reconnaître par les professionnels déjà en activité, et révéler ainsi des identités valorisables et accessibles pour peu qu'on réussisse à entrer en formation. Nous avons vu que celle-ci représente bien une instance de socialisation professionnelle invitant les étudiants, à travers des processus transactionnels, à une transformation identitaire actant le passage du monde du profane à celui du professionnel. La nature conflictuelle de la formation en alternance est d'ailleurs prolongée par la portée symbolique du travail relationnel se conciliant difficilement avec l'exercice dans un cadre statutaire et tout du moins avec la part prescrite de l'activité. Une part d'autonomie dans le travail est donc largement nécessaire et revendiquée par les travailleurs sociaux, aussi bien au nom de leurs compétences que de leur proximité avec les usagers. La position d'interface occupée entre les institutions et les usagers se traduit par un équilibre fragile entre une vision critique des premières auxquelles s'opposent les logiques professionnelles et une nécessaire mais difficile distance vis-à-vis des seconds. Dans ce cadre, l'opposition entre les régulations autonomes et les régulations de contrôle est ce qui peut fonder, comme l'avance Claude Dubar (in Vilbrod, 2003), *« l'existence d'acteurs collectifs confrontés à des défis communs »*.

Défis qui concernent toujours le désir de reconnaissance des identités portées, soit en mettant en avant la part collectivement valorisée du travail, soit en se démarquant continuellement des concurrents ou des partenaires en mobilisant alternativement des ressources diverses allant de la qualification à la valorisation d'une présence sur le front, du savoir au savoir-faire dans un double mouvement d'inclusion et d'exclusion. Le partage d'informations nous semble être un excellent indicateur de ces processus, permettant à la fois de souligner la diversité des ressources mobilisables en fonction des groupes professionnels et de mettre à jour les représentations partagées des ES et ASS qui s'élaborent entre le rapport au métier et les interactions au travail. Il représente une délimitation identitaire et professionnelle « en actes », permettant de cloisonner les territoires professionnels.

# Chapitre 2. Logiques professionnelles, représentations et usages du secret

La sociologie s'est peu intéressée au secret, en dehors de Georg Simmel[89], dont les écrits sur le sujet ont eu peu d'échos (Petitat, 2000). Pourtant, celui-ci ouvre des perspectives d'analyses fort intéressantes, le décrivant comme une *« forme sociologique universelle »,* toute relation contenant une part variable de savoir et de non-savoir réciproque. Décrite comme *« une des plus grandes conquêtes de l'humanité »*, la part de secret existant dans tout type de relation, même les plus intimes, est de nature à créer *« un autre monde à côté du monde visible »*. En fonction de sa nature, le secret doit être découvert ou alors protégé par la collectivité et Simmel souligne, en le mettant en rapport avec l'évolution des sociétés, que *« plus la civilisation se spécialise, plus les affaires de la collectivité deviennent publiques, et plus celles des individus deviennent secrètes »* (Simmel, 1908, p. 47*)*. En ce sens, le secret professionnel est l'archétype d'une forme institutionnalisée de protection des affaires privées. Le secret est aussi une *« technique sociologique »*, une forme d'action s'inscrivant dans des dynamiques sociales. La confidence et le secret cimentent ou distendent les relations sociales par des mécanismes d'inclusion/exclusion. En lui-même, le secret fonde des relations entre ceux qui gardent un secret d'une part, des oppositions avec ceux qui voudraient avoir accès à ce secret d'autre part. Il distingue de ce fait des initiés et des profanes. De la même manière, le secret professionnel et ses usages participent à inclure/exclure des participants d'un domaine de connaissance, soit en fonction de règles strictes, soit en fonction du niveau de confiance entre les acteurs. L'existence d'un réel secret n'est d'ailleurs pas nécessaire, la délimitation entre ceux qui savent qu'il n'y a rien à cacher et les autres, existe pourtant. Ce chapitre a pour objet de démontrer en quoi les usages du secret dans un groupe professionnel peut s'adosser à, ou asseoir des formes d'identification. Dire ceci implique qu'il n'y a pas un usage unique du secret professionnel et des règles universelles applicables mais des usages multiples et discrétionnaires du secret, reposant en grande partie sur la confiance, comprise comme *« une hypothèse sur une conduite future, assez sûre pour qu'on fonde sur elle l'action*

[89] Pour être exact, il faut également ajouter Erving Goffman dans les sociologues ayant fait une place au secret dans leurs travaux.

*pratique »* (Ibid., p. 22). Nous verrons également que les représentations du secret et de son utilité peuvent varier fortement en fonction du contexte. Dans le cadre de notre travail portant sur deux professions différentes, elles-mêmes segmentées du fait de la multiplicité des cadres d'exercice, l'analyse de ce qui est fait des informations recueillies dans le cadre d'une relation de confiance entre usagers et professionnels, prolongera notre propos précédent. Il s'agira de voir en quoi l'appartenance à un groupe professionnel et à un établissement particulier peut générer des représentations des dispositions existantes et des pratiques sociales associées. Mais également de comprendre comment la maîtrise de l'information et de sa diffusion peut être un enjeu de pouvoir et de préservation d'une autonomie dont nous avons vu l'importance.
Dans un premier temps, analyser les écarts entre l'esprit et les réalités des dispositions visant à garantir le secret de certaines informations et les représentations qu'en ont les travailleurs sociaux, nous renseignera sur la manière dont les acteurs se les approprient. Notre choix de ne pas clôturer l'analyse aux seuls assistants de service social soumis légalement au secret professionnel ou aux éducateurs de prévention spécialisée, qui furent les plus investis dans la mobilisation contre le secret partagé avec les élus, nous permettra de voir que les représentations peuvent être d'ailleurs déconnectées de toute forme d'action et de rendre compte de logiques renvoyant à l'appartenance à un groupe.
De fait, l'usage que les acteurs font du secret est fort révélateur des modes de classement à l'œuvre dans les échanges avec les collègues, avec d'autres professionnels ou avec la hiérarchie et qui rendent palpables des rapports de pouvoirs qui se donnent à voir de manière exemplaire. Nous nous intéresserons donc dans un deuxième temps à ce que nous livrent les enquêtés de leur utilisation des dispositions auxquelles ils sont soumis et qu'ils instrumentalisent au besoin pour défendre une place dans la division du travail et se préserver de la concurrence. Car si le débat concernant ce qui peut ou doit s'échanger entre professionnels du social, et qui relève d'un enjeu interne, a longtemps été laissé à l'appréciation des professionnels, la question du secret partagé avec des partenaires en général, et avec les élus en particulier, a l'intérêt de cristalliser la fragilité de la position des professionnels de l'action sociale dans le cadre de la décentralisation ou encore de la politique de la Ville. Et de faire apparaître encore une fois la volonté de reconnaissance de leurs qualifications et les modes de défense adoptés.

# I. Entre réalités et représentations du secret

Les règles assurant le respect de la confidentialité dans un champ professionnel sont de nature à placer les professionnels dans une situation d'exception. Au regard de ce que nous avons dit sur la sociologie des professions, force est de constater que le secret professionnel est de nature à conférer *« une place dans la division du travail qui empêche [les professionnels] d'avoir affaire à l'autorité du profane dans l'exercice de leur travail »* (Desmarez, 1986, p. 69). Ce type de règles peut d'ailleurs constituer un élément central de la « culture normative » d'un groupe. Pour commencer, nous nous proposons d'analyser les congruences et les écarts entre les réalités juridiques et les représentations du secret dans l'exercice professionnel. Car si le secret ou la discrétion professionnelle sont des obligations légales ou contractuelles, elles n'en sont pas moins sujettes à interprétation ou appropriation par les professionnels. Les évolutions des pratiques en matière de signalement depuis les années 90 en sont un bon exemple. Ces représentations peuvent d'ailleurs nous renseigner sur les forces ou les faiblesses des identités partagées par les acteurs. Mises en relation avec les systèmes d'action, elles peuvent nous éclairer également sur l'influence variable de l'appartenance au groupe professionnel et du partage d'une culture commune face aux pratiques propres aux établissements d'exercice. Nous aurons donc l'occasion de revenir sur les origines et les interprétations juridiques du secret qui sont d'ailleurs loin d'être neutres, ainsi que sur les dispositions légales qui régissent les postures professionnelles, les contraignent ou les encadrent. Les pratiques de partage de l'information dans le secteur social reposent largement sur ces dispositions légales. Nous présenterons ensuite les principales perceptions qu'en ont les acteurs, en nous intéressant particulièrement aux nombreuses approximations et contre-sens qui s'en dégagent. Nous verrons que les registres utilisés peuvent varier nettement en fonction des caractéristiques des enquêtés, qu'ils soient ES, ASS ou étudiants mais également selon leur cadre d'exercice ou encore en fonction du contexte. Les conséquences de la soumission d'un groupe au secret professionnel seront analysées, ainsi que les réactions entrainées par sa remise en cause, nous permettant de voir dans quelle mesure la défense du secret professionnel peut être associée à celle de la profession ou plus généralement du travail social. Cela nous permettra de donner de premiers éléments de réponse aux réactions qu'a suscitée la mise en place du secret partagé avec les élus.

## A. Quel secret professionnel en travail social ?

Le secret est un objet complexe. Il intéresse aussi bien la philosophie, que la psychologie, la science politique ou l'anthropologie. Le secret professionnel pour sa part s'inscrit également dans des enjeux multiples : politiques, sociaux, moraux, juridiques et professionnels. Les interprétations en sont donc multiples et, de surcroît, évolutives. Nous nous proposons de présenter brièvement ici en quoi ce qu'il recouvre, les professionnels qui y sont soumis et les interprétations de son utilité ont profondément évolué. Son existence même inscrit d'ailleurs le professionnel qui y est soumis dans une tension constante entre l'obligation de se taire, la nécessité de parler, voire, l'obligation de le faire. Dans le domaine du travail social, les acteurs ne sont d'ailleurs pas tous soumis aux mêmes dispositions, ni de la même manière. Si la confidentialité est une obligation commune, il y a une différence indéniable entre le secret professionnel et la discrétion professionnelle. Ce premier point a donc pour objectif de clarifier certaines notions et d'entamer une réflexion sur un objet bien incertain dont les formes sont variables et les interprétations soumises aussi bien au législateur qu'aux juges.

### 1. L'origine et les fonctions sociales du secret professionnel

Le secret professionnel apparaît pour la première fois en France comme disposition légale dans le Code pénal napoléonien en 1810 et concerne alors principalement les professions médicales[90] dont une liste est clairement établie par la loi. C'est généralement là que les juristes font remonter l'apparition du secret professionnel. Mais cette consécration légale n'est que le résultat d'usages dont on peut dater l'origine au IVème siècle avant Jésus Christ. Rappelons que c'est Hippocrate qui introduit la nécessité de garder le secret sur les éléments appris dans l'exercice de la médecine : « *Les choses que dans l'exercice ou même hors de l'exercice de mon art, je pourrai voir ou entendre sur l'existence des hommes et qui ne doivent pas être divulguées en dehors, je les tairai* ». Cette partie du « serment d'Hippocrate » deviendra une des pierres angulaires de la profession médicale et de sa déontologie. André Damien (1989) retrace bien cette généalogie qui va ensuite s'étendre, au Moyen-âge, aux prêtres chrétiens pour garantir la plénitude de la confession, puis aux avocats par leur statut de

[90] Art. 458 de l'ancien Code pénal : *« les médecins, chirurgiens, officiers de santé, pharmaciens, sages-femmes, et toutes autres personnes dépositaires par état ou par profession, des secrets qu'on leur confie qui -hors le cas où ils sont appelés à rendre témoignage en justice, et celui où la loi les oblige à faire connaître ces secrets - les auront révélés, seront punis d'un emprisonnement de 8 jours à 6 mois et d'une amende de 100 à 150 F. »*

« clerc ». L'inviolabilité de la confession est d'ailleurs reconnue même par l'Inquisition qui s'embarrassait pourtant peu de scrupules dans son œuvre, comme le rappelle Pierre Lambert (1985). C'est cette triple généalogie qui va finalement former la notion de secret professionnel dont l'usage plus que les textes garantissait le respect, en l'absence d'une législation claire sur le sujet avant la Révolution Française. Ce processus fut cependant contrarié par ceux qui voyaient dans cette protection de l'intérêt privé un risque pour l'intérêt public. Il est d'ailleurs suspendu sous la Révolution Française pendant laquelle on traque tous les endroits où pourrait se nicher le complot réactionnaire.

En France, il est introduit pour la première fois en droit en 1810 et lie le secret aux *« personnes dépositaires »* de celui-ci. Il s'agissait donc de garantir un lien de confiance entre un individu et un professionnel, d'abord de santé, en exposant le second à des poursuites pénales en cas de violation du secret. Le secret professionnel doit prévenir toute violation de la vie privée par les « confidents nécessaires » dont une liste s'est dégagée par la suite de la jurisprudence[91]. Ces confidents sont des professionnels dont l'effectivité de la fonction nécessite qu'on lui livre des informations à caractère privé. La violation du secret serait celle d'un contrat de confiance entre le client et le dépositaire que seuls la loi – le secret n'ayant jamais été absolu et devant être levé en cas de risques d'épidémie notamment – ou le témoignage en justice peuvent remettre en question. Ici, c'est donc le « client », sa vie privée et sa dignité qui sont protégés par le droit. Et l'obligation légalement encadrée du silence s'explique par le risque permanent de la trahison que Georg Simmel lie à la connaissance d'un secret. Ce premier temps du secret professionnel est généralement relié aux idéaux des Lumières et aux Droits de l'Homme censés limiter l'arbitraire et consacrer la valeur nouvelle de l'individu, son droit à la propriété privée *intérieure*. Mais au vingtième siècle, ce motif de la confiance va être abandonné par les juristes au profit de la notion d'ordre public.

Le préjudice individuel subi en cas de rupture de la confiance ne semblera pas suffisant pour justifier la pérennisation du secret professionnel et les juristes vont considérer rétrospectivement que c'est l'intérêt général et le fonctionnement de la société qui exigent que la crédibilité de certaines professions soit renforcée par certaines dispositions légales. C'est du moins l'interprétation qu'en fera Emile Garçon (1952), cité par André Damien : « *Ainsi,*

[91] Avocats, ministres du culte, notaires, experts-comptables… Les éducateurs spécialisés se voient refuser ce statut en 1971.

*l'article 378 a moins pour but de protéger la confidence d'un particulier que de garantir un devoir professionnel indispensable à tous, ce secret est donc inviolable et d'ordre public* » (Damien, 1989, p. 17). Il faut donc que la profession reconnue comme astreinte au secret revête un caractère nécessaire au fonctionnement de la société : le malade doit pouvoir se confier librement et sans craintes à son médecin, le client à son avocat, le fidèle au prêtre. Cette seconde interprétation est digne d'attention. Elle se rapproche fort de l'analyse fonctionnaliste classant les professions selon l'importance qui leur est accordée et en l'occurrence, selon la reconnaissance par l'Etat de cette importance à travers l'obligation légalement encadrée du secret. C'est cette interprétation qui est retenue aujourd'hui par les juristes et les magistrats renvoyant la protection du secret à celle de l'ordre social et non à l'intérêt de la personne concernée.

Mais l'opposition entre les deux approches ne tient pas à l'examen. La seconde, pour être juridiquement établie ne rend pas compte de l'origine historique et symbolique du secret. Elle se base sur une certaine vision du droit mettant au centre un Etat garant du fonctionnement de la société contre une vision contractuelle qui correspondait à l'esprit libéral du droit du 19ème siècle. Il ne faut pas chercher bien loin pourtant pour trouver des dispositions liant le secret professionnel à l'intérêt du « client ». Le Code de déontologie médicale intégré au Code de la santé publique l'expose clairement[92]. Selon que l'on soit praticien ou juriste, les interprétations peuvent donc diverger, renvoyant dès lors aux représentations des acteurs en fonction de leur groupe d'appartenance et des intérêts qu'ils défendent. La levée du secret dans certains cas ou les pressions exercées pour qu'une partie d'entre eux soient rendus publics, préoccupent autant les banquiers que les avocats ou les ASS.

[92] Article R4127-4 du Code de la santé publique : *« Le secret professionnel* ***institué dans l'intérêt des patients*** *s'impose à tout médecin dans les conditions établies par la loi. Le secret couvre tout ce qui est venu à la connaissance du médecin dans l'exercice de sa profession, c'est-à-dire non seulement ce qui lui a été confié, mais aussi ce qu'il a vu, entendu ou compris ».* (C'est nous qui soulignons.)

Le glissement de la préservation de la vie privée à la garantie de l'ordre social est fréquemment interprété aujourd'hui comme une régression de la protection de la vie privée : c'est l'Etat qui arbitre entre intérêt privé et intérêt public[93]. Il n'en a pas toujours été de même. La garantie d'ordre public fait du secret professionnel une nécessité sociale, et lui donne de fait un caractère bien plus important qu'un simple contrat de confiance entre un professionnel et un client. Il n'oppose pas l'intérêt privé à l'intérêt public mais… l'intérêt public à l'intérêt public. Si l'Etat limite la portée du secret professionnel, il le fait au risque d'entraver le bon fonctionnement de la société.

Dans tous les cas, le secret professionnel s'inscrit donc dans un rapport entre l'individu et la société. Le rapport entre l'intérêt privé et l'intérêt public s'y joue de manière directe : dans une société totalitaire, il n'y a pas de place pour le secret individuel et la transparence est de mise. Il en va de même dans les sociétés traditionnelles, comme nous le rappelle Georg Simmel, où le degré de connaissance réciproque est très élevé. Même dans une société démocratique, tout ne peut être gardé secret par le professionnel. Le secret y est généralement mal vu d'ailleurs, au nom de la nécessaire transparence de la vie publique qui accompagne la démocratisation des sociétés. D'où, dès le départ, des limitations au secret professionnel : le médecin a le devoir de rendre public certaines maladies contagieuses constatées, liste s'étendant aujourd'hui à une cinquantaine. Selon André Damien « *la position de notre propre société par rapport au secret nous indique si elle admet la primauté de l'homme sur la société ou si la société prévaut sur l'homme qui en est membre* » (Ibid., p. 21). La multiplication des limitations au secret professionnel sont donc de nature à modifier ce rapport.

Au final, le secret professionnel répond à un paradoxe sociologique. On livre généralement ses secrets à des personnes dont on est proche et en qui on a confiance, confiance qui ne peut s'établir que par la connaissance de l'autre. Or, ni le soin, ni la protection juridique, ni l'aide sociale ne peuvent attendre que la confiance s'établisse entre le client et le professionnel. La complexification de la société tend d'ailleurs à séparer les qualités personnelles des

[93] L'article 8 de la Convention Européenne des Droits de l'Homme prévoit d'ailleurs que le respect de la vie privée soit limité légalement : *« Toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de sa correspondance. Il ne peut y avoir ingérence d'une autorité publique dans l'exercice de ce droit que pour autant que cette ingérence est prévue par la loi et qu'elle constitue une mesure qui, dans une société démocratique, est nécessaire à la sécurité nationale, à la sûreté publique, au bien-être économique du pays, à la défense de l'ordre et à la prévention des infractions pénales, à la protection de la santé ou de la morale, ou à la protection des droits et libertés d'autrui. »*

professionnels de leur fonction sociale : *« L'objectivation croissante de notre civilisation dont les formes naissent de plus en plus à partir d'énergies impersonnelles, recueillant de moins en moins la totalité subjective de l'individu – l'opposition entre le travail artisanal et le travail en usine en fournit un exemple très simple – cette objectivation s'empare aussi des formes sociologiques ; de sorte que des associations où l'homme entrait autrefois dans sa totalité et en tant qu'individu, et qui exigeaient un savoir réciproque au-delà du contenu concret et immédiat de la relation, sont maintenant réduites exclusivement à ce contenu soigneusement isolé »* (Simmel, 1908, pp. 21-22*).* Le secret professionnel est une façon de répondre à cette évolution des sociétés qui exige aujourd'hui et particulièrement dans certaines situations que la confiance s'établisse *a priori,* indépendamment des acteurs concernés et de la connaissance que l'on peut avoir d'eux. Dans un sens, le secret professionnel est de nature à opérer une disjonction entre les qualités individuelles et le statut social du professionnel, le second devant assurer à lui seul la confiance du client. Dire ceci alors que nous avons vu que leurs qualités personnelles font partie intégrante de l'exercice des professionnels du social nous renvoie à un second paradoxe. Les ASS et ES peuvent-ils se satisfaire d'une telle disjonction juridique entre leur être et leur fonction ? Le secret professionnel rend-il caduque toute référence à la confiance, à établir dans le cadre d'une relation individuelle toujours nouvelle ? Anthony Giddens (1994) nous a donné depuis un élément de réponse à ce paradoxe en avançant que même au sein des systèmes experts auxquels la confiance est accordée aujourd'hui de manière automatique, les individus opèrent des relocalisations des relations sociales, personnalisant les relations professionnelles afin d'asseoir concrètement la confiance.

Le secret s'inscrit également dans un rapport entre le politique et les groupes professionnels. Il faut dire que bien que consacré juridiquement, le secret est avant cela une obligation morale. L'honneur de certaines professions ou états y est attaché. Mais plus encore, certaines ont basé une grande partie de leur déontologie et donc leurs valeurs professionnelles sur cette disposition. Comme le rappelle Pierre Lambert, « *la difficulté provient de ce que le secret professionnel se situe au carrefour des domaines pénal, civil, déontologique et moral. Sans doute a-t-il un fondement moral, mais il ne constitue pas une valeur en soi, il est plutôt un moyen de défenses de valeurs et de principes moraux* » (Lambert, 1885, p. 33). C'est bien ce que nous comptons développer dans la suite de ce travail. Mesure d'ordre public, le secret professionnel n'en est pas moins approprié par différentes professions pour qui il constitue la

preuve d'une certaine importance et la protection de valeurs professionnelles primordiales ; garantissant à la fois l'intérêt de l'usager et l'autonomie de la profession. Il n'est pas inutile de rappeler qu'il est d'abord rattaché à des professions « libérales » jouissant d'un certain prestige. La fonctionnarisation massive du corps médical et l'extension du secret professionnel aux fonctionnaires[94] va en grande partie lui ôter son caractère absolu – c'est-à-dire opposable à toute forme de pression – en multipliant les dispositions contraires. Il suffira de mentionner, pour les fonctionnaires, le devoir de soumission hiérarchique.

Il faut souligner également que les dispositions légales consacrant le secret sont de nature à peser sur les échanges possibles entre professionnels, alors même que le travail social se fait de façon croissante de manière interinstitutionnelle et interprofessionnelle. Quelle est la marge de manœuvre des professionnels soumis au secret ? Est-ce la même pour tous les professionnels ? Quelles autres dispositions contraignant les échanges d'informations entre professionnels peuvent être rapprochées du secret professionnel ?

### 2. La réalité juridique du secret professionnel

Commençons par dire qu'il n'existe pas de texte spécifique sur le secret professionnel en travail social. La disposition du Code pénal qui l'impose à certains professionnels de l'action sociale est la même que celle qui existe pour les médecins, les avocats, les ministres du culte ou les banquiers. Parler de secret médical ou de secret bancaire ne correspond à aucune réalité juridique : il s'agit simplement du secret professionnel appliqué à un secteur d'activité particulier. Il existe cependant selon l'article 226-13 du code pénal différentes modalités de secret professionnel. On peut y être tenu par état (prêtre), par profession (avocat, médecin, ASS), par fonction ou mission (l'Aide Sociale à l'Enfance par exemple), cette dernière modalité ayant été introduite par le Nouveau code pénal en 1994. Le secret « missionnel » témoigne d'ailleurs autant de la nécessité du secret dans certains champs d'intervention que du coup d'arrêt mis à l'extension du secret professionnel à d'autres professions[95]. Mais la disposition est la même pour tout professionnel soumis au secret. Les textes régissant les professions ou les missions renvoient immanquablement au même article du Code pénal :

[94] Loi n°83-634 du 13 juillet 1983, article 26.

[95] Même si au final l'introduction du secret professionnel « missionnel » a vu s'accroître de manière exponentielle le nombre des personnes soumises au secret, rendant les frontières nettement plus floues.

« *La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15000 euros d'amende* ». La peine associée à la violation dudit secret n'a pas cessé d'être alourdie au fil du temps. Tout ce qui relève de la vie privée est considéré comme étant secret par nature par la jurisprudence. Le secret couvre d'ailleurs «  ce que le professionnel aura appris, compris, connu ou deviné à l'occasion de son exercice professionnel ». Il n'est donc pas nécessaire qu'il y ait confidence réelle de la part de l'usager.

Les seuls professionnels du social à être tenus au secret professionnel par profession sont les assistants de service social[96]. Ajoutons que cette disposition concerne également les étudiants en formation d'ASS pour ce qu'ils viendraient à apprendre pendant leurs stages. La reconnaissance du secret professionnel en 1946 marque d'ailleurs une étape importante de la reconnaissance de la profession elle-même. Il représente un lot de consolation conséquent suite à l'échec de la mise en place d'un ordre professionnel. Comme preuve de leur moindre reconnaissance, les éducateurs spécialisés ne sont pas tenus au secret par profession. Aucun texte ne le prévoit et la cour de Cassation leur a refusé le statut de « confident nécessaire » dans un arrêt rendu le 4 novembre 1971. Cela s'explique en grande partie par la solidification tardive de la profession et la diversité des lieux d'exercice et des missions remplies. Et si nous nous en tenons à une interprétation d'ordre public, l'absence de soumission des ES au secret professionnel tend à relativiser l'importance de leur activité par rapport à celle des ASS. Il ne semble pas être vital que soient protégées légalement les informations confiées aux ES et que soit garantie la crédibilité de la profession. Poursuivant les analyses que nous faisions dans le premier chapitre, la soumission au secret professionnel des médecins, acteurs dominant dans le secteur du handicap, semble suffisante.

Ils peuvent néanmoins l'être par fonction ou mission notamment s'ils travaillent dans le cadre de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) et donc en Alsace du Service de Protection de l'Enfance (SPE), la Protection Maternelle et Infantile (PMI), les Commissions Locales d'Insertion (CLI), l'hébergement d'urgence (CHRS) ou encore pour un service concentré ou déconcentré de l'Action Sanitaire et Sociale (DASS, DRASS, DDASS)…

[96] Conformément à l'Article L411-3 du Code de l'action sociale et des familles.

Un éducateur spécialisé travaillant dans un foyer dépendant de l'ASE (tout comme un agent d'entretien de ce même foyer) sera donc tenu au secret professionnel, mais pas s'il travaille dans le secteur du handicap. Le secret professionnel dépend donc du cadre d'exercice et non uniquement de la profession ou même du type d'activités. Les éducateurs de prévention spécialisée ne sont soumis au secret professionnel que depuis 1986, date de leur rattachement à l'ASE. Cela a nettement simplifié leur positionnement vis-à-vis de la justice d'un côté, des publics suivis de l'autre.

Ceci étant dit, prenons le temps d'étudier les conséquences de la soumission des acteurs au secret professionnel. Le secret professionnel est une obligation faite aux professionnels qui y sont tenus, de ne pas révéler à un « tiers » les informations recueillies dans le cadre de leur travail. La violation du secret les expose à des poursuites pénales. Il s'agit donc d'une contrainte pour le professionnel en question afin de préserver des « atteintes à la personnalité » selon le titre du chapitre du Code pénal dans lequel se trouvent les deux dispositions concernées. Théoriquement, un professionnel soumis au secret ne peut pas communiquer d'informations, même à ses collègues, même si ceux-ci sont soumis également au secret professionnel. Ils ont une obligation de silence total. Même d'ailleurs dans le cas où l'usager leur aurait permis de révéler une information.

Le secret professionnel n'est pourtant pas absolu. L'article 226-14 prévoit en effet les conditions dans lesquelles le professionnel peut être libéré du secret – c'est-à-dire qu'il peut communiquer des faits sans risquer de poursuites judiciaires – notamment lorsqu'il signale des sévices sur un mineur ou une personne vulnérable et lorsqu'il signale la dangerosité d'une personne armée ou manifestant l'intention de se procurer une arme. Au-delà de ces cas, l'obligation de secret est en théorie inviolable et le secret professionnel peut et doit être opposé aux investigations de la police ou de la justice. En outre, soulignons que comme le rappellent Jean-Pierre Rosenczveig et Pierre Verdier (2008), le professionnel peut signaler les faits dans les cas précédents mais qu'en aucun cas, il n'a l'obligation de le faire. Jusqu'ici donc, tout est clair ou presque. L'obligation de secret est quasi absolue. Elle peut être levée dans certains cas, laissant l'appréciation de sa levée au seul professionnel, ce qui est d'ailleurs assez rare en droit pour être souligné. D'autres dispositions viennent cependant en rendre l'exercice périlleux.

Il peut en effet lui être opposé l'article 223-6 du Code pénal portant sur la non-assistance à personne en danger[97] qui ne souffre aucune exception. Dans ce cas, ce sera à la justice de trancher entre le secret professionnel et l'obligation d'empêcher un crime ou de porter assistance. Le professionnel s'expose donc à un risque en violant le secret professionnel mais également, dans certains cas, en refusant de le lever. Il s'agit donc d'une interrogation devant laquelle le travailleur social se retrouve souvent seul, ayant à choisir entre les instruments qui sont les siens et le recours à l'autorité judiciaire. S'il n'est pas obligé de lever le secret professionnel, il est tenu d'intervenir pour faire cesser le risque et doit être en mesure de justifier son action. Il a en ce sens une obligation de moyens et, le cas échéant, le juge statuera *a posteriori* sur la décision qu'a prise le professionnel. Les professionnels tenus au secret ne sont pas concernés cependant par la disposition concernant la non-dénonciation de crimes avérés ou en préparation telle que la définit le Nouveau code pénal. La seule obligation de dévoiler des informations concerne les cas où la victime avérée ou potentielle est âgée de 15 ans ou moins.

Cependant, plusieurs affaires ont fragilisé les certitudes dans les années 90. C'est le cas par exemple de la décision du tribunal correctionnel d'Auch qui avait inculpé en juin 1990, quatre travailleurs médico-sociaux pour non-dénonciation de crime. Bien qu'ils aient été relaxés en appel, cette affaire ainsi que quelques autres cas isolés, ont remis en question le caractère absolu du secret et ont fait prendre conscience aux professionnels qu'ils n'étaient pas seuls juges de leurs actes « en leur âme et conscience ». On parle depuis du « syndrome d'Auch », cette affaire étant à l'origine du développement massif des « signalements-parapluie » à la justice comme le rappelle Delphine Serre (2001), qui souligne l'inconfort qui prédomine depuis pour les ASS et les différentes interprétations qui sont faites du secret professionnel et au-delà, de la nature de la profession, entre activité administrative, activité soumise au champ judiciaire et activité autonome. Ce qui fait dire à Pierre Verdier et Jean-Pierre Rosenczveig qu'on entre avec le secret professionnel « *au cœur du rapport du social et du judiciaire avec en arrière fond d'incontestables conflits de pouvoir sinon de légitimité* » (Verdier et Rosenczveig, 2008, p. 15). Le signalement ne revêt toutefois qu'un type particulier de

[97] Article 223-6 du Code pénal : *« Quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne s'abstient volontairement de le faire est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75000 euros d'amende. Sera puni des mêmes peines quiconque s'abstient volontairement de porter à une personne en péril l'assistance que, sans risque pour lui ou pour les tiers, il pouvait lui prêter soit par son action personnelle, soit en provoquant un secours. »*

communication de faits précis et s'adresse à des destinataires identifiés : le procureur ou depuis 2007, le président du conseil général.

Néanmoins, dans certains cas, lorsque le travailleur social agit dans le cadre d'un mandat judiciaire par exemple, il doit rendre des comptes au juge pour ce qui concerne sa mission. De même dans le cadre d'une enquête sociale diligentée par le conseil général. Cependant, la transmission ne recouvre que ce qui fait partie du mandat explicite du travailleur social. D'une manière générale, les auteurs évoqués rappellent que le travailleur social doit toujours informer son institution des éléments nécessaires à son action et à l'exercice de ses responsabilités. Le travailleur social n'est pas un travailleur libéral mais œuvre pour un établissement ou une administration. C'est de l'organisme employeur qu'il tire son mandat et il doit lui rendre des comptes. Par exemple, les professionnels de l'ASE ont une obligation de signalement concernant les sévices et privations dont seraient victimes des mineurs, qui leur impose de lever le secret. Ils s'exposent à des sanctions disciplinaires en ne le faisant pas. Le secret professionnel n'exempte donc pas le professionnel d'informer sa hiérarchie.

Mais la dernière décennie a également vu se multiplier les exceptions au secret professionnel dans différents codes ou lois, en dehors des cas prévus antérieurement. En 2004, la loi Perben 2[98] a créé une exception au secret professionnel en dehors de toute procédure judiciaire. Depuis lors, au nom de la lutte contre le crime organisé et le terrorisme, il n'est plus nécessaire à un officier de police judiciaire d'agir dans le cadre d'une instruction ou d'une commission rogatoire pour saisir les documents écrits ou informatiques dans le cadre d'une enquête *« sans que puisse lui être opposée, sans motif légitime, l'obligation au secret professionnel »*[99]. Dans ce cadre, l'écrit échappe donc au professionnel qui l'a réalisé pour entrer dans la sphère pénale, sans que la demande ait à être motivée, ni que le travailleur social concerné en soit forcément averti d'ailleurs, la demande pouvant s'adresser directement à l'institution qui en est propriétaire. Un article du projet de loi cité prévoyait en outre que les travailleurs sociaux puissent être obligés de témoigner. L'article est finalement rejeté par le

[98] Ou « loi du 4 mars 2004 portant sur l'adaptation de la justice aux évolutions de la criminalité ».

[99] Article 60-1 du code de procédure pénale : « Le procureur de la République ou l'officier de police judiciaire peut, par tout moyen, requérir de toute personne, de tout établissement ou organisme privé ou public ou de toute administration publique qui sont susceptibles de détenir des documents intéressant l'enquête, y compris ceux issus d'un système informatique ou d'un traitement de données nominatives, de lui remettre ces documents, notamment sous forme numérique, sans que puisse lui être opposée, sans motif légitime, l'obligation au secret professionnel. »

Sénat car il était de nature à vider le secret professionnel de sa substance. Il existe donc une distinction entre ce que sait le professionnel et ses écrits, ces derniers étant plus vulnérables. Le secret professionnel des travailleurs sociaux était donc déjà malmené ou sujet à caution avant 2007.

La première difficulté réside dans les nécessités du travail dans les établissements médico-sociaux et entre les différents établissements et administrations du secteur. En même temps que le secret professionnel est un enjeu juridique, il constitue une contrainte pesant sur la communication entre les professionnels. En théorie si l'on s'en tient à une lecture stricte de la loi, un ASS d'un centre médico-social ne peut pas aborder la situation d'un usager avec un collègue, même s'il est également ASS. Pas plus qu'avec un ASS dépendant de l'ASE ou un éducateur spécialisé suivant la même famille, sauf à jouer sur les termes de ce qui a un caractère secret. Pourtant, la communication d'équipe ou entre partenaires est nécessaire et d'ailleurs pratiquée bien que le législateur se soit refusé, au moment de la refonte du Code pénal à consacrer la notion de « secret partagé », jugée trop imprécise. Seule une circulaire Santé-Justice datant de 1996 donnait quelques éléments de cadrage aux professionnels pour leurs échanges sans pour autant consacrer les communications.

Dans ce contexte, on pourra s'étonner du peu de réactions des professionnels interviewés ou des organisations professionnelles face à l'autorisation par la loi de prévention de la délinquance de la communication d'informations confidentielles entre professionnels de l'action sociale : *« Par exception à l'article 226-13 du [code pénal], les professionnels qui interviennent auprès d'une même personne ou d'une même famille sont autorisés à partager entre eux des informations à caractère secret, afin d'évaluer leur situation, de déterminer les mesures d'action sociale nécessaires et de les mettre en œuvre ».* Il apparaît en effet que les professionnels se passaient largement de cette autorisation lorsqu'ils jugeaient utile de communiquer entre eux. Nous verrons d'ailleurs que cette consécration d'un droit au partage d'informations entre professionnels peut être ressentie négativement car elle va à l'encontre des modes d'appropriation et de présentation du secret professionnel chez les acteurs et qu'elle remet en cause les usages du partage qui y étaient attachés. Dès lors, il va s'agir pour nous de dégager ces représentations et pratiques du partage. Mais avant, il nous faut nous pencher sur la question de la discrétion professionnelle qui concerne la plupart des professionnels du social non soumis au secret.

### 3. La discrétion professionnelle

Si les ES ne sont pas tenus par profession au secret professionnel, cela implique-t-il qu'ils puissent communiquer – sauf lorsqu'ils agissent dans le cadre de certaines missions – librement les informations qu'ils détiennent ? Cette question nous amène à dire quelques mots sur la « discrétion professionnelle » à laquelle ils sont tenus d'après Pierre Verdier et Jean-Pierre Rosenczveig (2008).

On trouve mention de la discrétion dans le statut des fonctionnaires : *« Les fonctionnaires doivent faire preuve de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions. En dehors des cas expressément prévus par la réglementation en vigueur, notamment en matière de liberté d'accès aux documents administratifs, les fonctionnaires ne peuvent être déliés de cette obligation de discrétion professionnelle que par décision expresse de l'autorité dont ils dépendent »* [100]. Cette obligation s'ajoute à celle du secret professionnel. Elle ne concerne donc pas les mêmes informations et l'on constate que leur hiérarchie peut les en libérer. Pour les fonctionnaires, la discrétion ne concerne pas expressément les informations détenues sur les usagers mais celles concernant le fonctionnement de leur administration. Elle est donc à rattacher à la loyauté dont les fonctionnaires doivent faire preuve à l'égard de leur administration et peut être mise sur le même niveau que le « devoir de réserve » fréquemment évoqué[101], qui limite l'expression des opinions personnelles des fonctionnaires. Ils s'exposent en transgressant l'obligation de discrétion à des sanctions disciplinaires.

Cependant, ça n'est généralement pas dans ce sens qu'elle est évoquée en travail social et en l'absence de dispositions spécifiques, les éducateurs spécialisés, sauf dans le cas où ils sont fonctionnaires[102], ne sont pas tenus à l'obligation de discrétion définie par la loi de 1983. Ce qui n'empêche pas qu'ils soient tenus, même en l'absence de mentions spécifiques sur leur

[100] Article 26 de la Loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires.
[101] Devoir de réserve qui est d'ailleurs une création jurisprudentielle, absente des textes législatifs et réglementaires.
[102] C'est le cas des éducateurs-PJJ travaillant pour le Ministère de la Justice ou des éducateurs engagés par les conseils généraux.

contrat de travail à un devoir de confidentialité sur ce qui concerne le fonctionnement de leur établissement.

D'après Pierre Verdier et Jean-Pierre Rosenczveig, ils seraient soumis à un devoir de discrétion comme tout citoyen en vertu de l'article 9 du Code civil : " *Chacun a droit au respect de sa vie privée. Les juges peuvent sans préjudice de la réparation du dommage subi prescrire toutes mesures telles que séquestres, saisies et autres, propres à empêcher ou à faire cesser une atteinte à la vie privée ; ces mesures peuvent, s'il y a urgence, être ordonnées en référé* ". En cas de plainte, ils peuvent donc être poursuivis pour les indiscrétions concernant les informations venues à leur connaissance sur les résidents ou personnes suivies dans le cadre de leur travail. Il s'agit bien ici de préserver la vie privée et la réputation de tout citoyen.

Ce devoir de discrétion est généralement repris dans les contrats de travail des éducateurs spécialisés, les exposant de ce fait à des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement[103].

Cependant le terme de discrétion est polysémique. Selon le Larousse, une personne discrète est aussi bien *« une personne qui parle et agit avec retenue, qui veille à ne pas gêner les autres »* et donc une personne respectueuse, qu'*« une personne qui sait garder un secret »*. Une personne indiscrète est à la fois *« quelqu'un qui cherche à savoir avec une curiosité choquante une information qu'on ne tient pas à dévoiler »* ou *« quelqu'un qui révèle ce qui aurait dû rester secret »*. Ajoutons encore que compter sur la discrétion de quelqu'un revient à compter sur son silence.

Au sens courant, la discrétion peut donc être entendue comme une attitude visant à respecter autrui soit en ne s'imposant pas à lui et en ne cherchant pas à trop en savoir, soit en gardant des secrets. Dans le premier sens du terme, il s'agit d'une règle de savoir-être correspondant à l'aspect relationnel du métier. Dans le second sens, le devoir de discrétion peut s'entendre comme une interdiction de révéler des informations relevant de la vie privée des usagers, tout comme le secret professionnel. La principale différence relève donc du type de sanction

[103] Le Conseil d'Etat a d'ailleurs validé en 1995 le licenciement pour faute grave d'un moniteur-éducateur qui avait dénoncé à la police des délits commis par des jeunes de son établissement sans en avertir au préalable sa hiérarchie.

possible en cas de transgression. L'éducateur spécialisé travaillant dans le secteur du handicap révélant à des tiers des informations personnelles sur un résident s'expose donc, au-delà de sanctions symboliques par le groupe de pairs, à des sanctions disciplinaires ou à une action au civil en cas de plainte.

Ces quelques éléments sur l'origine du secret professionnel et de la discrétion permettent de baliser quelque peu nos propos. De par leur profession, les ASS sont tenus de garder le silence sur toute information recueillie sur la vie privée des usagers rencontrés dans le cadre de leur mission au risque d'être pénalement mis en cause. Certes, des exceptions existent leur permettant de parler dans des cas définis concernant principalement les cas de maltraitance ou de sévices sur mineurs ou personnes dépendantes. Mais en dehors de ces cas, le secret est en théorie opposable à la police, au juge, aux collègues ou aux tiers : aucune exception légale n'existe jusqu'en 2007 pour permettre la communication entre professionnels du social. Il n'est cependant pas opposable à la hiérarchie ou au mandataire d'une mission ponctuelle. Les éducateurs spécialisés œuvrant dans le cadre de certaines missions définies et notamment de l'ASE, y sont soumis dans les mêmes conditions. Hors de ces cadres d'exercice, ils sont tenus comme tout citoyen à respecter la vie privée d'autrui en plus d'être fréquemment contraints par leur contrat de travail, à ne pas communiquer d'informations sur les usagers à des tiers. Nécessaire pratique de respect ou garantie de crédibilité pour la profession permettant que s'établisse la confiance, la discrétion des travailleurs sociaux a pourtant pu être critiquée. Comme le rappelle Brigitte Bouquet, *« on a souvent dénoncé un mauvais usage du secret professionnel par les travailleurs sociaux, à savoir une mauvaise compréhension, une prise implicite de pouvoir, un « repaire » évitant de rendre des comptes de sa pratique »* (Bouquet, 2003, pp. 98-99). Protégeant l'usager, le secret professionnel protégerait donc aussi son porteur. Il va s'agir maintenant de voir dans quelle mesure ces interprétations sont conformes à la manière dont nos enquêtés appréhendent le secret.

## B. Les représentations du secret

Les bases juridiques étant posées, il nous faut à présent nous intéresser à la manière dont les acteurs se représentent à la fois l'utilité du secret ou plus généralement, puisque nous parlerons aussi de la discrétion, de la confidentialité. Georg Simmel (1908) s'est penché sur les implications sociologiques du secret en s'intéressant notamment aux sociétés secrètes, qui faisaient de ce dernier leur règle de fonctionnement principal. Toute proportion gardée, ne s'agissant pas ici d'un secret à garder sur le type d'activités du groupe – bien que cela puisse avoir une influence indirecte sur la publicité donnée à l'activité professionnelle – ou sur l'identité des membres du groupe, un certain nombre d'éléments de son analyse peuvent être repris. Notamment sur la manière dont le secret est de nature à créer une distinction entre les membres du groupe et le reste de la société. Nous l'avons vu, le secret professionnel est de nature à soustraire les personnes qui y sont soumises à un certain nombre de règles s'appliquant à l'ensemble des citoyens. Le secret professionnel crée donc une situation d'exception : ce que d'aucun est tenu de dire – et notamment devant la justice – le professionnel soumis au secret a le devoir ou dans certains cas le droit de le cacher. Lorsque le secret est attaché à une profession, quelles conséquences cela peut-il avoir en termes d'identité professionnelle ? Plus précisément, cela participe-t-il à renforcer le sentiment d'appartenance à un groupe spécifique ? En est-il de même pour les professionnels tenus au secret dans le cadre d'une mission ou soumis à une obligation de discrétion ? C'est ce que nous nous proposons d'analyser ici. Une précaution est de mise cependant quant au contexte de réalisation des entretiens. Les débats entourant l'adoption du Projet de Loi de Prévention de la Délinquance, largement perçu comme un danger pour le secret professionnel, ont sans doute contribué à sensibiliser les professionnels à la question et à leur faire adopter une attitude défensive qui renvoie à ce que disait Georg Simmel : *« Mais l'intention de dissimuler prend une toute autre intensité dès qu'elle est confrontée à l'intention de dévoiler. On voit alors apparaître cette tendance à cacher et à masquer, cette défense quasi agressive contre les tiers, qu'on appelle le secret proprement dit »* (Simmel, 1908, p. 39). En d'autres termes, le secret professionnel a pu revêtir pour les professionnels une fonction nouvelle dès lors que les savoirs manipulés par les professionnels ont pu être directement convoités.

## 1. Forces et faiblesses des représentations collectives du secret

Nous l'avons dit, le secret professionnel est de nature légale, il est une obligation faite à certains professionnels par le Code pénal. La discrétion quant à elle est de nature légale (Code civil), conventionnelle ou contractuelle. On constate cependant dans les entretiens réalisés que les professionnels ne renvoient pas forcément la confidentialité à un fondement légal. Il nous faut distinguer une fois de plus les ASS et les ES dans le sens où la confidentialité des informations est investie de manière très différente même si certaines représentations semblent transversales.

Les assistants de service social sont évidemment les plus « loquaces » au sujet du secret professionnel et pour cause, ils y sont tenus légalement *et* déontologiquement. Sans que l'obligation légale soit d'ailleurs le premier argument avancé par les professionnels interrogés. Au contraire, le code de déontologie est bien plus évoqué que cette dernière faisant de l'obligation de silence une règle professionnelle interne avant d'être une règle légale imposée à la profession de l'extérieur. Le plus souvent, le secret est donc évoqué non par rapport aux risques de poursuites encourues mais parce qu'il fait partie de la profession.
Pour certains, le secret professionnel est même *« au cœur du métier »* ou au *« fondement »* de celui-ci ou du moins une disposition professionnelle essentielle (1/4 des ASS et étudiants ASS). Cette appropriation d'une mesure légale, par ailleurs imposée à d'autres professions, questionne dès lors sur les modes de socialisation professionnelle à l'œuvre, notamment pendant la formation. Evoquant la mise en place du secret partagé, les interviewés évoquent fréquemment « *leur* » secret professionnel et le danger qui pèse sur la profession du fait de sa remise en question. Dès lors, l'assouplissement du secret professionnel paraît – comme pour d'autres professions comme les médecins ou les avocats, d'ailleurs cités pour donner la mesure de l'importance de cette disposition – remettre en cause un socle de représentations, ce que Jean-Daniel Reynaud (1989) définit comme la « culture normative » du groupe. Ces représentations ne sont pas déconnectées de la manière dont les ASS se présentent et garantissent aux usagers leur spécificité et leur crédibilité. Ces différents éléments apparaissent de manière exemplaire dans l'extrait suivant :

*Bien sûr qu'on défend notre profession, c'est* ***notre*** *secret professionnel qui est attaqué. […] C'est quelque chose qui pose question, parce que moi en tant que professionnelle, et* ***j'ai été formée comme ça*** *et c'est à cela que* ***je crois****. On est tenu à discrétion, même plus au secret professionnel, on a à donner, à qui que ce soit, on a aucune information à donner, par rapport à une personne qui vient nous parler de ses difficultés. Et c'est quelque chose que je dis à chaque fois, puisque moi je prends des notes et j'explique, je dis « écoutez je vous ai proposé un rendez vous, parce que vous êtes en arrêt de travail pour maladie, je prends des notes pour que s'il y a un suivi éventuel, je me souvienne de ce que nous avons travaillé, mais je vous rappelle que nous sommes tenus au secret professionnel et que tout ce qui sera dit entre vous et moi ne peut pas être diffusé. »* (Une ASS de la CRAM)

Les résistances opposées à une remise en cause du secret professionnel sont donc clairement liées à des modes de socialisation et d'appropriation par les professionnels d'une manière commune de voir la profession, dans laquelle le secret occupe une place centrale. Le secret professionnel est présenté ici comme une garantie supérieure à la discrétion professionnelle et permet de se distinguer. Mais c'est également une disposition qui se donne à voir à l'extérieur en permettant de garantir la confidentialité et de créer de fait la possibilité d'une confiance entre l'usager et le professionnel. En cela, elle revêt un caractère instrumental. Le secret s'assoit donc entre un attribut professionnel nous renseignant sur le statut revendiqué de l'ASS comme « *professional* » et un instrument nécessaire à la fonction sociale remplie. Et le secret professionnel joue bien ici son rôle de crédibilisation d'un groupe professionnel lui permettant d'avoir une certaine efficacité. Comme nous le disions plus haut, on ne livre généralement ses secrets, c'est-à-dire des éléments de sa vie privée, qu'à des personnes dont on est proche ou du moins auxquelles on fait confiance. Or il faut souligner que les usagers de l'aide sociale sont tout sauf proches des professionnels à qui ils s'adressent, ces derniers étant d'ailleurs tenus de maintenir justement une certaine distance avec les personnes qu'ils accompagnent. La relation d'aide nécessite donc une confiance *a priori* que le secret professionnel doit permettre de garantir de manière impersonnelle, c'est-à-dire quelle que soit la manière dont les usagers perçoivent le professionnel à qui ils s'adressent, et qu'ils n'ont d'ailleurs pas choisi. Mais auquel ils doivent livrer leurs problèmes économiques, familiaux, psychologiques, de santé, etc. comme un préalable à l'accompagnement ou au service rendu.

Dès lors, lorsque les ASS abordent la question du secret, c'est de secrets qu'ils recueillent eux-mêmes dans le cadre de la relation d'aide qu'il s'agit, ce qui ne va pas sans générer un certain sentiment de propriété. Et le secret professionnel s'inscrit dans une dimension interindividuelle en même temps qu'il vient bien renforcer l'identification au groupe professionnel des ASS : chaque professionnel est supposément digne de confiance parce que la profession dans son ensemble est soumise au secret professionnel. Chaque ASS est supposé connaître le lien fondamental existant entre la confiance et le respect de ce secret. Il peut être identifié comme une composante culturelle de l'identité professionnelle. La soumission de l'ensemble de la profession au secret semble d'ailleurs de nature à susciter une confiance relative et donc une communication possible entre les ASS, quels que soient leurs lieux d'exercice. Nous verrons plus tard ce qui peut étayer ou relativiser cet argument.

Chez les éducateurs spécialisés, il existe une certaine confusion quant à la nature des dispositions devant garantir la confidentialité. Une petite partie des éducateurs spécialisés, notamment chez les étudiants, pensent être tenus au secret professionnel. A l'inverse, deux éducateurs qui y sont tenus dans le cadre de l'ASE et donc de la mission à laquelle ils participent, l'ignorent et se limitent à parler de discrétion ou, curieusement, de devoir de réserve. Mais dans la plupart des cas, c'est bien le devoir de discrétion qui est évoqué. Devoir de discrétion dont l'origine est rarement identifiée, comme s'il faisait lui aussi partie de la profession. Il semble rarement induit, pour les enquêtés, par les contrats de travail et les règlements intérieurs des établissements ou par la loi. Ici aussi, ce serait une évidence renvoyant à l'exercice de la profession et à une certaine éthique reposant sur le respect de l'usager :

> *C'est clair que pour les assistantes sociales, elles sont soumises au code déontologique donc elles sont soumises au secret professionnel. Éducateur, tout ça, les intervenants sociaux, nous on est soumis à la discrétion professionnelle, c'est pas pareil. Hein, nous on n'a pas de code déontologique, c'est... nous on répond à une éthique, mais pas à… voilà. […] Mais c'est sûr qu'on va pas chanter sur les toits ce qui se passe dans les familles. C'est normal, ça appartient à une personne, à une famille, donc on est… il faut qu'on soit quand même relativement discret par rapport à ça, oui.* (Educateur spécialisé de 38 ans, chef de service à l'Union Départementale Des Associations Familiales, au service des tutelles)

De la même manière que le secret professionnel des ASS est rattaché au code de déontologie et non au statut légal de la profession, la discrétion professionnelle est considérée comme une obligation éthique. Elle ne paraît donc pas dépendre du cadre de travail ou de la loi mais englober la profession et, par extension, les « intervenants » sociaux. Il est donc difficile d'en faire une règle spécifique. La discrétion est clairement basée sur le respect de la vie privée des usagers. On notera toutefois la nécessité d'être « relativement discret » alors que les ASS présentent de leur côté le secret comme un absolu, renvoyant à deux éléments fréquemment évoqués par les ES.

D'abord, la discrétion est décrite chez un quart des interviewés comme un effort nécessaire qui pourrait être largement approfondi. En effet, les interviewés mentionnent parfois l' « hypocrisie » qui veut que des informations de nature confidentielle – et parfois présentées comme telles en réunion, ces rappels montrant à eux seuls que les informations ne sont pas toujours considérées comme secrètes – soient échangées même en dehors des établissements entre les éducateurs. Ce sont surtout les bavardages et discussions informelles au sujet des résidents qui semblent être problématiques : la frontière entre la discussion sur des situations vécues et des anecdotes livrées simplement pour l'être est souvent ténue et franchie d'autant plus facilement que les professionnels semblent distinguer des informations sensibles d'informations échangeables. Il faut préciser que nous ne prétendons pas ici que les éducateurs seraient par nature plus « bavards » ou moins aptes que les ASS à faire preuve de retenue. Simplement, il semble d'après les entretiens que le flou entourant la notion de discrétion, ainsi que l'importance du travail d'équipe, tendent à rendre l'information moins « sacrée » que pour les ASS. En tout cas dans les discours. De fait, que peut-il y avoir de secret dans le comportement d'un résident que chaque professionnel peut observer au quotidien et qui est une donnée du travail collectif ? La discrétion n'est donc pas perçue comme un obstacle à la communication entre professionnels mais comme une attention à avoir vis-à-vis des tiers ou des familles des usagers par exemple.

Dans le même sens, le secret professionnel est considéré, lui, comme un niveau supérieur de discrétion. Pas parce que sa violation expose à des poursuites mais parce que les communications d'éléments couverts par le secret sont entourées d'un certain nombre de rituels tendant à sacraliser certains types d'informations. A commencer par le fait de signifier

que telle information relève du secret professionnel ou qu'elle ne peut être partagée car couverte par le sceau du secret, déclaration qui vient doter l'information d'une importance particulière. Georg Simmel décrivait déjà ce phénomène: « *ce secret, dont l'ombre couvre tout ce qui est profond et important, donne naissance à une erreur typique : tout ce qui est mystérieux est essentiel ou important* » (Simmel, 1908, pp. 43-44).

Quand il est fait mention du secret, il s'agit souvent de celui recueilli par quelqu'un d'autre et notamment du « secret médical ». En établissements fermés, une distinction semble donc être établie entre les informations provenant des thérapeutes et « couvertes » par le secret professionnel et celles qui sont collectées par l'équipe éducative elle-même, qui ne seraient pas de même nature parce que ne se présentant pas comme secrètes. Par conséquent, l'importance donnée au secret professionnel ne semble pas être attaché uniquement à celui qui en est dépositaire, renvoyant à une inégale importance des professionnels et de leur spécialisation, mais aux usages qui entourent la communication d'informations. Ce sont les précautions déployées par les acteurs et leur propension à se montrer discret qui semblent être décisives.

Dès lors, on peut comprendre les propos paradoxaux d'une éducatrice spécialisée travaillant à domicile auprès d'enfants handicapés annonçant qu'elle s' *« impose à [elle-même] le secret professionnel »*. Manière d'avancer qu'elle sait se tenir à une certaine rigueur allant au-delà de la discrétion et s'imposer le silence en dehors d'un cadre aussi contraignant que celui des ASS par exemple. S'imposer le secret professionnel est légalement un non-sens, mais symboliquement, cela revient à sacraliser l'information. Le secret professionnel est donc lié à une pratique stricte plus qu'à une disposition légale : ne rien dire ou signifier que les propos ne peuvent être répétés.

Dans les entretiens réalisés, nous pouvons dégager trois interprétations principales du secret professionnel ou de la discrétion, qui sont largement imbriquées mais investies dans des proportions assez proches (environ un tiers des enquêtés à chaque fois). Ainsi qu'une quatrième, plus marginale mais fort intéressante que nous analyserons par la suite. La première prolonge ce que nous disions plus haut : ils doivent être préservés car ils font partie intégrante de la profession et peuvent les distinguer d'autres professionnels. Ils participent d'une représentation interne de la profession. Nous verrons dans la partie suivante en quoi cela peut être lié d'une certaine manière aux valeurs des travailleurs sociaux. Une seconde interprétation est à trouver dans le nécessaire respect dû à la personne accompagnée. Révéler

des informations sur elle serait lui en manquer, violer son intimité. Bien qu'on la retrouve également chez les ASS, elle est davantage investie par les ES. La troisième interprétation du secret se base sur la confiance nécessaire à l'exercice de la profession. Sans secret ou discrétion, le travail relationnel ne serait pas possible. Cette interprétation se rattache donc à la garantie d'ordre public et caractérise davantage les ASS. Elle fait du secret professionnel un outil dans le cadre de la relation de confiance à établir avec les usagers.

Chez les éducateurs spécialisés travaillant dans le secteur du handicap, l'information semble plus souvent directement observable par tous et l'activité paraît moins liée à la nécessité que l'usager se livre. Cette dernière représentation est donc minoritaire. De plus, l'information est plus souvent générée par d'autres professionnels. Mais cela n'empêche pas une minorité d'éducateurs spécialisés et d'étudiants de revendiquer le secret professionnel pour l'ensemble du groupe professionnel. Notamment en milieu ouvert, en prévention spécialisé et en AEMO, où le secret est perçu comme chez les ASS sous l'angle de la confiance nécessaire à établir avec l'usager, qui peut être mise en danger par une fluidité plus importante de l'information. Ce sont deux sous-secteurs où l'on peut également garantir aux usagers que le secret professionnel protège les propos échangés et où il peut donc revêtir un caractère instrumental pour les professionnels. Sur la question du secret, les représentations sont donc également dépendantes du cadre d'exercice et de la nature de l'activité qui détermine les interactions entre professionnels. Chez les étudiants, qui nous semblent adopter une attitude largement conditionnée par le contexte politique dans lequel ils ont effectué leur formation mais également par le fait qu'ils soient en formation, les représentations s'écartent également de celles de leurs aînés. Les représentations peuvent donc dépasser les différents groupes professionnels concernés en fonction des modalités de socialisation professionnelle à l'œuvre.

### 2. La diffusion des représentations et l'importance du contexte

Il nous semble important de nous arrêter un temps sur un fait marquant dans les entretiens réalisés, particulièrement auprès des étudiants éducateurs spécialisés qui sont généralement bien plus sensibles que les éducateurs spécialisés en activité à la question du secret professionnel et du secret partagé. Leurs représentations des sources du secret se rapprochent davantage de celles des assistants de service social et peuvent nous renseigner sur les logiques de socialisation à l'œuvre.

Chez les étudiants, la connaissance de ces questions vient directement des interventions des formateurs, voire dans une moindre mesure des lieux de stage. Il faut dire à cet égard que les étudiants en formation entre 2004 et 2007, c'est-à-dire entre les premières moutures du texte et l'adoption de la loi de prévention de la délinquance[104], semblent avoir été particulièrement sensibilisés à ce thème. Pour avancer cela, nous avons regroupé les interviewés en trois catégories : les personnes mobilisées contre le texte de loi qui en connaissent relativement bien le contenu (16%), les personnes le connaissant relativement bien sans pour autant s'être mobilisées (42%) et enfin, les professionnels n'en ayant pas ou peu entendu parler (42%). Plus de deux tiers des étudiants interrogés appartiennent à la première et à la deuxième catégorie. Cela s'explique largement par le fait que certaines écoles ont été touchées par des mobilisations étudiantes contre ce texte, sous l'œil bienveillant de formateurs, par ailleurs souvent parties prenantes de collectifs[105] de travailleurs sociaux dénonçant ces atteintes au travail social comme le relatent certains étudiants. Ici, une éducatrice spécialisée tout juste diplômée en 2007 qui, en plus des cours, assistait le soir à des conférences sur le sujet dans les locaux de l'école strasbourgeoise, nous fait part des effets du contexte sur la sensibilisation des étudiants :

> *Le secret professionnel fait partie de notre travail, quoi. Le Projet de Loi de la Délinquance, c'est grâce à la formation. On a été plongé directement, des formateurs impliqués au niveau militantisme, donc qui nous ont bien avertis, qui nous questionnaient mais qui étaient très militants. Donc ça nous a permis d'être directement informés sur les faits actuels. Du coup, on les a étudiés, en long, en large et en travers. Donc ouais, j'ai eu une bonne préparation un peu à ce qui allait devenir peut-être le nouveau travail social. Et un peu ce côté, ben, j'ai rencontré des professionnels qui sont les professionnels d'il y a 15-20 ans, la manière dont eux ont fait la formation, la manière dont eux ont travaillé, la manière dont eux, aujourd'hui essayent de travailler.* (Educatrice spécialisée impliquée dans la mobilisation contre le Projet de Loi de Prévention de la Délinquance lors de sa formation.)

[104] La période est marquée également par la présentation ou l'adoption d'autres textes concernant soit directement les informations recueillies par les travailleurs sociaux (Perben 2) soit dénotant d'une vision prédictive de la délinquance (Rapport Bénisti, Rapport de l'Inserm) et qui ont alimenté la grogne dans les écoles et les collectifs de travailleurs sociaux. Nous discuterons de la teneur de ces rapports dans la seconde partie.

[105] On pourra citer le collectif « 4, 5, 6 » à Mulhouse ou le collectif « 7, 8, 9 » à Strasbourg, émanation locale de « 7, 8, 9, vers les états généraux du social ».

Comme nous le disions plus tôt, le secret professionnel est parfois attaché au métier d'éducateur spécialisé ou plus largement, sa défense à celle du travail social, ce qui permet d'une certaine manière de s'associer aux assistants de service social. Il y a donc à la fois une mise en exergue des enjeux par les formateurs et une identification à des professionnels revendiquant la défense d'un travail social « historique » pourrait-on dire, opposé au « nouveau travail social », qualitativement dégradé. Cette conscientisation des futurs travailleurs sociaux, en formation et sur les terrains de stage, nous semble à la fois révélatrice de l'importance qu'a revêtu cette question particulière et de l'attitude défensive qu'ont adopté les professionnels et formateurs, proche d'un certain corporatisme. Sans que le terme doive être compris comme péjoratif : c'est la profession qui est défendue. Et au-delà de la profession, l'ensemble du secteur d'activité. La référence ici au travail social et non à l'éducation spécialisée nous semble de nature à concerner les étudiants sans qu'il y ait nécessité d'un intérêt ou d'un risque direct et donc de dépasser les différents segments professionnels. La transmission des enjeux politiques pesant sur l'activité fait donc partie intégrante de la formation.

Plus loin, cette même étudiante, marquée par un stage en prévention spécialisée, nous montre l'influence que les lieux de stage peuvent avoir sur la représentation du métier :

> *Et en même temps se protéger de ça parce que ça ne répond plus je dirais aux principes mêmes de notre métier. Pour moi, les principes de la prévention spécialisée, moi je trouve qu'ils devraient être pratiquement dans tous les secteurs qui sont la libre adhésion, l'anonymat…*

C'est encore autour de principes particuliers, ici ceux de la prévention spécialisée, que s'articule la défense de la profession, principes identifiables dans les différents lieux de stage dans lesquels les étudiants puisent une partie de leurs références professionnelles. Pourtant, cette revendication des principes de la prévention spécialisée a peu de sens en établissements fermés où le public est orienté ou « captif ». La question du secret professionnel est particulièrement sensible chez tous les étudiants ayant effectué un stage en prévention spécialisée : elle renvoie en effet à l'anonymat, permis lui-même par le non-mandat. Un tiers des étudiants éducateurs spécialisés font d'ailleurs directement référence à la prévention

spécialisée pour souligner l'utilité du secret professionnel : pas de travail possible sans confiance. C'est ce que résume un étudiant en apprentissage en prévention spécialisée, pour qui le secret professionnel *« fait le plus gros du travail »*. La représentation du secret y est donc proche de celle qui a cours chez les ASS.

Au-delà des étudiants ayant connu une expérience de stage en prévention spécialisée, cette référence au secteur le plus touché par la mise en place du secret partagé avec les élus interroge. S'agit-il là de l'exemple pris par les formateurs pour souligner le danger du secret partagé ? Ou alors du mécanisme que relevait Robert Merton (1949) concernant la socialisation anticipatrice, consistant pour les candidats à s'aligner sur les références de ceux qui ont la position la plus prestigieuse et la plus valorisée dans le groupe ? Ils s'identifient en l'occurrence au segment professionnel identifié comme le plus militant[106] et revendiquant un secret absolu proche de celui que défendent les ASS. Sans doute s'agit-il des deux. Mais force est de constater que les représentations du secret sont, chez les étudiants, redevables à la fois de la référence au travail social en général et de secteurs particuliers de l'éducation spécialisée, s'asseyant dans un entre-deux qui vient marquer une fois de plus une identité et des références composites que ne connaissent pas les étudiants ASS. Ces derniers s'appuient bien plus sur la référence professionnelle et le code de déontologie que sur le travail social en général. De même, ils ne mentionnent pas non plus les différents types de lieux d'exercice possibles. Cependant, les représentations acquises sont également liées aux formateurs et à l'encadrement sur les terrains de stage.

Les représentations des étudiants éducateurs spécialisés ne sont donc pas forcément en congruence avec celles de leurs aînés. Ou plutôt, l'influence du cadre de travail ne peut pas encore se faire clairement sentir, et la formation s'assoit sur un cadre généraliste visant à faire des enjeux touchant certains secteurs des problèmes communs. Dans un contexte vécu comme dangereux pour la profession par certains formateurs et professionnels, un « sursaut identitaire » semble bien être recherché, quitte à puiser des ressources dans un travail social pourtant mis à mal ou à généraliser les problématiques de segments pourtant peu

[106] A la fois parce qu'ils furent les éducateurs les plus visibles dans les mobilisations mais également parce que c'est dans ce secteur que la dimension militante du métier trouve encore à s'exprimer. Marie-Noëlle Toustou relève bien cet aspect d'un militantisme revendiqué à travers le travail dans la prévention spécialisée dans son mémoire de DSTS. Marie-Noël Toustou, *Les représentations sociales du partage d'informations : enquête auprès des éducateurs de prévention spécialisée*, Mémoire de DSTS soutenu à l'Université Toulouse Mirail, 2005.

représentatifs de l'ensemble de la profession. Cette importance du contexte politique, dépassant d'ailleurs la Loi de Prévention de la Délinquance elle-même, peut être trouvée également dans une dernière interprétation du secret professionnel qui, bien que minoritaire dans les entretiens, nous semble digne d'intérêt. Comme on le perçoit dans le paragraphe précédent, la défense du secret professionnel est associée à la défense du travail social. Cette position est parfois présentée à l'extrême comme une protection du travailleur social lui-même.

### 3. Le secret professionnel comme protection du travail social ou du travailleur social ?

Nous l'avons vu, les dispositions légales concernant le secret professionnel prennent leur source dans le nécessaire respect de la vie privée des personnes ayant recours à un professionnel et dans la garantie sociale offerte à certaines professions. Elles reposent sur une disposition du Code pénal. Mais par extension, la supposée connaissance de cette disposition par les usagers, ou le rappel qui en est fait en début d'entretien, est ce qui est censé permettre l'effectivité de l'intervention. L'usager doit savoir que son médecin taira son état de santé ou d'autres informations qui viendraient à sa connaissance ou que l'assistant de service social taira des éléments appris dans le cadre d'une visite ou d'un entretien. Les travailleurs sociaux ne pouvant aider une personne qu'à partir de sa propre volonté et de ce qu'elle veut bien livrer d'elle-même, la confidentialité est ce qui permet que s'établisse le climat de confiance nécessaire au travail. Plus le secteur d'activité est basé sur la libre adhésion (polyvalence de secteur, prévention spécialisée), plus l'accent est mis sur cette nécessité. Elle est donc rarement mise en avant par les professionnels travaillant dans le secteur du handicap. Sans doute parce que l'usager est bien plus dépendant de l'institution et que l'information est elle-même souvent créée par d'autres professionnels (médecins, psychologues, travailleurs sociaux…), l'usager est moins invité qu'ailleurs à se livrer. Il faut relever également que le handicap est souvent visible. La présence de l'enfant ou de l'adulte dans l'établissement, parfois spécialisé, est déjà en soi un élément matériel attestant d'une inadaptation. C'est donc bien plus le respect des usagers qui est invoqué, la confiance paraissant secondaire.

Elle est par contre très fréquemment évoquée dans le domaine de l'aide sociale, domaine où le travail repose sur les informations formelles recueillies afin de compléter les dossiers, ou informelles pour l'accompagnement. La collecte d'informations dans un but de contrôle serait

en théorie de nature à détourner une partie des usagers de l'aide sociale, voire à fausser la relation[107]. Enfin, la question de la confiance est abordée de manière omniprésente dans le domaine de la prévention spécialisée ou de l'action éducative en milieu ouvert. Dans ce dernier secteur, l'information, le secret échangé entre l'usager et le travailleur social n'a pas pour but de débloquer une aide matérielle mais fait intégralement partie d'un travail de co-construction des solutions. Reposant en grande partie sur la libre-adhésion de la personne, le travail repose entièrement sur la confiance, sur l'acceptation[108] de l'entrée en relation.

Défendre le secret professionnel est donc dans cette perspective, défendre le travail social lui-même, les conditions qui lui permettent d'exister ou d'être efficace. En cela, l'interprétation des travailleurs sociaux correspond bien à la base juridique de la disposition. Elle la dépasse largement néanmoins lorsque le secret professionnel est évoqué également, chez un enquêté sur dix, comme une protection du professionnel. Protection revendiquée notamment contre les investigations policières comme ici chez cette assistante sociale scolaire :

> *Moi, je prends l'exemple au lycée il y deux ans on avait une psychologue et je ne pouvais pas tout lui dire. C'était le secret professionnel. Je n'étais pas autorisée de lui révéler certaines informations concernant les élèves. Cela pouvait être un frein. J'avais de la chance. En tant que psychologue, elle devinait ce que je ne pouvais pas lui dire. Cela protège beaucoup aussi. Ce qui nous empêche, par exemple, au niveau de la police, lors des interventions qu'on pourrait avoir, de nous imposer de dire quelque chose.* ***Cela nous protège****. C'est plutôt positif que négatif.* (Une ASS du Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires âgée de 27 ans, anciennement ASS scolaire en collège, ne s'étant pas mobilisée contre le Projet de Loi de Prévention de la Délinquance.)

Même s'il représente un frein par rapport à des informations qui pourraient profiter au travail des partenaires, le secret professionnel est donc défini comme une protection contre les velléités de l'autorité judiciaire ou policière. On notera qu'ici, les capacités du psychologue à deviner ne sont pas interprétées comme quelque chose de négatif dans la mesure où

[107] Le code de déontologie des ASS l'interdit d'ailleurs.
[108] Les textes de lois prévoient d'ailleurs que l'adhésion de l'usager doit être recherchée en permanence.

l'information n'est pas extorquée et sans doute que l'ASS voit dans la psychologue une professionnelle complémentaire. Ça n'est pas le cas de la police, qui a d'ailleurs besoin de bien plus que des intuitions pour alimenter une instruction et pourrait « forcer » la professionnelle à parler. Le secret professionnel apparaît donc ici comme une protection contre l'extorsion d'informations. Trois ASS présentent le secret de cette manière. Le secret professionnel est ce qui peut être opposé à l'autorité judiciaire qui souhaiterait avoir des informations sur un usager ou l'un de ses proches, démarche souvent considérée comme « malhonnête ». De la nécessaire protection de la vie privée de l'usager consacrée par une interdiction de révéler, on passe à une protection du professionnel qu'il n'est pas possible d'obliger à témoigner dans une affaire judiciaire. Il faut préciser d'ailleurs car la comparution est inévitable. Mais le professionnel pourra faire valoir que les faits sont couverts par le secret professionnel et se taire. Protection que d'autres professionnels qui en sont dépourvus peuvent regretter :

> *C'est un souci qu'on a nous, oui parce que moi en tant qu'éducateur, je ne peux pas* ***me réfugier derrière*** *le secret professionnel. Il n'existe pas pour les éducateurs. Ce n'est que la discrétion. Pour l'assistante sociale, il existe. Pour le psychologue, il existe mais pas pour l'éducateur. J'ai la discrétion, je peux refuser de dire des choses mais si on m'oblige… on peut aussi forcer mon armoire pour avoir mes notes personnelles. Là récemment on avait un débat : « est-ce qu'on garde nos notes personnelles ou pas ? ». Parce que dans nos notes personnelles, on note aussi ce que dit le psychologue, ce que dit l'assistante sociale en réunion donc automatiquement si on prend nos notes personnelles, on va aussi toucher au secret professionnel. Donc nous à la limite, on peut se réfugier là-derrière en disant « vous n'avez pas le droit de toucher à mes notes vu que j'ai retranscrit l'avis de personnes qui sont sous le secret professionnel » mais rien n'est garanti que ce soit respecté.* (Educateur spécialisé de 47 ans travaillant en MECS. Notons que dans ce cadre, il est tenu au secret professionnel par la mission d'aide sociale à l'enfance à laquelle il participe !)

Dans cet extrait par ailleurs jalonné d'inexactitudes sur le secret professionnel, ce dernier apparaît donc comme l'argument imparable à opposer à la police dans ses investigations, que le secret ait été recueilli directement ou que les informations proviennent d'un professionnel

soumis au secret. Mais la protection apparaît nettement moins efficiente dans ce deuxième cas[109]. Voilà donc pourquoi ce qui constitue une contrainte ou un risque pour le professionnel apparaît parfois comme un avantage qu'il faudrait conserver ou comme une ressource dont on aimerait disposer. On retrouve d'ailleurs ici deux éléments déjà abordés : le secret professionnel comme discrétion légalement protégée contre les pressions et l'influence du contexte politique.

Il nous reste à élucider ce glissement de la protection de la vie privée de l'usager à la protection du travailleur social. Ce glissement ne peut pas se comprendre si le secret n'est pas mis en rapport avec d'autres textes de loi tels que ceux portant sur la non-dénonciation de crimes ou délits, la non-assistance à personne en danger ou encore dernièrement l'aide au séjour irrégulier[110] et toutes les lois ciblant des populations particulières qui composent une partie de la « clientèle » du travail social. L'inconfort augmente en effet là où fragilité sociale et illégalité tendent à se recouvrir, dans le contexte d'une inflation des références sécuritaires dans les discours et les textes de loi.

Dans ce cadre, annoncer que l'on n'a pas le droit de parler est un argument bien plus légitime que celui de ne pas avoir à le faire ou de ne pas vouloir le faire. Si cette disposition ne garantit pas l'absence de convocations ou de pressions, elles rendent caduque toute action judiciaire intentée contre le travailleur social soumis au secret professionnel. Il respecte la loi en refusant de parler. A l'inverse, il la viole en refusant de parler s'il n'est pas tenu au secret professionnel, tout citoyen étant tenu d'apporter son aide à la justice et de témoigner si on l'y

[109] Cet exemple dénote d'une certaine méconnaissance des textes. En effet, la saisie de dossiers est prévue par la loi Perben2 et qui dispose expressément qu'on ne peut pas y opposer le motif du secret professionnel. Et on l'imagine, encore moins celui d'un autre professionnel. De plus, le psychologue n'est pas tenu au secret professionnel par profession. Il est tenu comme l'éducateur à la discrétion, bien que le code de déontologie des psychologues, non reconnu légalement, le mentionne.

[110] Une ASS belfortaine a en effet été placée en garde-à-vue le 17 juillet 2007 pour ce motif par la Police de l'Air et des Frontières pour des actes afférent à son exercice professionnel. La plupart des syndicats et l'ANAS ont pris sa défense. Voici un extrait d'un communiqué du président de l'ANAS : *« En effet, les assistants de service social, soumis au secret professionnel par leur profession (art. L 411-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles et art. 226-13 du Code pénal), s'ils doivent répondre aux convocations de la police, ils doivent aussi se taire sur les faits privés connus dans le cadre de leur profession. Il n'y a possibilité de parler qu'en cas de péril pour la personne (art. 226-14 du Code pénal), ce qui n'était manifestement pas le cas dans cette situation. Par ailleurs, il y a lieu de rappeler que le séjour irrégulier ne fait pas partie des dérogations au secret professionnel, contenues dans l'article 226-14 du Code pénal. »*

invite[111]. Ici, le secret professionnel est considéré comme une garantie de pouvoir respecter la vie privée de l'usager face à des pressions externes comme les poursuites qui pourraient être intentées contre eux en cas de refus de parler d'une situation dont ils ont connaissance. Une discrétion protégée légalement finalement, un devoir du secret pour les professionnels garantissant un droit au secret pour les usagers. Nous pouvons donc comprendre qu'une partie des éducateurs puissent envier les assistants de service social sur ce sujet. Le fait de n'être pas soumis au secret professionnel fragilise nettement leur position face au pouvoir judiciaire, quand bien même ce type de situations reste hypothétique. Le métier d'assistant de service social offrirait donc des garanties supplémentaires pour protéger l'usager et son intimité.

Cette représentation du secret est cependant minoritaire dans les discours des enquêtés. Elle est d'ailleurs largement battue en brèche dans la littérature professionnelle car considérée comme la cause d'une hostilité diffuse à l'encontre du secret professionnel dans le secteur social. Quelques ASS interviewés insistent d'ailleurs, comme pour rétablir une vérité, sur le fait que le secret n'est ni destiné à les protéger, ni à rendre secrète leur activité elle-même. La question de l'opposabilité du secret professionnel et de son inviolabilité semble donc gênante quand bien même elle est une réalité. Il peut être utile d'ailleurs de rappeler que les jurisprudences des Cours de Cassation, donnant ou réaffirmant le statut de confident nécessaire à certaines professions, l'ont souvent fait dans le cadre d'affaires où le secret était opposé à la police ou la justice. Il semble cependant qu'aujourd'hui, revendiquer l'opposabilité du secret professionnel serait de nature à renforcer l'image de travailleurs sociaux repliés sur eux-mêmes et refusant de participer à des missions plus globales, voire jouant contre le reste des institutions. Avec la mise en place de politiques transversales et territorialisées, censées mobiliser au niveau local l'ensemble des acteurs de l'action sociale et au-delà, de nombreux rapports officiels, à commencer par le rapport Bonnemaison (1982), ont en effet regretté le corporatisme des travailleurs sociaux, s'appuyant parfois sur *« une conception-alibi »*[112] du secret professionnel. Une image dont le travail social souhaite se débarrasser, tant parce qu'elle est de nature à alimenter les velléités du politique d'affaiblir la

[111] Par l'article 10 du Code civil : *« Chacun est tenu d'apporter son concours à la justice en vue de la manifestation de la vérité. Celui qui, sans motif légitime se soustrait à cette obligation lorsqu'il en a été légalement requis, peut-être contraint d'y satisfaire »* ainsi que par l'article 109 du code de procédure pénale : *« toute personne citée pour être entendue comme témoin est tenue de comparaître, de prêter serment et de déposer, sous réserve des articles 226-13 et 226-14. »*

[112] Commission des Maires sur la sécurité (1982), Rapport au Premier Ministre, « Face à la délinquance. Prévention, répression, solidarité », La Documentation Française, p118.

portée du secret professionnel – comme cela apparaît dans les propositions du rapport Bénisti (2004) ou dans la Loi de Prévention de la Délinquance – que parce que la réalité du travail social aujourd'hui est davantage celle d'un partage des informations que celle d'un secret absolu. Dès lors, il est nécessaire de nous intéresser aux pratiques de partage d'informations qui découlent de ces différentes conceptions du secret et de son utilité. Car au-delà de l'exemple extrême des demandes d'informations par la police, la question de la confidentialité est une question quasi-quotidienne pour les travailleurs sociaux. Le travail en équipe, en réseau ou en partenariat rend inévitable la communication. Les usagers étant de plus en plus suivis par plusieurs établissements et professionnels aux statuts divers, la continuité de la prise en charge rend nécessaire une recherche cohérence dans les interventions et des contacts réguliers entre les partenaires. Dans ces interactions, le poids des identités professionnelles se fait ressentir de manière directe. Le vécu du métier et les représentations qui y sont attachées, mais également la reconnaissance ainsi que la confiance en l'autre venant conditionner le partage d'informations.

Pour conclure sur ces représentations du secret, contentons-nous de rappeler les principaux points évoqués. D'abord, nous avons relevé le fait que la manière dont les acteurs se représentent les sources et l'utilité du secret ou de la discrétion sont diverses et inégalement partagées en fonction de la profession exercée et du secteur d'activité. En cela, elles s'accordent bien avec les origines discutées du secret professionnel. Si les représentations s'adossent majoritairement aux principes qui sont effectivement au fondement de ces deux dispositions professionnelles, à savoir le respect de la vie privée des usagers et la confiance dont doivent pouvoir jouir les professionnels, elles génèrent également des représentations sur l'importance des informations recueillies et sur la « fiabilité » des professionnels. La soumission au secret professionnel tend très clairement à consacrer pour les ASS un devoir de silence attaché à la profession. Tant parce que la confiance est nécessaire au type d'activité induit par la dimension relationnelle du métier, que parce que la socialisation professionnelle y fait une place importante, valorisant la profession et garantissant la probité de ses membres. Cette sacralisation de l'information est perceptible également chez les ES lorsqu'ils évoquent d'autres professionnels soumis au secret. Cependant, le secret professionnel ne fait pas partie d'une ressource identitaire dans le secteur de l'éducation spécialisée. Mettant majoritairement en avant le nécessaire respect des usagers dont découle la discrétion professionnelle, les éducateurs spécialisés peinent à en faire une pratique fondamentalement liée à l'exercice de

leur profession. Les représentations sont ici bien plus dépendantes des établissements d'exercice, du type d'activité pratiquée ou encore de la mission. Mais ces représentations sont également largement conditionnées par le contexte politique. Dans un contexte de risque ressenti par les professionnels, formateurs et étudiants, le secret peut-être revendiqué et défendu en lieu et place de la profession. Il devient un enjeu collectif, alors même qu'il ne concerne pas forcément l'ensemble des professionnels. Il peut devenir un attribut défensif révélant une défiance vis-à-vis de l'extérieur, voire même entre les professionnels du secteur. Cette dernière attitude trouve à s'exprimer dans une vision du secret protégeant à la fois l'usager et le professionnel qui partage ses secrets. Cette vision relève cependant d'un relatif tabou car elle est difficilement conciliable avec la continuité de la prise en charge et révèle la dimension agressive du secret que relevait Georg Simmel. Et de fait, les usages ne sont pas forcément congruents avec les représentations exposées, comme nous allons le voir. Ces dernières deviennent, dans la pratique, le support d'usages du secret et du partage qui nous amènent à questionner les ressorts de la confiance et de la défiance.

## II. Pratiques du secret et du partage, logiques identitaires et conflits de territoires

Nous avons présenté le secret, en introduction de ce chapitre, comme une pratique sociale de nature à cimenter ou distendre les relations sociales. En tant que pratique sociale ou professionnelle, il inclut ou exclut des participants, donnant à la fois de la valeur aux informations échangées et aux différents partenaires concernés. Nous souhaitons nous interroger ici sur les mécanismes à l'œuvre dans le cadre du partage d'informations, pour ne pas dire du « secret partagé ». Cette dernière appellation interpelle d'ailleurs. Mais elle n'est pas forcément antinomique. On peut tout à fait confier ou partager son secret avec quelqu'un. Un usager est d'ailleurs invité à livrer des éléments de sa vie privée au professionnel qui l'accompagne, ce dernier s'engageant à respecter ce secret, c'est-à-dire à ne pas le dévoiler à des tiers. Le partage du secret a donc tout son sens dans une relation duale. Mais le secret partagé, fréquemment évoqué dans le secteur de la santé ou le secteur médico-social, a un sens différent. Il s'agit là de partager avec d'autres professionnels des informations sur les usagers, renvoyant à une difficile conciliation entre une obligation de silence et une nécessaire continuité dans la prise en charge des personnes. Devenue un donnée institutionnelle ou partenariale, l'information peut-elle encore être considérée comme secrète ? Lors de la refonte du Code pénal, le législateur s'était refusé à consacrer ce paradoxe devant le flou de la notion de secret partagé, laissant dès lors aux professionnels le soin de choisir ce qu'ils jugeaient utile de partager et avec qui. Les usages du partage d'informations ont donc été laissés, jusqu'en 2007, à l'appréciation des professionnels[113] et des établissements concernés. Dès la mise en place de la politique de la ville et plus particulièrement des dispositifs de prévention de la délinquance dans les années 80, le secret professionnel est apparu comme un frein au travail collectif. Devant le constat réitéré de l'insuffisance des partenariats entre les acteurs concernés dans ces différents dispositifs, la question du partage des informations est devenue un enjeu politique mettant en lumière les logiques internes du partage dans le secteur social. Ce sont ces logiques que nous souhaitons éclairer dans un premier temps, en voyant en quoi elles s'adossent à des principes d'identification liés aux établissements d'exercice et aux groupes professionnels concernés. La question du secret partagé avec les élus nous permettra

quant à elle de donner un exemple particulier des logiques de délimitation à l'œuvre, en lien avec le déni de reconnaissance ressenti par les travailleurs sociaux et les stratégies de préservation d'un territoire déployées par les acteurs dans un contexte concurrentiel.

## A. Le partage du secret, entre reconnaissance et confiance

Lorsque sont évoquées les réticences des travailleurs sociaux à partager des informations personnelles sur les usagers suivis, les auteurs insistent fréquemment sur la question de la confiance et de la défiance. Pour Claude Brévan et Paul Picard (2000), *« les partenariats restent difficiles à construire, essentiellement à cause des réticences relatives à des logiques professionnelles, à des principes déontologiques. La mise en confiance des travailleurs sociaux sur l'utilisation et le partage des connaissances et des informations dont ils sont porteurs est un préalable à tout travail collectif »*[114]. On retrouve les mêmes idées dans le rapport annuel de l'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS) de 2005 et dans les travaux préparatoires de ce rapport. Les ASS et ES douteraient de la capacité des professeurs, médiateurs ou animateurs à faire un bon usage des informations personnelles sur les élèves. Sylvie Boutereau-Tichet, Danièle Jourdain Menninger et Christophe Lannelonge (2005) relèvent que même lorsqu'ils dépendent d'établissements scolaires, les travailleurs sociaux s'identifient davantage à leur métier qu'à leur structure d'appartenance, ce que nous avons déjà relevé concernant les ASS scolaires. Dans la mesure où ces logiques corporatives et le refus de s'identifier à un collectif de travail pluri-professionnel est de nature à peser sur le travail collectif, il est souvent conseillé dans les rapports officiels que les formations des travailleurs sociaux soient plus ouvertes sur l'ensemble des dispositifs et établissements concernés ou que les stages puissent être encadrés par des professionnels n'étant pas ASS ou ES[115]. Les identités professionnelles semblent donc être un frein à un travail en toute confiance entre les travailleurs sociaux « canoniques » et l'ensemble des acteurs, professionnels ou non, concernés par des missions sociales au sens large. C'est ce lien entre la confiance et l'identité professionnelle que nous souhaiterions éclaircir dans un premier temps

[113] Une circulaire Santé-Justice de 1996, seul texte officiel de référence jusqu'en 2007, fait expressément des professionnels les seuls juges de l' *« opportunité de partager un secret »*.
[114] Claude Brévan et Paul Picard (2000), Rapport à Claude Bartolone, Ministre délégué à la ville, *Une nouvelle ambition pour les villes. De nouvelles frontières pour les métiers*, La Documentation Française.
[115] Ce qui est le cas depuis la réforme des diplômes, un domaine de formation étant consacré aux dynamiques partenariales et les stages pouvant s'effectuer « hors-champ ».

en nous intéressant aux pratiques de partage d'informations telles qu'elles nous ont été présentées par les travailleurs sociaux interviewés. Nous verrons qu'il est possible de dégager deux, voire trois niveaux différents d'identification faisant intervenir l'appartenance à un établissement, l'appartenance à une profession et enfin, le partage d'une mission commune, légitimant ou non pour le travailleur social, le partage d'une information. Mais nous nous intéresserons également aux enjeux de pouvoir et de classement qui y sont liés.

### 1. Les bases de la confiance

Si le partage d'informations repose bien sur la confiance, que nous avons définie plus haut avec Georg Simmel comme *« une hypothèse sur une conduite future, assez sûre pour qu'on fonde sur elle l'action pratique »*, quels sont les facteurs qui influent sur celle-ci dans l'exercice professionnel des ASS et ES ? Repose-t-elle simplement sur l'appartenance à une profession ? L'analyse des entretiens nous a permis d'identifier deux niveaux particuliers d'identification relative, à savoir, l'appartenance à un même établissement et l'appartenance à une même profession[116]. Nous verrons que la règle commune que constitue le secret professionnel est de nature à susciter cette confiance et il nous semble utile ici de rappeler ce que Jean-Daniel Reynaud dit des règles qu'il considère comme constitutives des acteurs collectifs. Selon lui, les règles sont liées à un projet et sont donc toujours instrumentales pour le groupe. *« Elles constituent son identité. Elles fixent aussi ses frontières. Elles déterminent qui appartient, mais aussi qui est exclu »* (Reynaud, 1989, p. 75). Nous verrons en quoi la règle commune du secret professionnel peut renforcer ici l'identification au groupe. D'autant plus que pour reprendre Georg Simmel, la confiance liée au secret est d'un type particulier : elle est liée à la capacité de se taire et a besoin d'être constamment renouvelée subjectivement car cette capacité ne s'adosse pas à des qualités concrètes. *« Le risque de parler »*, nous dit-il *« dépend d'un moment d'imprudence, d'une ambiance favorisant la faiblesse ou l'émotion, de la nuance peut-être inconsciente d'une intonation. Un secret est une chose si précaire, les tentations de le trahir sont si nombreuses, dans bien des cas le chemin qui mène du silence à l'indiscrétion est si continu que la confiance absolue implique une très forte prédominance de facteurs subjectifs »* (Simmel, 1908, pp. 66-67). Le secret est donc sans doute fortement

[116] Cette analyse sera complexifiée et affinée dans la seconde partie de ce travail.

associé à l'interconnaissance entre les partenaires ou à défaut aux représentations qu'ils se font les uns des autres.

Si nous nous en tenons à ce que les enquêtés nous livrent du secret professionnel et particulièrement sur le devoir de silence que mettent en avant les ASS, le secret professionnel est de nature à isoler les professionnels et, en théorie, à interdire toute communication sur des informations concernant la vie privée des usagers. Or, cette interprétation va clairement à l'encontre de ce que nous présentions dans le chapitre précédent sur la nécessité, pour les professionnels, d'échanger sur les situations rencontrées pour se faire conseiller sur les démarches à entreprendre ou prendre du recul et objectiver la relation. On remarque clairement que chez les enquêtés, le devoir de silence ne s'applique pas à ces situations et ne concerne pas les collègues ASS, eux-mêmes tenus au secret professionnel. Dans le cadre des centres médico-sociaux particulièrement, faire relire un écrit à un collègue, échanger sur une situation problématique pour définir des priorités d'action ou simplement pour savoir quelle démarche effectuer semble être un exercice quotidien. Et l'on comprend bien qu'il n'est pas possible de le faire sans livrer une partie des informations que l'on détient. Ces échanges, parfois informels, autour d'une tasse à café ou d'une cigarette, semblent d'ailleurs aller d'eux-mêmes et ne pas contredire, pour les ASS, le respect du secret professionnel. Ils mettent en avant pour le justifier le fait que les autres professionnels soient tenus également au secret professionnel, garantissant ainsi la confidentialité des informations. Mais surtout, la réciprocité de ces pratiques, autant que la conscience de faire le même travail, semble de nature à asseoir la confiance entre les acteurs et à évacuer la crainte que les informations soient répétées. Alain Petitat décrit deux modes d'attribution de la confiance qu'il définit comme *« un état d'ouverture aux jeux toujours plus ou moins risqués des échanges »* (Petitat, 2000, p. 35). La première est *« naïve et affective »* et a sa place dans le cadre de relations personnelles. Il est donc fort possible que les connivences et amitiés nouées sur le lieu de travail puissent jouer un rôle dans la facilité à échanger. La seconde, qu'il nomme la *confiance-interprétation, « est donnée en connaissance de cause et au terme d'un calcul, pour enjamber un seuil d'incertitude jugé raisonnable »* (Ibid.). L'existence d'une règle commune concernant le souci de conserver les informations est à rattacher à la seconde et semble favoriser les échanges ou du moins réduire l'incertitude. Le même constat peut être effectué vis-à-vis des cadres, consultés lorsque les ASS rencontrent des situations problématiques. Toutefois, les transmissions ne sont pas automatiques. Les informations ne sont partagées,

d'après les enquêtés, que si elles sont trop lourdes à porter et que le professionnel estime devoir en faire part. La relation avec l'usager demeure individuelle et l'autonomie technique est préservée. Faut-il voir dans ce partage d'informations une identification à l'établissement d'exercice ou à la profession ? Sans anticiper sur la réponse que seule une étude de la communication à l'extérieur des établissements peut nous permettre de donner, constatons que la pratique s'éloigne clairement de la règle énoncée du secret absolu et que le statut de « tiers » n'est pas attribué aux collègues. La présentation d'un secret absolu est bien une présentation pour les acteurs extérieurs au groupe. Il y a bien une identification aux pairs ou du moins à certains d'entre eux puisque nous avons dit déjà que les échanges sur les cas problématiques ne se faisaient pas au hasard : ils se font en fonction des affinités existantes entre les professionnels. Nous approfondiront d'ailleurs ce point dans la seconde partie de ce travail.

Nous pouvons établir le même constat pour les éducateurs spécialisés, à ceci près que la pratique prolonge ici ce que nous disions plus haut sur la relativité du secret ou encore sur le travail en équipe. Généralement, l'information apparaît comme appartenant à l'équipe, renvoyant à la dimension collective du travail. Comme le livre un éducateur spécialisé en MECS, *« les jeunes savent que les informations ne sortiront pas de l'institution »*. Il n'est pas question ici de secret entre l'usager ou le résident et le professionnel. Dans les pratiques de partage au sein des établissements, la distinction que nous avons réalisée plus haut entre le secteur du handicap et le milieu ouvert ne tient d'ailleurs pas. Même au sein des équipes de prévention spécialisée et d'AEMO, l'information recueillie est partagée à partir du moment où elle est identifiée comme une donnée de travail[117]. Cela signifie-t-il pour autant que tous aient le même statut dans les échanges au sein des équipes pluri-professionnelles ? Il apparaît que cela ne soit pas le cas. S'il n'est pas fait mention de différences entres les éducateurs spécialisés et les moniteurs-éducateurs ou les aides médico-psychologiques, des rituels entourent l'échange de certaines informations, notamment médicales. De fait, les informations médicales semblent diversement accessibles. A l'extrême, dans de rares établissements, elles ne sont pas partagées avec l'équipe éducative, nourrissant le sentiment de n'être que des exécutants, incapables de mettre à profit la connaissance des pathologies des résidents dans leur travail. Ce type de cloisonnement est généralement contesté. Plus régulièrement, les

[117] En AEMO, elle peut donner lieu d'ailleurs à une renégociation du mandat donné par le juge des enfants sur la base de problématiques nouvelles décelées dans le cadre du mandat initial.

connaissances sont accessibles sur demande mais les dossiers pédagogiques et médicaux sont séparés, marquant dès lors une hiérarchie entre les informations et les professionnels « autorisés » qui peuvent les consulter. Ce type de séparation des informations tend, comme nous l'évoquions plus haut avec les précautions langagières qui président aux échanges, à sacraliser un certain type d'informations. L'accès possible à ces informations malgré le « secret médical » tend à valoriser les professionnels. Enfin, quelques éducateurs évoquent un dernier niveau de classement, excluant par exemple les stagiaires du partage de l'information médicale. Certaines réunions et la consultation des dossiers leur sont par conséquent interdits, les stagiaires n'étant que « de passage » dans l'établissement. Ici, ce qui fonde le partage d'information et donc la confiance qui en est la source, semble bien être l'appartenance à un même établissement et à une équipe, quand bien même elle serait pluri-professionnelle. Seule une minorité d'établissements semble énoncer des règles particulières quant au partage d'informations lors des réunions d'équipe et il ne semble pas exister de règle générale.

Ce type de communications internes aux établissements médico-sociaux renvoie clairement à une nécessité pratique pour les professionnels eux-mêmes. Qu'il s'agisse d'informations que l'on ne peut garder pour soi parce que trop lourdes à porter, nécessitant d'être soumises à un autre regard ou constituant un savoir à mettre en commun dans le cadre d'un travail collectif, elles semblent s'échanger aisément. Mais on perçoit déjà des logiques de reconnaissance et de classement de ceux qui sont dignes d'être mis dans le secret. A cet égard, si les ASS ne mentionnent pas de précautions mises en œuvre dans le cadre d'un partage d'informations entre collègues, c'est bien que la confiance accordée semble implicite et se baser en partie sur l'homogénéité des statuts et la connaissance de la règle de non-diffusion à l'extérieur. Il faut dire cependant que les soutiens et conseils ne se recherchent pas au hasard mais, comme nous l'avons évoqué, également en fonction des affinités existantes. Si la soumission de l'interlocuteur au secret professionnel facilite les échanges, elle n'est pas pour autant un facteur suffisant à une communication libre. Néanmoins, dans les exemples donnés des établissements où les statuts des professionnels sont différents, les précautions sont de mise. Elles peuvent trouver leurs sources soit dans une reconnaissance relative des éducateurs spécialisés, soit dans le degré de confiance associée à l'appartenance plus ou moins longue à l'établissement ou au rôle joué[118]. Elles ne sont sans doute pas exemptes de stratégies de

[118] Si les stagiaires n'ont pas à connaître les informations médicales sur les usagers, c'est également que l'on estime qu'ils n'en ont pas besoin dans le cadre des tâches qu'ils remplissent.

distinction de la part des thérapeutes. La croyance chez certains éducateurs que les psychologues sont tenus au secret professionnel nous renseigne sur la position que ces derniers parviennent à adopter dans les établissements et au sein des équipes. Aussi bien de l'expertise affichée et reconnue que sur la valeur qu'ils parviennent à donner aux les secrets « intérieurs » des résidents. Si garder un secret ou être discret revient à ne pas révéler à d'autres des informations confidentielles, on notera cependant que les nécessités du travail en équipe tendent à relativiser nettement la définition de l' « autre ». Et si cette transmission, malgré la revendication d'une nécessité du secret, repose sur la confiance en l'autre, le statut professionnel et l'appartenance à un groupe, semblent créer des conditions favorables. Pour clarifier le rôle des identifications professionnelles, il nous faut nous intéresser au partage d'information entre professionnels d'établissements différents.

Si l'échange d'informations semble être une réalité dans les établissements, il n'en va pas de même entre professionnels issus d'institutions diverses, sans pour autant que les échanges soient inexistants. Présenter les professionnels du social comme totalement repliés sur une relation hermétique avec l'usager ou sur leur établissement est une généralisation excessive. Tout du moins, elle émane de personnes qui n'ont pas accès aux informations et sont tenues à l'écart des cercles dans lesquels elles s'échangent. Cependant, il est vrai qu'avec la mise en partenariat des structures médico-sociales classiques avec des établissements aussi divers que les missions locales, les établissements scolaires, les structures d'accueil de la petite enfance, les associations et administrations délivrant des prestations matérielles de droit commun ou des associations caritatives, le nombre de personnes se heurtant au secret s'est considérablement accru. D'où une critique de plus en plus forte des usages qui sont fait du secret par les travailleurs sociaux. Mais il faut souligner également que les pratiques de partage tendent à être plus hétérogènes dès lors que les partenaires se multiplient.

Notons d'abord que la critique d'un manque de communication et de collaboration entre les différents établissements du social est partiellement reprise par nos enquêtés eux-mêmes. C'est le cas par exemple des éducateurs spécialisés en établissements qui peuvent regretter la pauvreté des informations accompagnant l'arrivée d'un nouveau résident. Ou plus encore, des éducateurs d'AEMO dont la communication avec les assistants de service social polyvalents de secteur semble limitée. De la même manière, les ASS insistent sur la nécessité d'une communication entre les divers établissements qui peuvent être amenés à suivre une personne.

Avec une distinction à effectuer cependant entre les deux aspects du métier que nous avons relevés : la part administrative et celle de l'accompagnement psycho-social. La communication d'un certain nombre d'informations est nécessaire à la délivrance des prestations financières ou matérielles pour les usagers. Il est inévitable de faire état de problèmes, de manques ou plus formellement de montrer en quoi l'usager répond aux critères administratifs permettant d'accéder à un dispositif. L'action de l'ASS ne peut donc pas se passer d'une communication portant sur le statut familial (mères isolées par exemple), les ressources financières, les impayés de loyer, etc. L'échange de ces informations utiles à l'usager lui-même afin que son dossier aboutisse ne semble pas problématique. Leur « publicité », au sens de leur communication et de leur caractère non-privé semble relativement acceptée. Cependant, à partir du moment où les échanges portent sur les problématiques psychologiques ou sociales des usagers, les pratiques deviennent bien plus hétérogènes. Aborder les réalités sociales qui se cachent derrière les catégories administratives – addictions, difficultés éducatives, traumatismes personnels, etc. – renvoie davantage à une utilité pour le professionnel lui-même. Le partage d'informations relevant de la vie privée est clairement de nature à faciliter l'accompagnement et à permettre une meilleure compréhension de ce que l'usager dit ou ne dit pas, fait ou ne fait pas. Sans d'ailleurs que la relation de confiance avec l'usager ait à être renouée par chaque professionnel concerné. Comme nous l'avons mentionné, cette revendication d'une plus grande communication entre travailleurs sociaux ne s'accompagne pourtant pas d'un accueil positif de la mise en place par la Loi de Prévention de la Délinquance du secret partagé entre professionnels de l'action sociale. Et pour cause, il nous semble que l'aspect contraignant du secret professionnel donnait aux travailleurs sociaux une assise à des usages maîtrisés du partage d'information, renvoyant celui-ci à la volonté des acteurs et à une certaine maîtrise de la situation.

Pour rester pour l'instant dans le contexte d'échanges entre professionnels de même statut, il faut souligner que dans la pratique, les informations semblent pouvoir s'échanger entre les ASS travaillant dans des établissements différents. Par exemple entre polyvalents de secteur entre eux, d'un centre médico-social à un autre, ou avec les ASS scolaires ou à l'hôpital, comme le mentionnent nos enquêtés. Ici encore, la soumission de l'ensemble du groupe au secret professionnel est de nature à rendre possible la communication. Implicitement, l'appartenance au groupe professionnel et la connaissance de la règle semblent être les garants

d'une relative confiance *a priori*, reposant sur une importance commune donnée au secret et des usages répondant aux mêmes considérations. Sans pour autant que cette confiance soit automatique ou que le secret professionnel ne soit suffisant. C'est surtout dans les cas où est regretté le manque de communication, que cette importance de la reconnaissance commune fondant la confiance entre les membres du groupe, est la plus sensible comme le souligne cette ASS de 51 ans travaillant pour le pôle gérontologique du conseil général du Haut-Rhin :

> *Je suis très dans le secret partagé, je trouve [le secret] ridicule entre collègues. Les collègues, c'est une assistante sociale qui dit à une autre assistante sociale « oh ça je peux vous le dire parce que ce n'est pas du secret professionnel », j'ai failli lui raccrocher au nez, faut arrêter quoi ! Donc nous on a l'habitude de travailler avec des partenaires, entre autres du secteur médical, où* ***on a tout à fait conscience du secret médical et du secret professionnel et social****. Et l'objectif de notre secret est de protéger les gens mais ce n'est pas la peine de se cacher, de cacher ce qu'on fait derrière. C'est pour ça, c'est un peu à double tranchant. A force de ne pas communiquer ce qu'on fait, personne ne sait ce qu'on fait et on n'arrive même pas à communiquer correctement, vous voyez le début de l'entretien. On ne sait pas communiquer sur ce qu'on fait parce qu'on ne dit pas. Faut arrêter. D'une part, quand on est dans un partenariat il y a des choses qu'on partage, on partage plein de choses sinon ce n'est pas la peine. […] Mais juste, on peut protéger un secret de famille qui peut être grave, que les gens peuvent lâcher chez nous ben celui-là, il sera gardé. On fait le tri, par contre. Que la personne ait une pathologie liée, une maladie d'Alzheimer pour dire les choses comme elles sont, c'est un secret pour personne, il faut arrêter. Après on peut le dire d'une manière ou d'une autre mais ça c'est des choses qu'il faut partager éventuellement avec d'autres professionnels qui ne sont pas liés au même secret professionnel que nous, parce que la discrétion professionnelle, on peut se retrouver au tribunal, c'est dans le code du travail. Il n'y a que les médecins et nous qui avons cette responsabilité même pas les infirmières. […] Mais d'une AS à une autre AS, je trouve ça ridicule, c'est limite elle qui est en faute professionnelle de ne pas dire les informations dont j'avais besoin.* (ASS de 51 ans, peu au fait de la Loi de Prévention de la Délinquance.)

Relevons d'abord que la position de cette professionnelle est atypique dans notre corpus : seuls trois enquêtés valorisent ainsi le partage d'informations même si le caractère enfermant du secret professionnel est souvent regretté. Cependant, on peut retirer de cet extrait d'entretien, différentes informations sur la manière dont sont distingués les professionnels et les types d'informations transmises, prolongeant ce que nous disions plus haut. D'abord, on notera que le secret professionnel opposé à une collègue ASS ou simplement, ici, l'évocation d'informations qui pourraient se révéler secrètes entre deux ASS paraît totalement injustifiée, voire choquante. L'emploi de ce type de précautions laissant sous-entendre que tout ne peut être dit entre deux ASS, également tenus au secret professionnel et censés partager les mêmes précautions quant à l'emploi des informations, paraît donc déplacé. On peut donc considérer en s'appuyant sur cet exemple que le partage d'informations relève bien, pour certains professionnels, d'une reconnaissance de l'autre et, pour reprendre les termes de l'interviewée, d'une « conscience » partagée de la règle qui exclut le calcul, aussi bien avec les ASS qu'avec les médecins, eux-mêmes tenus au secret professionnel. La conscience de la règle peut être comprise comme la connaissance de ses implications légales ou comme la précaution avec laquelle il faut manipuler ces informations. Cependant, si cette position est celle de certains acteurs, on constate qu'elle n'est pas forcément partagée par tous. Le partage d'un même statut n'est donc pas une condition suffisante à des échanges interprofessionnels sans tabous. Nous proposerons plus tard une explication à cette limitation des échanges entre professionnels pourtant soumis au secret et partageant le même statut.

On constate également que le secret professionnel permet ici de se hisser au niveau du médecin et de se démarquer de l'infirmière, pourtant soumise, elle-aussi au secret professionnel. Il y a sans doute une aspiration à être reconnu comme un partenaire de même niveau que les premiers, ainsi que d'aménager son propre espace professionnel. On relèvera avec intérêt qu'il est fait une distinction entre le secret médical et le secret « social », chaque type de secret s'appliquant à un type particulier d'informations. L'intérêt de la distinction semble d'ailleurs de permettre une hiérarchisation entre les informations. Alors qu'en établissements accueillant des personnes en situation de handicap, le secret professionnel des médecins tend à sacraliser l'information médicale par rapport à l'information « sociale », ce classement est inopérant dans la situation présentée. Au contraire, les informations sur les pathologies des patients qui sont, à l'hôpital, au centre du travail et le plus souvent décelables à travers le nom du service dans lequel se trouve le patient, paraissent à cette ASS nettement

moins importantes que les secrets de famille. L'information rare et précieuse est, dans ce cadre particulier, l'information à caractère social, celle qui est donnée à titre facultatif. Si les informations médicales peuvent s'échanger avec des professionnels tenus simplement à la discrétion, le droit étant évoqué comme une condition garantissant le respect de la confidentialité, les informations sociales semblent nécessiter une plus grande précaution. On voit bien ici le rôle joué par les représentations que les groupes professionnels se font du secret professionnel. Alors qu'il est juridiquement de même nature et qu'il ne se limite pas pour les médecins aux informations purement médicales, la division du travail vient lui conférer une réalité différente. Au sein d'un même établissement, la nature des missions et positions de chaque professionnel lui attribuent des usages et des contenus différents et confèrent une importance variable à certains types d'informations. Cette question du tri des informations communicables tend à devenir plus sensible encore lorsqu'il s'agit d'échanges entre professionnels de statuts divers travaillant au sein d'établissements eux-mêmes différents.

Dans le cadre des partenariats, il semble d'après les enquêtés que la prudence préside aux échanges d'informations. Nous avons effectué plus haut une distinction entre des informations administratives et des informations personnelles. Le plus souvent, les ASS – puisque les ES parlent fort peu de partenariat, hormis quand ils travaillent en milieu ouvert – déclarent s'en tenir aux informations administratives. C'est-à-dire au strict nécessaire. A des degrés divers d'ailleurs en fonction de l'interlocuteur, liant dès lors le choix des informations à partager aux représentations que les professionnels se font des missions et des rôles de chacun et de leur capacité à se servir des informations. Dès que l'information quitte l'établissement ou des professionnels identifiés, c'est donc la réserve qui prévaut pour les ASS à de rares exceptions près, comme l'explique cette ASS polyvalente de secteur spécialisée sur des problématiques de logement :

> *Donc après c'est sûr que quand on travaille autour d'une table avec d'autres partenaires qui interviennent dans la situation, et on s'interroge sur quels éléments transmettre ou pas pour faire quand même avancer le schmilblick tout en ne trahissant pas euh… il faut s'en tenir euh… Moi quand je suis à des réunions et qu'il y a des situations d'expulsions locatives, il faut bien que je donne un certain nombre d'éléments au préfet ou au sous-préfet pour savoir comment un dossier évolue, voir*

*s'il va accorder ou pas le concours de la force publique avant de procéder à l'expulsion, mais je suis très vigilante avec les éléments que je transmets, parce qu'il y a des éléments qui ne sont pas utiles et je m'en tiens à la situation locative. Après c'est sûr qu'on empiète sur d'autres plans et on se pose les questions : pourquoi il ne paye pas ou plus son loyer ? Et c'est dur de rester que sur la situation locative parce qu'il y a rarement qu'une problématique, souvent tout est imbriqué, mais je ne vais pas donner des éléments qui m'ont été donné dans le cadre de la relation de confiance et d'autres choses qu'ils n'ont pas à savoir autour de la table. Donc c'est vrai qu'il faut faire très très attention aux éléments qui doivent être transmis aux partenaires. Et bien sûr, on peut pas toujours ne rien dire, il faut bien au bout d'un moment transmettre des éléments comme quand on demande une aide financière à une association caritative, c'est pareil, on fait un écrit. Et il va bien falloir qu'on explique pourquoi on a besoin d'une aide financière, mais ne pas rentrer dans des éléments trop… il faut toujours être vigilant sur le destinataire et sur ce qu'on veut. Et qu'est-ce qui est utile de donner comme information pour obtenir ce dont on a besoin. On va pas faire pareil avec un organisme caritatif, on va pas faire pareil avec un magistrat, on va pas faire pareil avec un gendarme, ou avec la CAF, on va pas faire pareil avec un maire, il faut toujours être vigilant quand on adresse son écrit et ce que l'on veut, et aussi tous les éléments qui sont incontournables pour obtenir ce dont on a besoin pour la personne. […] Et surtout quand l'écrit est transmis, il ne nous appartient plus. Et donc on ne sait pas ce qu'il va en être fait, comment il va être interprété, donc je suis très vigilante par rapport à ce que j'écris.* (ASS de 43 ans, travaillant pour le conseil général du Bas-Rhin. Elle connaît le texte de prévention de la délinquance et se dit très inquiète à ce propos.)

Si la communication de certains éléments paraît essentielle et incontournable, elle reste forcément limitée en fonction de l'objectif du travailleur social et appelle un savant dosage entre une nécessaire préservation de la vie privée des usagers et une activité qui le met en relation avec de nombreux acteurs. Ici aussi, nous pouvons effectuer une distinction entre deux types de situations : celles où la professionnelle détient des informations nécessaires à une prise de décision concernant l'usager et celles dans lesquelles la professionnelle doit se servir d'informations pour obtenir quelque chose. Ces deux types de situations semblent être les cas où l'on peut légitimement livrer des informations. Dans les deux cas, la

professionnelle est amenée, et presque à regret semble-t-il, à partager des informations formelles sur la situation de l'usager, toujours difficilement séparables de ce qui relève de la vie privée. La difficulté de dresser une barrière entre ce qui relève de l'un ou de l'autre est sans doute à l'origine de la situation d'inconfort qui est décrite. Celle-ci ne semble d'ailleurs pas en lien avec d'éventuelles poursuites judiciaires pour violation du secret professionnel. L'inconfort vient de la situation de communication elle-même qui génère une tension entre le silence, qui est la norme, et la révélation. Contrairement à ce que nous avons vu sur la facilité de la communication dans l'équipe ou avec des professionnels de même type, c'est ici la « vigilance » (le terme est utilisé quatre fois) qui est évoquée, mise en lien avec l'impossibilité de savoir ce qui va advenir des informations confiées. Dès lors que les interlocuteurs n'appartiennent ni à la même profession, ni au même établissement, c'est l'incertitude qui prévaut. Cette attitude de prudence est quasi-générale chez les ASS ainsi que chez les ES en prévention spécialisée et en AEMO. Elle nous semble reposer sur une impossible identification des partenaires et sur un doute concernant leurs capacités à se servir de l'information. Et il s'agit ici de méfiance à l'égard du tiers. D'autant plus que la transmission est irréversible et ses conséquences imprévisibles. Il n'est pas possible de fonder l'action sur une hypothèse suffisamment sûre d'une conduite future du partenaire, basée sur la connaissance de la règle. Ni d'ailleurs sur l'interconnaissance des partenaires en présence qui permettrait à la confiance d'être nouée et renouvelée.

En outre, la perte de contrôle de l'information, cette dépossession du professionnel apparaît bien dans les dernières lignes de l'extrait. L'information ne paraît préservée que dans la mesure où elle reste en possession du professionnel et dès lors, chaque communication semble être une trahison potentielle de l'usager. Pour autant chaque destinataire n'est pas mis sur le même plan comme cela apparaît dans l'extrait présenté, où sont séparés des établissements et des personnes représentant des institutions.

De manière générale, c'est lorsqu'est évoquée la police que la plus grande méfiance est perceptible chez les enquêtés, bien que peu d'interviewés aient réellement des contacts avec celle-ci. Les réunions de synthèse sont plus fréquentes et on retrouve dans les propos des enquêtés le souci d'en dire le moins possible, voire dans certains cas de s'en tenir à l'anonymat et à des problématiques générales touchant les familles, par crainte des bavardages. Cette volonté de ne pas évoquer des dossiers particuliers témoigne à la fois d'une

confiance toute relative accordée aux divers professionnels présents mais également d'une manière de délimiter le travail de chacun et de monopoliser le suivi social des usagers.

Les usages du secret professionnel ne répondent donc pas à une règle générale mais s'appuient bien sur des logiques de reconnaissance faisant la part belle aux statuts des professionnels et à la régularité de leurs relations. On doit ou on peut *a priori* partager avec certains types de professionnels chez qui on peut implicitement reconnaître une même prise en compte de l'importance du secret. L'utilité que le partage peut revêtir pour le professionnel entre également en ligne de compte et en cela, les usages du partage d'information sont bien instrumentaux. Plus la nécessité et la réciprocité de la communication sont avérées, à commencer par celle qui a lieu dans un même établissement et plus particulièrement entre des collègues ayant des rapports fréquents, plus la communication est aisée. Mais même au sein d'un établissement, les statuts professionnels, à partir du moment où ils sont divers, participent à établir des distinctions dans l'accès à un savoir protégé. Inversement, entre des établissements divers, le fait d'appartenir à un groupe professionnel particulier permet de communiquer plus aisément ou alors de revendiquer le statut de personne pouvant légitimement savoir. La logique professionnelle nous semble donc le disputer chez certains acteurs aux logiques d'organisations. Dès lors, le secret professionnel peut également être considéré comme une ressource particulière à disposition de certains professionnels, leur permettant de se distinguer et d'en user comme d'un instrument de pouvoir dans le cadre de conflits de territoires avec d'autres acteurs.

### 2. Logiques de distinction et légitimité du savoir

Nous l'avons évoqué plus haut, le secret professionnel peut, à l'occasion, se faire le support de stratégies de distinction ou de différenciation des professionnels et de délimitation d'un espace de professionnalité et de légitimité. Le secret professionnel, et sa présentation comme un impératif ou un absolu devient dès lors un instrument de pouvoir, une ressource, aux mains des professionnels. Si le silence est une obligation, d'ailleurs difficilement contestable puisque légale, la révélation est une faveur exceptionnelle accordée par le professionnel. Il détient donc le pouvoir de tenir à l'écart les professionnels qu'ils n'estiment pas dignes d'être mis dans le secret et celui de ne pas leur reconnaître une compétence et une légitimité à

exercer un certain type d'activité sans avoir à le justifier. Si le rapport Bonnemaison soulignait, entre autre, le refus des professionnels de l'action sociale de collaborer avec des bénévoles ainsi que leur corporatisme et les usages du secret qui y sont attachés, il faisait bien apparaître que ces réactions se nourrissaient de ce que les premiers ressentaient comme une méconnaissance de leur technicité et de leurs missions. Mais le « secret professionnel-alibi » évoqué faisait sans doute un peu rapidement reposer les usages du secret sur une volonté de masquer leur activité qui, bien qu'elle ne soit pas à exclure, n'est ni forcément consciente, ni l'unique explication mobilisable. Nous pensons que ces usages du secret sont plutôt une conséquence des formes identitaires à l'œuvre, assises aussi bien sur la formation que sur les interactions entre professionnels. Considérer qu'un bénévole puisse être un partenaire à part entière et être aussi compétent ou fiable qu'un professionnel est de nature à atteindre très nettement l'un des socles de l'identité professionnelle des ASS et des ES que nous avons décrit dans le chapitre précédent. Dans cette perspective, le secret professionnel peut participer également à éclairer comment se traduisent les logiques de délimitation à l'œuvre faisant indirectement de la maîtrise de l'information une façon de monopoliser l'accompagnement. Au-delà de la question de la confiance que l'on peut accorder à un destinataire, les usages du secret professionnel touchent donc à la place de chaque partenaire. Et en l'absence de définition des rôles de chaque acteur dans les partenariats[119], ce sont les jeux d'acteurs qui déterminent dans une grande mesure les positions de chacun. Dans ce cadre, ceux qui peuvent mettre en avant une obligation de silence, qu'elle soit liée au respect des usagers, à la confiance nécessaire à leur activité ou plus encore à une contrainte légale, sont en position de force.

En position de force parce qu'ils choisissent le type d'informations à donner en fonction du destinataire d'abord. Si le secret professionnel est présenté comme une obligation de silence, il appartient bien au professionnel tenu au secret d'accepter ou non d'y faire une exception. C'est d'ailleurs l'esprit de la circulaire Santé-Justice de 1996 qui fixe les modalités de partage d'informations jusqu'en 2007 : *« Il convient de ne transmettre que les éléments nécessaires […] et de s'assurer que les personnes à qui cette transmission est faite sont soumises au secret professionnel et ont vraiment besoin, dans l'intérêt de l'usager, de ces informations. Le*

[119] La question de la coordination des interventions des différents acteurs est d'ailleurs une priorité des différents rapports que nous avons cités. Le rôle d'animateur de la prévention de la délinquance donné au maire répond en partie à cette préoccupation.

*professionnel décidant de l'opportunité de partager un secret devra également s'assurer que les conditions de cette transmission (lieu, modalités), présentent toutes les garanties de discrétion* ». En échangeant avec des personnes non soumises au secret, les professionnels allaient déjà au-delà de ces prescriptions. Mais surtout, il était expressément dit que c'est au professionnel détenant une information d'évaluer l'opportunité d'un partage et donc le besoin de son interlocuteur et l'intérêt de l'usager, cette dernière notion étant de surcroît fort imprécise.

Nous avons vu plus haut que dans le cadre de la sollicitation d'une aide pour l'usager ou de la détermination d'une mesure concernant l'usager, le partage d'un certain nombre d'informations peut apparaître légitime. Qu'en est-il cependant de professionnels ne pouvant ni fournir une aide matérielle, ni participer à une mesure mais étant amenés à suivre également un usager ? Le travail préparatoire[120] au rapport annuel 2005 de l'IGAS que nous avons déjà évoqué souligne que, si des partenariats institutionnels se sont développés, permettant des réflexions stratégiques sur un certain nombre de problématiques dans les communes ou les quartiers, les échanges d'informations se limitent tout au plus à des informations objectives sur les usagers (taille du logement, ressources des ménages) mais excluent des informations plus intimes et donc un travail commun sur les dossiers. Cette absence de communication est expliquée par une certaine défiance des travailleurs sociaux canoniques. Surtout, et nous trouvons ce fait particulièrement intéressant, *« les travailleurs sociaux estiment qu'il n'y a pas de finalité à la connaissance par des enseignants ou des animateurs de certaines informations sur les jeunes. Ils estiment que de tels renseignements pourraient même perturber l'approche des pédagogues, qui doit demeurer fondée sur la transmission des savoirs, selon un principe égalitaire et dans le cadre d'une prise en charge collective »* (Boutereau-Tichet *et ali*, 2005, p. 90). Dès lors, ce qui préside au partage ou à la dissimulation est davantage la manière dont les travailleurs sociaux cloisonnent les types d'activité, estimant que la connaissance de certains savoirs sur les élèves est réservée à des professionnels dont l'activité est tournée vers l'accompagnement individuel et doit être liée à une « finalité » particulière. Ou pour reprendre l'expression de Jean-Daniel Reynaud (1988), à un projet. C'est uniquement au regard de ce projet que les règles de partage qui sont à l'œuvre entre professionnels du social sont valides. L'absence de partage se justifie donc par une définition, par les travailleurs sociaux, de l'activité des autres professionnels.

[120] Sylvie Boutereau-Tichet, Danièle Jourdain Menninger et Christophe Lannelonge, « Le travail social auprès des jeunes en difficulté », IGAS, 2005.

Dès lors, le partage d'informations privées renvoie à la reconnaissance du rôle de l'autre, ou inversement, à sa non-reconnaissance. Ne rien dire ou limiter les informations partagées à des données formelles (existence d'une mesure, durée du suivi, type de dispositif) revient à une monopolisation de l'accompagnement social par les ASS. Tenir hors du secret les professeurs, agents des missions locales ou animateurs renseigne sur la manière dont les travailleurs sociaux perçoivent le rôle des premiers. Respectivement enseigner, trouver un travail, organiser et encadrer des activités. Et l'on touche ici aux ressorts identitaires que nous avions évoqués dans le chapitre précédent, aboutissant à réifier l'activité des partenaires et à monopoliser la mission d'accompagnement et d'écoute. Sans toutefois qu'il faille en faire une règle générale. Une des ASS scolaires interrogées estime par exemple légitime de livrer aux professeurs, le divorce des parents dans telle famille ou les difficultés financières dans telle autre, afin d'inciter à une meilleure compréhension de l'élève. L'intérêt de l'usager peut donc être suffisant. Celle-ci avance d'ailleurs que les professeurs savent souvent plus de choses qu'elle et sont des informateurs précieux faisant apparaître une notion de réciprocité. Une complémentarité peut donc être trouvée à partir du moment où les rôles ne se chevauchent pas. Mais il est vrai que les autres ASS scolaires et les éducateurs d'AEMO considèrent tous que les professeurs ou proviseurs n'ont pas besoin de connaître ces informations dans le cadre de leur activité, assimilant le cas échéant leur volonté de savoir à de la curiosité. Dans la mesure du possible, les éducateurs d'AEMO interviewés s'abstiennent même de les rencontrer si les situations scolaires des jeunes suivis ne le nécessitent pas. C'est-à-dire, généralement, lorsqu'ils ne sont pas sollicités.

Il en va de même vis-à-vis des infirmières scolaires à qui, nous l'avons vu, est souvent refusée la fonction d'écoute et qui, d'après les ASS scolaires interrogés, tendraient à représenter une concurrente directe et ne présenteraient pas les garanties nécessaires pour être mise dans le secret. Dès lors qu'une problématique sociale serait détectée, les infirmières se devraient d'orienter l'élève vers le professionnel qualifié. Ainsi, la communication des ASS scolaires semble bien plus tournée vers leur hiérarchie ou, dans une certains mesure, vers les collègues de secteur que vers l'intérieur de l'établissement scolaire. Leur indépendance vis-à-vis du proviseur[121] est une ressource non négligeable dans ces pratiques. Ici aussi, l'attribution des

[121] Ou à l'égard du conseil général, la perspective d'un tel rattachement étant une crainte récurrente chez les ASS scolaires.

rôles de chacun ne fait pas l'objet d'une définition interne à l'établissement. Il n'y a pas de coordination de l'intervention des différents acteurs, ouvrant la voie à une délimitation des activités par les professionnels eux-mêmes.

A l'inverse de cette conservation d'informations garantissant le monopole de l'accompagnement, la nature de l'activité et la soumission au secret professionnel semblent asseoir une légitimité des professionnels à avoir accès au savoir. Nous l'avons évoqué plus haut lorsque nous parlions des demandes de renseignements entre deux ASS de services différents et nous avions renvoyé la relative naturalité des échanges à l'appartenance au groupe professionnel et à la connaissance supposée de la règle. Cette quête de renseignements est récurrente dans les entretiens réalisés. A l'extérieur, le secret professionnel peut également être utilisé pour justifier une légitimité du savoir comme cela apparaît dans les propos de cette ASS scolaire de 41 ans :

> *Dernièrement, j'me souviens, d'une situation l'année dernière, on avait une gamine qui venait d'être placée ici, enfin qui venait d'être placée en établissement sur Colmar et je ne savais pas pourquoi. Et du coup, elle a été scolarisée chez nous et heu… je dis à la Principale « mais pourquoi elle est chez nous ? ». « Je peux pas vous dire, je suis soumise au secret » qu'elle me répond (rires). J'ai quand même souri en lui disant « écoutez entre vous et moi, si y'en bien une qu'est soumise au secret par le Code pénal c'est quand même bien moi ». Ah non ! non ! non ! Elle avait promis le secret donc je ne sais toujours pas, au jour d'aujourd'hui, pourquoi cette gamine a été scolarisée chez nous. Je l'imagine parce qu'entre temps, j'avais eu une collègue qui m'en avait parlé… mais heu… souvent, souvent, les gens savent plus de choses que moi.* (ASS scolaire, peu inquiète de la mise en place du secret partagé, considérant que le partage entre professionnels est une bonne chose et que l'information du maire peut être contournée facilement.)

Le travail de l'ASS est donc également marqué par une recherche indirecte d'informations sur ce qui lui paraît relever de son champ de compétences. L'évocation du secret professionnel comme obligation légale vient ici se présenter comme une garantie, une légitimité à être dans le secret. Garantie qui se présente devant la Principale du collège comme d'une valeur supérieure à un engagement volontaire. Alors que paradoxalement, l'information circule de

manière fluide entre collègues. Le secret professionnel est donc bien présenté comme une garantie d'un type particulier, obligeant au silence et faisant du professionnel un dépositaire légitime. Et celui qui peut légitimement opposer le secret à d'autres. Son évocation est de nature à crédibiliser le professionnel dans ses démarches à l'extérieur, à valoriser son statut. Dans le même temps, cette anecdote est également une manière d'affirmer que l'ASS n'est pas celui qui détient tous les secrets et que d'autres détiennent et conservent également des informations potentiellement utiles dans son propre champ de compétence. C'est au final une manière de relativiser le reproche fait aux assistants de service social de dissimuler leurs informations.

Le secret professionnel peut donc être utilisé comme une ressource à la disposition du professionnel. Il place clairement le professionnel dans une situation d'exception dans le cadre des partenariats, lui permettant de limiter sa participation en fonction de la place et du rôle qu'il attribue à chaque acteur, défendant par là sa position et son rôle propre. On peut y voir un refus de voir sa mission se diluer au sein d'un collectif de professionnels diversement qualifiés et dont l'activité ne les prépare pas forcément à la manipulation d'informations. Du reste, on comprend bien que cette défense de leur position n'est pas sans effets pervers. Revendiquer en toute circonstance un statut particulier n'est pas de nature à favoriser un climat de coopération entre les acteurs. Ce positionnement peut avoir des conséquences diverses selon les partenaires, leur position et leur légitimité. A cet égard, nous allons voir que le maire est un partenaire d'une nature différente, pouvant se prévaloir d'une position particulière et d'une légitimité propre.

Les usages du partage d'informations sont donc divers en fonction du cadre d'exercice et des destinataires. Le secret absolu vis-à-vis des tiers est une représentation ou plutôt une présentation qui souffre de nombreuses exceptions, à commencer par la communication entre collègues et dans une certaine mesure entre professionnels tenus au secret. Plus que sur la loi, les usages nous semblent bien reposer sur des considérations pratiques ou instrumentales et sur le degré de confiance possible entre partenaires. Lorsque ces deux conditions sont réunies au sein d'un même établissement, la communication est facilitée. Elle peut l'être également entre professionnels de même statut d'un établissement à un autre, et la soumission au secret et donc à une règle commune, assoit dès lors une identification possible entre professionnels, renvoyant au partage implicite d'un même projet. Ce type d'identification est moins aisé dans

le cadre des partenariats entre institutions et professionnels divers où l'obligation de silence vient primer sur la révélation qui devient exceptionnelle, graduelle, et adaptée au partenaire et à l'intérêt d'un dévoilement. La règle place cependant le professionnel dans une situation particulière qui lui permet de sélectionner les destinataires, le secret professionnel risquant de devenir un instrument de défense de la profession basé sur une reconnaissance toute relative des rôles de chacun. Autrement dit, le secret professionnel, comme la licence et l'expertise peuvent servir à *« mener le procès de classement et de déclassement dans la division du travail »* (Abbaléa *et ali*, 2000, p.207), sans pour autant que cet aspect des choses soit forcément conscient. Et de fait, ces processus de classement sont également ceux qui fondent les identités professionnelles. Le secret professionnel devient en lui-même pourvoyeur de légitimité à conserver ou à obtenir des informations, permettant au professionnel de défendre stratégiquement sa position et son territoire en l'absence de définition des rôles de chaque acteur. Ces constatations nous semblent jouer un rôle non négligeable dans la manière dont les travailleurs sociaux ont perçu la mise en place d'un « secret partagé » avec les élus.

## B. Le rapport aux élus et le secret partagé

Si les résistances à la mise en place d'un partage d'informations avec les élus a suscité de nombreuses interrogations sur le plan déontologique[122], comme nous le verrons plus loin, la Loi de Prévention de la Délinquance a également participé à modifier les places des acteurs. Elle fait du maire l'animateur de la prévention de la délinquance sur sa commune et le met en situation de coordonner les interventions des différents professionnels de l'action sociale suivant les usagers dont la situation matérielle s'aggraverait[123]. Il devient de plus potentiellement le destinataire d'informations confidentielles sur les usagers[124]. C'est une modification importante par rapport à ce qui se faisait jusque-là et il devient en théorie un

[122] Largement développée dans la presse professionnelle ou dans les déclarations de l'ANAS.

[123] L'article 8 de la Loi de Prévention de la Délinquance, en introduisant un nouvel article dans le CASF, prévoit que « lorsque l'efficacité et la continuité de l'action sociale le rendent nécessaire, le maire, saisi dans les conditions prévues au premier alinéa ou par le président du conseil général, ou de sa propre initiative, désigne parmi les professionnels qui interviennent auprès d'une même personne ou d'une même famille un coordonnateur, après accord de l'autorité dont il relève et consultation du président du conseil général ».

[124] Toujours dans l'article 8, on peut lire que *« lorsqu'un professionnel de l'action sociale, définie à l'article L. 116-1, constate que l'aggravation des difficultés sociales, éducatives ou matérielles d'une personne ou d'une famille appelle l'intervention de plusieurs professionnels, il en informe le maire de la commune de résidence et le président du conseil général. L'article 226-13 du code pénal n'est pas applicable aux personnes qui transmettent des informations confidentielles dans les conditions et aux fins prévues au présent alinéa »*[124].

partenaire incontournable pour les professionnels de l'action sociale, et notamment pour les ASS et les ES en prévention spécialisée. Un récent rapport du Conseil National des Villes[125] a souligné que depuis 2007, ces dispositions de la loi avaient été quasiment inappliquées, suscitant même un *« retrait professionnel »*. De fait, le rapport constate une absence totale d'implication des professionnels dans les dispositifs de partage d'informations[126], ce que nous constatons également dans les entretiens réalisés suite à l'adoption de la loi et ce qu'annonçaient d'ailleurs les professionnels interviewés avant son adoption. Un certain nombre de points du rapport semblent clairement aller dans le sens d'un conflit de territoire et de légitimité, et pas uniquement d'ailleurs de la part des travailleurs sociaux : *« La loi a pu susciter un frein – en ne faisant référence qu'au Maire – en laissant entendre qu'il est le seul intervenant, qu'il dispose de tous les moyens et qu'il est le seul décideur. Or, le Maire n'a pas autorité sur l'ensemble des services qu'il a vocation à coordonner. Il intervient dans un contexte où le travail collectif est la réalité et surtout sans disposer de tous les moyens. Cela a été vécu par les membres de ce collectif de travail local comme un retour en arrière avec une personnalisation excessive. Les Maires ont très mal vécu la défiance qui s'est installée à leur égard avec cette loi, « d'être mis en cause », et d'être perçus comme « irresponsables ». Défiance manifestée par les professionnels du travail social, mais aussi des représentants des services publics (notamment les policiers) qui ne consentent pas à leur communiquer l'information pourtant prévue par la loi »*[127]. Au regard de ce que nous avons dit sur la nature des partenariats et les jeux d'acteurs qui permettent aux travailleurs sociaux d'y défendre leur place, on comprend que la domination qui semble s'installer puisse être ressentie négativement par les travailleurs sociaux. D'autant plus qu'elle ne repose pas sur un lien hiérarchique. Autoriser la levée du secret professionnel pour communiquer avec le maire diminue clairement les ressources des professionnels de l'action sociale dans cette perspective : il ne leur est plus possible de se justifier par l'obligation légale de silence. On retrouve également la question de la confiance et, derrière l' *« irresponsabilité »* évoquée, celle de la capacité des maires à se servir et à conserver l'information, éléments que nous avons bien abordés plus haut dans les mécanismes présidant au partage d'informations. Cette

[125] Avis du CNV sur la première étape de mise en œuvre de la loi « Prévention de la délinquance » (mars 2007), la place et le rôle de la justice, le soutien à la jeunesse, et la gouvernance de la prévention de la délinquance, 12 mars 2009.
[126] On note à la fois l'absence fréquente de professionnels de terrain, représentés par les cadres, dans les Comités Locaux de Sécurité et de Prévention de la délinquance, et l'absence de contacts entre les professionnels et les maires.
[127] Avis du CNV, Op. Cit., p21.

méfiance à l'égard des maires, revendiquant pourtant d'être reconnus comme des partenaires au nom de leur implication, de leur proximité de la population et de leur légitimité politique en plus de la loi, nous semble particulièrement révélatrice d'un usage du secret professionnel comme support identitaire et professionnel. Pour développer notre raisonnement précédent, il nous faut nous intéresser au rôle que les travailleurs sociaux assignent au maire et plus généralement à leur rapport contrarié au politique. Mais il nous faudra également analyser en quoi les maires peuvent représenter un concurrent pour les professionnels. Le partage d'informations semblant être resté lettre morte, il s'agira de montrer en quoi le retrait des professionnels s'explique par un conflit de légitimité et s'adosse à un socle identitaire reposant sur la qualification des professionnels.

## 1. Le choc des légitimités, proximité spatiale et proximité sociale

La décentralisation et la mise en place de pilotages locaux d'un certain nombre de politiques transversales impulsées au niveau national dans le cadre de la politique de la Ville, comme par exemple la prévention de la délinquance, amènent fréquemment à faire remonter les tensions entre élus locaux et travailleurs sociaux aux années 80. Il nous semble que cette analyse, que l'on retrouve largement chez les travailleurs sociaux, est de nature à occulter un certain nombre d'éléments pourtant essentiels. D'abord, elle passe sous silence le fait que la méfiance des ASS à l'égard des élus locaux remonte au début du 20ème siècle, comme le fait bien paraître Yvonne Kniebiehler (1980), les premières se défiant d'une instrumentalisation politique de leur action reposant encore très largement sur l'initiative privée. Penser d'ailleurs que cette méfiance ne concerne que l'élu local et épargne le cadre politique national, ou que le cadre territorial est une nouveauté, sont des erreurs supplémentaires. C'est ignorer que l'action localisée et notamment municipale fut la norme depuis la formation du secteur et que les critiques de la centralisation de l'action sociale avec la mise en place des DDASS furent vives. Les œuvres philanthropiques qui sont à l'origine du secteur ont toujours été circonscrites localement, au sein des paroisses par exemple. Avec le développement d'une action publique et étatique, cette primauté donnée au local pour mettre en place l'action se perpétue comme le prouvent les Bureaux d'Assistance Municipaux. De même, les clubs de prévention spécialisée ont toujours été circonscris à une action locale au niveau des villes voire plus encore, de certains quartiers. La réserve du travail social vis-à-vis de l'Etat trouvait à se nourrir dans la philosophie des associations du secteur qui, comme le rappelle Pierre

Valarié (1996), survalorisaient « *l'intervention locale opposée à celle, bureaucratique et centralisatrice de l'Etat. Pour les uns, l'Etat détruit la famille et les solidarités locales, pour les autres, il représente des intérêts contradictoires avec ceux des populations assistées, pour tous, il déresponsabilise et participe à la destruction des liens de solidarité collective* » (Valarié, 1996, p. 80). Ce ne sont donc ni une prévention contre l'action localisée, ni un attachement particulier à l'Etat central contre les collectivités locales qui doivent nous permettre de saisir les réticences des travailleurs sociaux à coopérer avec les élus locaux. Le rapport complexe des travailleurs sociaux au politique, que décrivent par ailleurs Jacques Ion et Bertrand Ravon (2005), nous semble davantage être basé sur la volonté de sauvegarder une autonomie technique et de défendre un territoire propre, tout en étant toujours directement ou indirectement des agents de l'Etat.

Et à cet égard, la territorialisation a effectivement rendu les travailleurs sociaux plus vulnérables et plus directement soumis à la pression politique, ne serait-ce que parce qu'elle a fait des collectivités locales les principaux employeurs et pourvoyeurs de fonds du secteur. Jacques Ion (1990) a décrit combien il était finalement aisé pour les travailleurs sociaux, avant la décentralisation, d'éviter les élus ou de s'en préserver car ils étaient protégés par des instances étatiques ou fédératives et détenteurs d'une technicité propre. Les arbitrages et négociations se faisaient à un niveau plus élevé entre administrations déconcentrées, pouvoir central, grandes fédérations du travail social et élus locaux. Directement au contact des usagers, et donc proches des réalités du terrain, les travailleurs sociaux conservaient pour leur part une large autonomie technique et étaient en situation d'évaluer eux-mêmes les besoins et les problématiques sociales et le cas échéant, de les faire remonter. Dès lors, ils tendaient selon Jacques Ion à se faire les porte-paroles ou « *mandataires de l'expression des intérêts de ceux qui juridiquement (les étrangers, les mineurs) ou de fait (les exclus), ne sont pas représentés. Bref, ils s'auto-proclament représentants des populations particulières, qu'il s'agisse de catégories socio-démographiques ou de fractions de territoires exclues ou en marge de la cité, ignorées des élus. Inévitablement, ils se situent sur le terrain politique* » (Ion, 1990, p. 112). C'est principalement sur cet aspect que se joue la concurrence de légitimité entre les élus et les travailleurs sociaux.

Cependant, si les travailleurs sociaux pouvaient se prévaloir d'une proximité des catégories sociales les plus exposées supérieure à celle d'un Etat central distant, il n'en va plus de même avec les élus locaux alors que justement, les territoires marginalisés et les exclus deviennent une priorité de l'action politique locale et nationale. La décentralisation, amorcée en 1983, a justement conféré, au nom de la proximité, de l'efficacité et d'un impératif démocratique, un rôle central aux collectivités locales et notamment aux Conseils Généraux dans la détermination et la gestion des politiques sociales. Dans le cadre de la politique de la Ville et des dispositifs transversaux mis en œuvre dès le début des années 80, le maire a pour sa part été considéré comme détenteur de l'expression la plus fidèle de la réalité locale[128]. Cette consécration de l'élu comme expert au sein des territoires au nom de sa proximité et de sa connaissance des enjeux locaux, du reste incontestables, est de nature à priver les travailleurs sociaux du terrain sur lequel ils s'étaient aventurés. D'autant plus que ces derniers ont été, dès le départ, en grande partie réticents à participer aux instances de concertation mises en place par la politique de la ville. Ou plus précisément, seule une partie réduite des travailleurs sociaux, voyant là une opportunité d'aller vers le travail social communautaire se sont saisis de cette opportunité de faire valoir leur expertise auprès des élus et de voir valider leur fonction de porte-parole des habitants. Non sans tensions dans les équipes avec d'un côté les plus militants, craignant une forme de manipulation, et de l'autre les travailleurs sociaux préférant se consacrer à leurs activités traditionnelles au contact des usagers[129] (Blanc, 1982). Le constat d'échec des modes d'intervention classiques du travail social et de ses « logiques bureaucratiques » qui fut à la base de la politique de la ville y est sans doute pour beaucoup, les travailleurs sociaux l'ayant vécu comme une disqualification (Vieillard-Baron, 1982). D'autant plus que les logiques d'actions transversales et territorialisées qui président aux dispositifs de la politique de la Ville sont de nature, selon Abdelhafid Hammouche (2010) à remettre en question un *référentiel sectoriel* (Muller, 2005) du travail social, ancré dans la relation individuelle, elle-même support d'une intervention de type psychologique. Si certains travailleurs sociaux se saisissent, avec plus ou moins de facilité, selon leur appartenance institutionnelle, les configurations locales et leur vision du métier, de certains dispositifs pour renouveler leur cadre d'action, l'intervention globale, spatiale et catégorielle sous-tendue par la politique de la Ville demeure difficile à intégrer. Ce que nous avons dit de la manière dont

[128] Notamment par les maires qui participèrent aux travaux qui aboutirent au rapport Bonnemaison (1982).
[129] Maurice Blanc (1982) relève d'ailleurs que les travailleurs sociaux s'intégrant dans les nouveaux dispositifs se voyaient reprocher de perdre leur temps et de voir du « beau monde », au détriment de leurs collègues, qui eux, travaillaient.

nos enquêtés appréhendent leur métier le confirme en partie : celui-ci se conçoit majoritairement dans le cadre d'une action individuelle.
Bien évidemment, la composition de notre corpus doit être prise en compte dans cette prévalence du référentiel classique qui n'est pas forcément représentative de l'ensemble des travailleurs sociaux et encore moins de ceux qui sont amenés à fréquenter régulièrement les dispositifs de la politique de la Ville.

Mais l'élu local a surtout été placé en situation de peser de manières diverses sur le secteur de l'action sociale. De manière directe pour les présidents des conseils généraux, employeurs et financeurs, de manière plus indirecte pour les maires qui restent privés de moyens d'action et doivent composer avec des administrations et associations ne dépendant pas directement de lui[130]. Cependant, les travailleurs sociaux, dont nous avons vu dans le chapitre précédent qu'ils n'abandonnent pas la thématique de la proximité, la disputent aux élus. Dès lors, la rareté des ressources et des personnels, la lourdeur supposée de l'administration départementale, les modes d'attribution des marchés aux associations ou des aides dans les commissions d'attribution, tout est prétexte chez les travailleurs sociaux interviewés à souligner que les élus et leurs représentants sont loin des réalités du terrain. Et en d'autres termes que leur proximité spatiale avec les usagers[131] ne favorise pas une proximité sociale (Chamboredon et Lemaire, 1970), que seuls les professionnels connaîtraient, et qui justifient des moyens accrus dont les collectivités ne disposent pas.

Hélène Hatzfeld (1993) a bien décrit ce conflit de légitimité « démocratique ». Parmi les arguments mobilisés par les assistants de service social et les éducateurs spécialisés interrogés, on relève par exemple le fait que les élus agissent au nom de l'ensemble de leurs électeurs, et non uniquement des usagers des services sociaux. En ce sens, ils s'inscrivent bien dans un porte-parolat d'une population dont ils estiment qu'elle mérite un intérêt spécifique et s'opposent à la logique universaliste de l'élu, derrière laquelle ils perçoivent une logique électorale. Dès lors, les arbitrages budgétaires réalisés, qui dépendent des transferts de

[130] Suivant leurs demandes, la Loi de Prévention de la Délinquance prévoit d'ailleurs une délégation possible de la compétence des Conseils Généraux en matière de prévention spécialisée aux villes.
[131] Celle-ci reste un des arguments principaux des maires pour légitimer le bien-fondé du partage d'informations. Pierre Cardo, premier vice-président de l'Association des Maires de France (AMF), interviewé pour un article dans le N°2627 des ASH, glissait d'ailleurs que *« bien souvent, les travailleurs sociaux ne résident pas dans la commune. Nous oui, et nous sommes souvent interpellés par des jeunes, qui ne vont pas forcément nous dire s'ils font l'objet d'un suivi social »*.

moyens de l'Etat aux collectivités, sont largement réfutés quand ils ne sont pas totalement absents des discours, mettant la rareté des moyens sur le compte de la mauvaise volonté des élus ou sur leur volonté de satisfaire leurs électeurs. Le constat que dressent les travailleurs sociaux est donc bien celui d'élus éloignés des réalités du travail et des situations sociales comme l'explique cet éducateur spécialisé :

> *J'ai l'impression qu'au sein du conseil général, le président du conseil général a un énorme pouvoir sans contre-pouvoir donc il peut décider ce qu'il veut et ça peut faire l'objet de nombreuses dérives… J'ai bien l'impression que ce qu'on est en train de vivre, c'est de cet ordre là, donc aussi moins de moyens. Le conseil général est vraiment un employeur qui est très… comment dire ?... qui ne laisse plus de latitude aux personnes qui travaillent de choisir comment elles font leur travail et qui fixe les objectifs sans connaître le métier. Une sorte d'employeur despote qui veut tout décider et qui donne peu de moyens parce qu'effectivement, il y a beaucoup de demandes et le département est en train d'hériter de plein de choses…* (Un éducateur spécialisé de 56 ans travaillant en ESAT)

Ce type de propos est assez récurrents chez les interviewés (1/3), qu'il s'agisse de professionnels ou d'étudiants d'ailleurs. La toute-puissance évoquée du décideur renvoie bien à une difficulté à admettre que l'action puisse être soumise à des instances politiques jugées étrangères au secteur. Cet argument n'est d'ailleurs sans doute pas déconnecté de la manière dont les réorganisations des services sont justifiées au sein des associations. Partout, on regrette que le travail réel semble ignoré et masqué par les impératifs de gestion, renvoyant à ce que nous disions au chapitre précédent. Dans les associations financées, où l'on regrette le temps passé à budgétiser les projets et à rogner sur les coûts, ou dans les services du conseil général, où le sentiment d'une perte d'autonomie en raison de la complexification des organigrammes et des procédures est assez partagé, on constate une certaine idéalisation du passé, se nourrissant de nombreux contre-sens et d'une certaine méconnaissance de l'organisation du secteur, allant parfois jusqu'à faire regretter les DDASS. On peut douter pourtant que ces dernières aient été plus proches des préoccupations des travailleurs sociaux. De plus, il se trouve un petit nombre de travailleurs sociaux qui affirment vouloir à tout prix se tenir le plus loin possible des élus locaux dans leur exercice quotidien. D'un côté, il leur est reproché d'être trop loin, de l'autre, on ne veut surtout pas qu'ils se rapprochent. Les appels

des travailleurs sociaux à un Etat encore plus lointain et *« hier tant honni »* comme le rappellent Jacques Ion et Bertrand Ravon (2005), semblent révéler qu'il ne s'agit pas d'être proche des décideurs mais au contraire de préserver une autonomie technique que l'éloignement de l'Etat leur permettait et de défendre des conditions de travail jugées dégradées. Au final, plus qu'une tension directe avec les élus, c'est la soumission aux décisions politiques qui semble gênante, relevant d'une difficile identification avec le cadre politique de la mission dont ils tirent pourtant leur mandat. Ce fait n'est d'ailleurs pas nouveau et a créé, dès le départ, des crispations entre les présidents des conseils généraux et les ASS de secteur qui sont bien décrites par Josette Trat qui livre certaines des réactions des premiers : *« En janvier 1993, ils ont publié un document en vue d'une réforme des études des AS. Dans ce texte, ils mettent en cause "un manque de maturité professionnelle" des AS, ce "manque de maturité" se traduisant selon eux par un trop gros attachement des AS à cette relation individualisée avec leurs clients et par "la méconnaissance des contraintes économiques, sociologiques, culturelles, politiques et juridiques qui pèsent sur l'exercice du travail social". En outre, elles auraient "une difficulté à comprendre et accepter une hiérarchie"»* (Trat, 1994, p. 113).

Les ASS de la ville de Strasbourg[132] donnent un exemple frappant de cette difficulté à prendre en compte les contraintes, notamment financières, de l'action et à accepter des formes de « régulations conjointes » :

> *Alors ce qu'ils ont fait, ils ont dit « Ok, alors on va demander à des travailleurs sociaux de participer aux commissions d'aides, d'accord des aides ». Au départ, on nous a même proposé de nous donner un budget et que nous-mêmes on dispatche l'argent aux gens. Ça, non ! […] Et en fait, ce qui s'est passé, c'est qu'il y a trois travailleurs sociaux qui ont été recrutés pour présenter toutes les demandes d'aides financières et on a l'impression sur les centres médico-sociaux, sur le terrain que ces gens qui étaient assistants sociaux et qui maintenant sont passés à ce boulot de présenter des situations en commission d'attribution d'aides… c'est plus du tout en contact avec les usagers, donc c'est des gens qui en avaient peut-être aussi marre de leur boulot… et ben on s'aperçoit qu'il y a une chute des aides. Qu'eux-mêmes*

[132] Celle-ci a une délégation du Conseil Général pour organiser l'aide sociale sur la Communauté Urbaine.

*maintenant ils t'appellent en te disant « oui mais attend, tu veux pas d'abord appeler la mutuelle pour voir si elle peut pas intervenir… », parce qu'eux ils connaissent tous les systèmes et du coup ils font déjà barrière quand t'envoies ton rapport, ce qui existait pas avant et moi je trouve que c'est gravissime. Parce qu'au départ c'était une bonne idée en disant « bon, des gens du terrain vont pouvoir présenter des situations de meilleure manière… » et puis en fait… […]Oui et qui ils côtoient toute la journée ? Les politiques ! C'est vrai que dès qu'on les voit ces fameuses assistantes sociales on leur dit « c'est dégueulasse, t'as retourné ta veste, regarde, tu refuses toutes les aides, tu nous cherche toujours des noises… ». Parce que c'est nos collègues on les connaît, on peut se permettre de leur dire. Et puis « non, c'est pas possible ce que tu me racontes. Non, non, non, mais tu sais… ». Ils ont besoin d'être utiles à quelque chose et du coup ils répondent à la demande des gens avec qui ils sont toute la matinée, c'est-à-dire les décideurs. Et du coup, ils perdent un peu le pied sur le terrain et puis ils deviennent comme eux finalement. Ça c'est un effet pervers.* (Une ASS polyvalente de secteur de la Mairie de Strasbourg)

Ce que cet extrait nous montre, c'est d'abord qu'il y a une volonté d'associer les ASS de secteur aux arbitrages réalisés et donc une volonté de les associer aux décisions. Qu'il s'agisse d'allouer aux centres médico-sociaux un budget annuel afin qu'elles prennent conscience des limites des ressources ou, suite à leur refus, d'associer des professionnels aux commissions d'attribution, cela nous semble relever d'une forme de régulation conjointe que décrit Jean-Daniel Reynaud (1989). Mais l'extrait présenté montre bien les réticences à l'œuvre. Dans le premier cas, il s'agit tout simplement de refuser l'existence d'une contrainte budgétaire et la nécessité de réaliser des arbitrages. Dans le second, on remarque combien la prise en compte par d'ex-collègues de la contrainte budgétaire peut être ressentie comme une trahison de la logique du terrain. Et signifier par là la fragilité identitaire du groupe professionnel : la définition de l'activité par la relation directe avec l'usager n'est opérationnelle que pour les professionnels du front et perd son sens lorsque l'ensemble des contraintes est pris en compte. Dès lors, les professionnels identifiés du côté des décideurs sont présentés comme des renégats, à qui l'on impute une certaine lassitude du métier et ayant donc perdu leur appartenance au groupe fondée sur l'implication personnelle pour les usagers. Et l'on comprend mieux la volonté des professionnels de se préserver des contacts avec leur hiérarchie, de demeurer sur un terrain qui fonde l'identité et assure un certain « confort » :

celui de ne pas avoir à choisir. Notons également que ce type de régulation réduit d'ailleurs l'autonomie technique des ASS puisque les modes de traitement des dossiers sont remis en cause. Non par des collègues du terrain, ce qui est généralement accepté mais par des professionnels travaillant « pour » les politiques. Cette frilosité à accepter une régulation conjointe peut donc également s'expliquer en raison de cette remise en cause de la technicité des ASS de terrain, un regard extérieur porté sur la gestion des dossiers. Elle illustre bien la difficulté des professionnels à accepter une hiérarchie et les tensions que nous avons déjà évoquées entre les logiques professionnelles et les logiques institutionnelles.

Les formes identitaires décrites dans le premier chapitre sont donc en partie responsables de la difficulté des professionnels à accepter un cadre politique à leur action. L'élu représente de manière diffuse, et il faut le dire de manière souvent injustifiée, l'ensemble des contraintes auxquelles sont soumis les professionnels et par rapport auxquelles ils se définissent, dans une proximité sociale et une action pour l'usager malgré ou contre ce qui ne dépend pas de leur seule action. Dans ce cadre, la décentralisation a simplement participé à rendre le politique immédiatement identifiable derrière le cadre institutionnel. L'évitement des élus est donc une manière de préserver artificiellement les modes d'identification et de définition de l'activité par les professionnels. En l'absence de projet commun avec les élus et d'autres formes d'identification possibles et valorisables, ces mécanismes représentent clairement une tentative de sauvegarde de l'identité du groupe professionnel. Dès lors, l'élu peut-il être identifié comme un partenaire ?

### 2. Reconnaissance et conflits de territoires

Le rapport à l'élu financeur ou employeur est donc marqué par la volonté des professionnels de conserver une autonomie technique en faisant abstraction des contraintes de gestion, laissées tout au plus aux cadres, comme nous l'avons évoqué. Ce hiatus entre l'activité professionnelle tournée vers l'usager et les contraintes de gestion fixées par l'administration n'est du reste pas spécifique au travail social mais se retrouve à des degrés divers à l'hôpital, à l'université et de manière plus générale dans l'ensemble de la fonction publique. A cet égard, l'absence de contraintes liées à une production matérielle, qui viennent généralement arbitrer les conflits en entreprise, alimente sans doute le statut quo dans les activités de service non

monétarisées. Cependant, nous allons voir que cette défiance vis-à-vis des élus trouve à se manifester également dans le cadre des partenariats, alors que précisément, il ne s'agit pas ici de gestion. Les tensions occasionnées par l'introduction en 2007 du « secret partagé » avec les élus renvoient clairement à un conflit de territoire, au sens où le définit Jean-Daniel Reynaud (1989), chacun des acteurs collectifs souhaitant avoir la maîtrise d'un domaine d'action, au nom de son projet propre. Dans ce cadre, partager des informations avec le maire revient pour les travailleurs sociaux à œuvrer à un projet différent du leur. Pour ne pas dire à se sentir instrumentalisés. Et nous parlons particulièrement du maire car le président du conseil général, pourtant également potentiellement destinataire d'informations confidentielles sur les usagers est peu cité par les travailleurs sociaux. On pourrait penser que cette perspective est moins gênante au vu des responsabilités du président du conseil général en matière d'aide sociale, si nous n'avions pas démontré que cela n'en fait pas pour autant un acteur du champ reconnu pour les travailleurs sociaux. Il nous semble dès lors que c'est justement la plus grande proximité des maires qui en fait un risque potentiel. Au vu de ses responsabilités et de l'étendue de son champ de compétences, l'implication directe du président du conseil général dans l'activité des travailleurs sociaux est exclue. La lourdeur des appareils administratifs et bureaucratiques des conseils généraux peut figurer une protection face à l'élu départemental donc la fonction est plus politique que technique. Au final, son pouvoir sur l'action sociale, bien plus important que celui du maire, est largement délégué et dilué au sein des corps experts. A l'opposé, le maire est précisément chargé d'animer directement des instances techniques au plus proche du terrain. Nous allons voir ici en quoi cette proximité est gênante et surtout avec quels arguments les travailleurs sociaux interviewés repoussent, de manière systématique dans notre corpus, l'idée d'un partage d'informations confidentielles avec lui.

Qu'il s'agisse des ASS ou des ES en milieu ouvert, la possibilité d'être en contact avec le maire ou un élu municipal est réelle. L'attitude des travailleurs sociaux interviewés n'est pas forcément celle d'une méfiance généralisée et des informations formelles peuvent s'échanger. Simplement, il s'agit souvent de garder les élus hors de la gestion des dossiers et d'une immixtion dans l'accompagnement social comme l'explique cette ASS polyvalente de secteur :

*Mais ce qui est sûr c'est qu'il y a une éducation à faire. Et il y a une différence entre les attitudes des adjoints au maire en début de mandature et en fin de mandature, ils ont changé d'attitude. C'est-à-dire qu'ils ont commencé à nous emmerder pour absolument tous les trucs, "et monsieur untel, qu'est-ce que vous avez fait pour lui? etc...", et puis on a dit "ah, ils veulent s'en mêler directement, ben ils vont s'en mêler directement!". Et quand on commençait à avoir des gens qui étaient... parce que c'est toujours les mêmes qui râlent, hein... on les envoyait directement chez l'élu. Hou ! ils se sont calmés assez rapidement, ils se sont calmés assez rapidement. Parce qu'ils ont bien vu qu'ils étaient pas tellement armés pour ça et que si nous on disait ceci ou cela, on avait des bonnes raisons de le dire. Bon, nous on avait une bonne dame d'œuvre qui venait nous demander des comptes tous les quatre jeudis, quand elle a eu reçu un certain nombre de personnes directement et puis elle a vu que les choses tournaient pas précisément comme elle le pensait, elle s'est un peu calmée, hein.* (Une ASS de 50 ans travaillant dans un CMS Strasbourgeois)

Cette immixtion des élus dans les dossiers est surtout évoquée par les ASS de secteur interviewés, avec la particularité qu'à Strasbourg, ils dépendent directement de la Ville. Cet extrait a l'intérêt de montrer que les élus peuvent justement être proches des préoccupations de leurs administrés. Cependant, leurs interventions sont vécues comme des remises en cause de l'activité des professionnels et ce qui est mis en lumière, c'est le risque d'une gestion clientéliste des dossiers alors que la multiplication des dispositifs tend à rendre certains usagers consommateurs de prestations. Les stratégies présentées ici, consistant à laisser justement les élus faire l'expérience de leur manque d'instruments et de qualification pour élaborer un diagnostic fiable des situations et de leur maîtrise relative des dispositifs et de la relation aux usagers, sont de nature à mettre en valeur le rôle des ASS, sans pour autant dévoiler l'ensemble des éléments. C'est bien la maîtrise des instruments et le bienfondé de l'action des professionnels qui sont mis en avant ici, mettant en évidence que la logique des élus et celle du travail social ne se recouvrent pas.

L'assimilation d'une conseillère municipale à une « *bonne dame d'œuvre* » est ici assez éloquente du professionnalisme qui est défendu. Le travailleur social s'affirme ici comme le garant d'une continuité et d'une justice dans le traitement des dossiers. La nature de l' « *éducation* » à apporter aux élus est donc principalement de les garder à l'écart des dossiers en leur signifiant bien que les tenants et les aboutissants des situations leur

échappent. Ce constat est lourd de sens au vu de ce que nous avons dit par rapport aux partenariats et au partage d'informations nominatives sur les usagers.

Si l'intervention directe de l'élu dans la gestion des dossiers est vécue comme une remise en cause de l'action des professionnels, le secret partagé qui vient consacrer un partenariat « forcé » entre les professionnels de l'action sociale et les maires ou leurs représentants, peut également être ressenti comme une non-reconnaissance de l'activité des professionnels et de sa complexité comme l'exprime cette ASS de secteur :

> *Ben oui, énormément parce que nous on a été formées pour faire ce travail là et on a le sentiment d'être dépossédées de ce professionnalisme et d'être décrédibilisées du coup en nous disant : « bon, ben vous ne savez pas faire, il y a besoin que quelqu'un d'autre mette son nez là-dedans ». Et puis on peut avoir peur de ce que ça risque de donner. Quand c'est des gens qui ont aucune notion de ce que c'est le travail social. Des politiques qui savent pas, qui sont totalement à côté de la plaque et qui vont dire « non mais attendez, pourquoi cette dame ne fait pas ci, ne fait pas ça, y a qu'à…, faut que…, il faut…, vous n'avez qu'à… et puis là tu résous tous les problèmes », mais non, c'est beaucoup plus compliqué que ça. C'est pas aussi facile que ça et je pense que cette loi c'est « y a qu'à ! faut que ! il y a un problème ? on va te le régler à la façon robocop ».* (Une ASS polyvalente de secteur de 27 ans, mobilisée contre le projet de loi.)

Les arguments mobilisés ici correspondent bien aux ressorts identitaires que nous avons exposés et notamment celui d'une formation garantissant un savoir-faire propre et adapté à la complexité des situations et de l'activité. L'introduction d'un nouvel acteur est bien ressentie comme un constat d'échec, une remise en question de l'activité par un acteur pouvant être amené à prescrire des solutions jugées simplistes et ne tenant pas compte des possibilités des usagers. Et prolongeant ce que nous avons dit plus haut, les professionnels invalident les élus sur la question du savoir-faire, s'arc-boutant sur la dimension interindividuelle du travail social classique. D'autant plus qu'informer sur les situations peut difficilement se faire sans informer sur son travail et les solutions mises en place. Le regard du maire est potentiellement à double tranchant et peut le positionner en évaluateur des pratiques professionnelles, voire à l'extrême en prescripteur.

Au-delà de ce sentiment d'être remis en cause et du risque pesant sur l'autonomie technique des professionnels, qui nous semblent jouer un rôle majeur dans les réactions des professionnels, bien qu'évoqués par une minorité d'enquêtés, la loi de prévention de la délinquance est de nature à remettre en cause les fondements des usages du partage d'information. Nous l'avons dit, le partage d'informations repose dans la rhétorique des professionnels sur la confiance qui peut être placée dans l'interlocuteur. Celle-ci est d'autant plus grande que les acteurs peuvent se reconnaître comme appartenant à un groupe commun au sein duquel les règles concernant la discrétion à avoir et le partage sont communes : soit au sein d'une profession, soit au sein d'un même établissement. Sur le plan instrumental, l'information est échangée s'il est nécessaire qu'elle le soit pour l'activité du partenaire, ou pour que l'usager puisse bénéficier de l'aide à laquelle il prétend. Enfin, nous avons vu que le secret professionnel pouvait permettre aux travailleurs sociaux de maintenir certains acteurs hors de leur champ d'intervention, défendant par là la nécessité d'une qualification particulière.

Du point de vue de la confiance, force est de constater que le maire ne semble pas faire partie des personnes jugées aptes à manipuler les informations avec la précaution nécessaire. Une petite partie des ASS interviewées évoquent en effet leur crainte que, dans de petites villes, les informations puissent s'échapper, laissant d'ailleurs peu de doutes sur l'origine des fuites. Surtout, une large majorité des travailleurs sociaux interrogés – y compris ceux qui travaillent dans le champ du handicap et sont donc peu concernés – et la quasi-totalité des étudiants s'opposent à une communication d'informations confidentielles aux maires et se démarquent par là d'un calcul au cas par cas ouvrant la possibilité d'un partage en toute connaissance de cause avec des partenaires du secteur social.
De fait, et c'est un argument majeur qui poursuit bien ce que nous avons évoqué plus haut, les travailleurs sociaux interrogés contestent l'utilité que peuvent avoir des informations nominatives pour le maire, celui-ci étant jugé dépourvu d'instruments lui permettant d'agir dans l'intérêt des usagers. Nous avons dit d'ailleurs que les travailleurs sociaux mettent en doute le rôle que les maires ont à jouer dans le cadre de l'action sociale : ils n'auraient ni conscience des réalités sociales malgré leur proximité, ni le souci de faciliter le travail des professionnels de l'action sociale. En conséquence, de la même manière que sont exclus

d'autres partenaires, le secret professionnel permet aux travailleurs sociaux de tenir les élus écartés de l'accompagnement social, de les maintenir dans un rôle qui est d'ailleurs peu ou pas identifié. Ce qui fait dire à Pierre Cardo, premier vice-président de l'Association des Maires de France (AMF), qu' *« il faudrait déjà qu'on explique aux travailleurs sociaux, dans le cadre de leur formation initiale, à quoi sert l'élu »*[133]. La récurrence de cette question de la reconnaissance du rôle de chacun est fort intéressante.

Mais il serait pertinent d'insister ici sur le caractère nécessairement réciproque de la confiance – qui, comme le souligne Georg Simmel, se donne et ne peut être exigée – et de la reconnaissance. Il faut constater que les rapports officiels et communications des associations d'élus locaux concernant la politique de la Ville et la politique de prévention de la délinquance, sont souvent menés à charge contre les professionnels de l'action sociale comme le concèdent d'ailleurs Claude Brévan et Paul Picard : « *Il faut peut-être reconnaître, à ce sujet, la part qui peut revenir à la politique de la ville dans cette critique implicite du travail social. Car les textes fondateurs de la politique de la ville ont pu mettre en doute, par certains de leurs propos, l'efficacité du travail social traditionnel pour sa contribution à la dé-marginalisation de territoires entiers. Cette critique a probablement été une étape nécessaire, à un moment donné, mais dont on a tiré des conclusions trop hâtives. Car, entre l'analyse peut-être polémique, mais surtout incitative à des améliorations, et l'affirmation que le travail social devait être totalement repensé parce qu'il ne servirait à rien dans sa dimension traditionnelle, il y a un pas qui a été trop rapidement franchi par certains* » (Brévan et Picard, p. 120). Pourtant, ce regret est suivi notamment de la préconisation de *« refonder les missions de la prévention spécialisée »* de manière à ce qu'elle s'intègre à la politique de la Ville. De même, si le rapport en question reconnaît aux travailleurs sociaux une efficacité, il insiste surtout sur leur nécessaire intégration aux dispositifs de développement social qui passe par la sortie d'une logique de travail individuelle. Dans ce cadre, faire des travailleurs sociaux des partenaires revient souvent à vouloir modifier la teneur de leur travail lui-même, celui pour lequel ils sont formés et sur lequel se construit leur rapport au travail. Sans que cela soit imputable aux promoteurs de la politique de la Ville, il faut constater que l'absence de réflexion politique, ou la moindre publicité qui lui est faite, sur la manière dont peut être améliorée la logique même du travail social participe sans doute à acter pour les professionnels la disparition annoncée de l'activité telle qu'ils la conçoivent et un discrédit de

[133] « Les maires ne sont pas des pères fouettards », questions à Pierre Cardo, in *ASH*, N°2627, 9 octobre 2009.

leur action[134]. D'autant plus que la politique de la ville demeure largement incantatoire, imprécise dans ses finalités sociales et encore largement orientée vers l'aménagement urbain (Blanc, 2007). De fait, il est à noter que la politique de la ville est une référence totalement absente des discours des enquêtés. Il n'en est jamais fait mention, pas plus chez les étudiants que chez les professionnels. Cette absence s'explique certes en partie par la composition de l'échantillon, surtout chez les éducateurs spécialisés. Mais elle peut surprendre pour les ASS de secteur dans des quartiers populaires. Il n'est fait nulle allusion non plus au développement social ou communautaire, et les interventions auprès de groupes d'usagers qui semblent se développer sont vécues par les interviewés uniquement comme des injonctions venant de la hiérarchie et auxquelles il faudrait bon gré, mal gré, se plier. Ce que d'aucuns considèrent comme l'avenir du travail social paraît donc rester quelque chose d'extérieur et de fort peu identifié par les acteurs. Cette occultation de ce qui ne relève pas de l'organisation traditionnelle du travail social permet d'apporter un éclairage supplémentaire au refus d'accorder au maire une quelconque compétence en la matière. Et ceci aussi bien chez les travailleurs sociaux en milieu fermé qui ne sont jamais amené à rencontrer les élus et peinent à l'identifier, que chez ceux qui peuvent les côtoyer et le vivent comme un concurrent trop proche.

Et de fait, on comprend bien que les ASS et ES se soient mis en retrait. L'obligation de secret professionnel, si elle est aujourd'hui intenable et fréquemment levée, permettait aux travailleurs sociaux d'attribuer eux-mêmes une place à chaque partenaire considérant que *« le partenariat, c'est quand chacun reste à sa place »*[135]. En prévoyant que *« lorsqu'un professionnel de l'action sociale […] constate que l'aggravation des difficultés sociales, éducatives ou matérielles d'une personne ou d'une famille appelle l'intervention de plusieurs professionnels, il en informe le maire de la commune de résidence et le président du conseil général »* et en soumettant le maire au secret professionnel, la loi de prévention de la délinquance n'a levé que des barrières formelles au partage d'informations. Ces barrières formelles ne constituent pourtant pas ce qui fonde le bienfondé du partage d'informations pour les travailleurs sociaux comme nous l'avons constaté. Cette loi acte-t-elle l'abandon de la volonté que s'établisse une confiance entre les acteurs ? Elle a pu, en tout cas, faire penser

[134] On pourra notamment se reporter ici à une tribune libre parue dans les ASH à la suite de la publication du Rapport Brévan-Picard. Alain Bonneaud, « Les travailleurs sociaux au risque de la politique de la ville », in *ASH* N°2209 du 6 avril 2001.
[135] Jacques Trémentin, « Qu'en est-il du secret professionnel », in *Lien social* N°828, 15 février 2007.

aux travailleurs sociaux que leur unique utilité dans les partenariats était de pourvoir les élus en informations confidentielles, instaurant une relation à sens unique. En modifiant les règles informelles en vigueur, elle a été vécue comme un passage en force remettant en question une donnée culturelle et un attribut partagés par le groupe. La Loi de Prévention de la Délinquance peut donc être perçue comme un amoindrissement de la profession.
La possibilité pour le maire de nommer un coordinateur parmi les travailleurs sociaux concernés l'a, de plus, placé en position de supériorité. Dès lors, la loi s'inscrit dans une remise en cause des relations qui s'établissaient auparavant entre les acteurs ou comme une manière d'imposer un travail de coopération dont les travailleurs sociaux ne comprennent pas l'utilité. En l'absence de contraintes, les travailleurs sociaux ont donc logiquement choisi l'évitement.

Et à cet égard, la Loi de Prévention de la Délinquance a été contre-productive, comme le relève le rapport du Conseil National des Villes de mars 2009 : *« La polémique a été d'autant plus âpre qu'elle touche le milieu du travail social qui a souvent été à l'origine du décloisonnement professionnel, du partenariat et qui pratiquait de fait le secret partagé sans qu'il ne soit inscrit dans la loi.[…] La loi a mis les élus « en porte à faux » et conduit les professionnels à prendre une position défensive et méfiante à l'égard des élus locaux »*[136]. Il est bien constaté que les travailleurs sociaux ne sont pas hostiles par nature au principe du partenariat et du partage d'informations. Que l'initiative en la matière leur soit reconnu est d'ailleurs assez rare pour que cela soit souligné. Cependant, la loi de prévention de la délinquance va à l'encontre des pratiques instituées dans la mesure où elle semble pousser au partage. En relativisant le secret professionnel, elle participe également à déclasser la profession d'ASS. Jean-Daniel Reynaud relevait fort bien qu' *« une règle correctrice peut avoir des effets de blocage sur les pratiques qu'elle veut corriger. Le caractère autoritaire d'une réforme peut faire que les intéressés s'attachent davantage aux habitudes qu'elle veut réformer » (Reynaud, 1989, p.63).* Il nous semble bien que cela soit ce qui se passe ici. Les mobilisations qui ont ponctué l'adoption du texte montraient bien que la logique incantatoire exhortant à la confiance n'était pas suffisante pour que s'établisse un climat de coopération entre les acteurs. Pas plus sans doute que l'introduction dans les programmes des formations aux métiers du social de quelques heures d'enseignement sur la sociologie urbaine ou le

développement social urbain[137]. Ces logiques restent sans effet sur ce qui fonde les logiques de définition du métier et de reconnaissance. Et en cela, les réticences de travailleurs sociaux peuvent bien être mises en rapport avec les formes identitaires à l'œuvre mais aussi avec la défense des professions, du statut correspondant et du territoire qu'elles s'attribuent.

Cependant, il faut noter que les logiques professionnelles ne sont pas seules en cause. Si les élus ont insisté sur ce point, c'est avant tout parce qu'il permettait de faire apparaître le manque d'implication des travailleurs sociaux dans les logiques partenariales comme relevant d'un corporatisme désuet, desservant les usagers. Se focaliser sur ce point revient cependant à masquer le rôle des idéologies et à passer sous silence le cadre et le projet pour lequel le « secret partagé » avec les élus a été institué, à savoir celui de la prévention de la délinquance. Si la question des identités professionnelles et de leur défense est nécessaire pour comprendre l'hostilité d'une majorité de travailleurs sociaux à la réforme, elle n'est pas suffisante et se doit d'être complétée d'une analyse des valeurs et du sens que les acteurs attribuent au travail social, qui nous permettront d'éclaircir en quoi le maire n'est pas identifiable comme un partenaire de confiance.

La réticence des travailleurs sociaux vis-à-vis du partage d'informations nominatives avec les élus est donc étroitement liée à des phénomènes de concurrence et de reconnaissance réciproque. La préservation d'un territoire, sur fond de conflits de légitimités et la volonté de conserver une autonomie technique sont bien des logiques à l'œuvre. Mais en levant une barrière formelle au partage de l'information, la Loi de Prévention de la Délinquance n'a pas tenu compte des origines de ces pratiques de délimitation d'un territoire. Au contraire, elle a fait apparaître plus nettement encore la méfiance réciproque entre élus et travailleurs sociaux. Le « retrait » des travailleurs sociaux nous semble s'expliquer par un changement de poids dans les rapports : à un partenariat calculé en fonction de sa pertinence, se substitue une subordination masquée des travailleurs sociaux aux élus municipaux. Plutôt que de réduire l'incertitude, il nous semble que cette réforme l'a accrue, rendant l'information d'autant plus précieuse qu'elle est devenue convoitée.

---

[136] Avis du CNV sur la première étape de mise en œuvre de la loi « Prévention de la délinquance » (mars 2007), la place et le rôle de la justice, le soutien à la jeunesse, et la gouvernance de la prévention de la délinquance, 12 mars 2009, p15-16.

[137] Propositions que l'on peut trouver dans le rapport Brévan-Picard.

La question du partage du secret avec les élus doit donc, pour être comprise, être rattachée à celle du partage d'informations en général. Il n'est plus possible, comme nous l'avons vu de présenter les travailleurs sociaux comme des professionnels ne communiquant pas. Dans les établissements et même d'un établissement à un autre, le partage d'informations est une nécessité et une activité quotidienne. Que l'usager soit le premier bénéficiaire de cette communication ne fait aucun doute. Cela ne signifie pas pour autant que les professionnels puissent se permettre d'abolir la règle plus ou moins formelle qui les contraint. Et à cet égard, la fréquence des échanges et les décloisonnements renforcent le souci de ne pas en dire trop. Si le partage est nécessaire, il reste cependant limité par sa pertinence et les pratiques semblent bien balisées. Bien évidemment, la proximité et la connaissance commune de la règle fondent une confiance qui semble épouser les supports d'identification : les collègues, l'établissement d'exercice et, dans une certaine mesure, la profession. Au-delà de ces frontières, les échanges sont à la discrétion des professionnels qui en mesurent l'opportunité, comme le prévoyaient d'ailleurs les recommandations en la matière. Et il faut constater que la reconnaissance de l'autre se fonde sur les formes identitaires : la qualification, le rôle attribué à l'autre, la délimitation d'un territoire. Si les élus peuvent regretter ce manque de reconnaissance qui jure avec le rôle croissant que leur confère l'Etat dans le cadre des politiques de la Ville, force est de constater qu'ils tendent eux-mêmes à invalider des pratiques anciennes et pas forcément illégitimes. Surtout, la remise en question de l'activité des travailleurs sociaux, qui accompagne depuis les années 80 les remises en cause du secret professionnel, ne sont pas de nature à rassurer les professionnels de l'action sociale et à établir un climat de confiance mutuelle.

**Conclusion du chapitre**

Nous avons vu au fil de ce second chapitre que le secret professionnel fait bien l'objet d'une appropriation par les groupes professionnels concernés. D'abord parce que, bien que consacré légalement, il tire sa source d'usages professionnels déjà anciens. Même pour des groupes professionnels plus récents comme les ASS, il peut se présenter comme un devoir professionnel avant d'être une contrainte légale. Il participe, en fonction d'interprétations évolutives, à donner une valeur supplémentaire à la relation de confiance entre un professionnel et son « client », en même temps qu'il confère au groupe professionnel une importance particulière dans la division du travail. Il donne un statut d'exception, notamment en exemptant ceux qui y sont soumis de respecter certaines lois et en se présentant comme inviolable, laissant le choix au professionnel d'arbitrer entre différents types d'obligations. Et en effet, les sanctions possibles en cas de violation du secret sont de toute autre nature que celles qui régissent la discrétion professionnelle. Suivant cette distinction, nous avons essayé de montrer également en quoi l'obligation de secret professionnel pouvait tendre à sacraliser l'information et à faire de sa préservation un élément constitutif de la culture professionnelle. Dès lors les représentations que les ASS et les ES se font du secret et de sa valeur sont variables. Le groupe des éducateurs spécialisés tend à être segmenté en fonction des lieux d'exercice alors que la soumission au secret professionnel peut être de nature à souder celui des ASS. En fonction du contexte et des craintes que celui-ci peut susciter, nous avons vu en quoi le secret professionnel pouvait devenir une revendication et être interprété par une minorité comme une protection du travail social ou du travailleur social lui-même. Il devient dès lors un enjeu professionnel et identitaire. Poursuivant cette idée, nous avons tenté de montrer sur quoi reposent les usages du partage d'informations dans le secteur social. L'appartenance à un groupe et la conscience de la règle commune semblent fonder une confiance entre pairs qui s'amoindrit au fur et à mesure que les statuts se diversifient, faisant place à un calcul et à une appréciation de la fiabilité du tiers et de son intérêt à savoir. Dès lors, les professionnels soumis au secret disposent bien du pouvoir de classer les partenaires en fonction de la perception qu'ils ont de leur rôle et de se préserver, le cas échéant, de leurs concurrents qui n'apparaissent pas suffisamment qualifiés pour prétendre au savoir. Le partage d'informations semble donc constituer une délimitation identitaire. Délimitation d'autant plus importante que le partenaire concerné se présente comme un concurrent légitime et potentiellement dominant comme c'est le cas avec les élus. L'information représente là

l’enjeu d’un conflit de territoires, qui ne se limite pas à ce point particulier, mais qui cristallise le manque de reconnaissance dont semblent souffrir les travailleurs sociaux. Dans une certaine mesure, le secret professionnel représente un attribut noble, donne une place particulière en garantissant une certaine autonomie et confère un certain pouvoir par rapport aux autres acteurs. Sa remise en question peut représenter une triple remise en cause, expliquant l’hostilité des travailleurs sociaux au secret partagé avec les élus.

**Conclusion de la première partie**

Nous avons tenté de dégager au fil de cette première partie les éléments nous permettant de rattacher la question du partage d'informations confidentielles aux formes identitaires partagées par les assistants de service social et les éducateurs spécialisés. Nous avons vu dans un premier temps que les identités collectives des ASS et des ES sont fragiles tant parce qu'elles reposent sur des processus de professionnalisation inachevés qu'en raison de la segmentation des secteurs d'activité, du moins chez les éducateurs spécialisés. Cependant, la nature des motivations des candidats et les modes de socialisation à l'œuvre avant et pendant la formation sont de nature à encourager une forte adhésion des acteurs aux groupes professionnels. Et sans doute à renforcer leur sensibilité à ce qui touche à leur autonomie technique et à leur reconnaissance dans un contexte où leurs qualifications ne constituent plus une base suffisamment solide pour les garantir de la concurrence. Les identités au travail reposent d'ailleurs largement sur des modes d'identification et de délimitation engendrant un rapport contrarié voire conflictuel aux professions allogènes et aux établissements employeurs, faisant de la relation individuelle avec l'usager et du travail de terrain les éléments principaux d'une définition partagée du métier. Ces identités fragiles et défensives peuvent alors s'appuyer – toujours de manière inégale – sur des dispositions légales comme le secret professionnel, fortement appropriées dans la culture normative des ASS et parfois enviées par les ES, notamment lorsque le contexte politique paraît défavorable. Lier la confiance nécessaire au partage des informations à la reconnaissance de l'autre nous a permis de voir en quoi une règle professionnelle pouvait épouser les formes identitaires à l'œuvre, en renforçant la cohésion du groupe mais également en excluant des échanges les professionnels considérés comme inaptes à manipuler les informations ou représentant une concurrence potentielle. En cela, nous avons pu définir le partage d'informations comme une délimitation identitaire « en actes » et le secret professionnel comme une ressource dans les jeux d'acteurs qui définissent la place de chacun dans les partenariats. Dès lors, les réticences à partager des informations confidentielles sur les usagers avec le maire peuvent bien se comprendre comme un mode de défense des professions, nourri par une impossible identification du maire comme acteur des politiques sociales et par le fait que ce dernier représente un acteur potentiellement dominant et de surcroît, doté d'une certaine légitimité. Au final, l'introduction du « secret partagé » avec les élus est l'aboutissement de près de trente ans de développement de dispositifs transversaux et territorialisés au sein desquels les travailleurs sociaux ont

inégalement trouvé leur place, défendant leur territoire, leur statut et les modes d'actions qui sont les leurs. Inégalement car si les modes d'action prônés par la politique de la Ville sont similaires dans ses différentes déclinaisons, les dispositifs de prévention de la délinquance peuvent s'appuyer sur présupposés idéologiques particuliers. Et c'est sur ce point que l'explication de la défense du secret professionnel par les conflits identitaires et de territoires trouve en partie ses limites. Si les travailleurs sociaux ont pu peiner à identifier la place qui était la leur dans les dispositifs créés jusqu'ici, celle que leur laisse présager la Loi de Prévention de la Délinquance ne leur paraît pas congruente avec la mission ou le projet dont le travail social est porteur. Il ne s'agit plus seulement de défendre un statut ou une position mais le sens même de l'activité et des valeurs qui y sont attachées, entrainant les professionnels sur un terrain plus politique que professionnel.

# Deuxième partie : Secret partagé et conflits de valeurs

La place des acteurs dans la division du travail ainsi que la préservation d'une autonomie technique et d'un territoire professionnel sont des modes d'interprétation possibles de l'hostilité des travailleurs sociaux à la mise en place d'un secret partagé avec les élus. Cependant, et nous l'avons évoqué, il ne peut être question uniquement de la place de chacun mais également du cadre de l'action et de ce qu'il implique en termes d'objectifs et de valeurs professionnelles. Jusqu'à présent, nous avons analysé en quoi les caractéristiques des groupes professionnels concernés et les formes identitaires qui s'y déploient pouvaient les rendre sensibles à une mesure qui est de nature à les tirer d'une situation d'exception leur permettant de se préserver un espace de professionnalité. Mais nous nous sommes peu intéressés aux modes de justification utilisés par les acteurs pour remettre en cause le bienfondé de la mesure. Notre questionnement se doit donc d'être poursuivi sur le plan particulier du « projet », déjà évoqué par Jean-Daniel Reynaud (1989), pour lequel se mobilisent les acteurs collectifs et dans le cadre duquel une règle est, ou non, légitime.

La rencontre de deux types de projets différents, portés d'un côté par les travailleurs sociaux, de l'autre par le gouvernement, nous permettra de parler en suivant Luc Boltanski et Laurent Thévenot (1991), de *« conflits de mondes »*. Selon ces auteurs, il coexiste au sein d'une même société plusieurs mondes au sein desquels les critères permettant de classer, juger et évaluer les personnes et les choses sont différents. Ils élaborent à partir de là une théorie de l'accord et du désaccord en analysant les effets de la rencontre de différents principes de classement exprimant *« ce qui importe »*. Les acteurs sont certes capables de glisser d'un principe de jugement à un autre en fonction des mondes successivement habités – inspiré, domestique, industriel, marchand, civique – mais, à chaque activité ou situation particulière correspondrait un principe de justice particulier. Bien que des formes d'équivalence entre les principes existent, lorsque des formes de justifications empièteraient sur des situations où elles ne sont pas pertinentes, naîtrait un sentiment d'injustice et un différend entre les acteurs. Ce modèle peut par exemple être appliqué à l'introduction des modes de classement liés au monde industriel dans le secteur du social : la qualité des « grands » est d'y être opérationnels, fonctionnels, intégrés dans les rouages d'une organisation. Les « petits » y sont improductifs, inefficaces, tournés vers le passé, rigides. Bien que des compromis aient été établis, le malaise des travailleurs sociaux face à cette introduction de critères exogènes qui déprécient leur action n'est pas épuisé.

Ce modèle peut s'appliquer également aux réactions des travailleurs sociaux à la Loi de Prévention de la Délinquance pour montrer en quoi la dénonciation du secret partagé avec les élus prend racine dans une réticence à participer à une mission de « prévention de la délinquance » qui leur paraît relever d'avantage d'une mission policière que d'une mission d'action sociale. Le retrait des professionnels que nous avons évoqué plus haut peut y prendre une signification nouvelle car *« le simple fait de ne pas se prêter à la situation, de ne pas s'y abandonner avec naturel, de la considérer de l'extérieur en refusant de s'y engager avec les autres, tout en restant là, en étranger, est déjà une critique en acte (catégorie à laquelle appartiennent les gestes inspirés) qui, en dévoilant la facticité de la situation, y jette le trouble et la gêne »* (Boltanski et Thévenot, 1991, p. 277). C'est l'incongruité de la rencontre de mondes différents et la confrontation des regards portés sur l'usager, qui nous semblent être problématiques ici. Car précisément, la levée du secret professionnel permet que des regards multiples soient portés sur les usagers et leur vie privée, avec le risque que les informations partagées puissent desservir les usagers. Il s'agira donc de nous intéresser au rôle des valeurs, de l'éthique et de la déontologie dans la critique du secret partagé avec les élus et comme facteur de mobilisation.

Il nous faudra dès lors nous interroger sur les valeurs du travail social, que François Aballéa rattache au monde de l'inspiration, *« indissociable du centrage sur la personne. Il valorise la relation, la créativité, l'épanouissement, la compréhension et la sympathie, voire la compassion »* (Aballéa, dans Chopart, 2000, p. 101). Pour Luc Boltanski et Laurent Thévenot, ce monde est précisément le plus fragile, le moins structuré et doit affronter *« le paradoxe d'une grandeur qui se soustrait à la mesure et d'une forme d'équivalence qui privilégie la singularité »* (Boltanski et Thévenot, 1991, p. 200). Il est donc à la fois difficilement saisissable et transposable. De plus, et cette objection n'est pas valable uniquement pour le champ étudié, le travail social n'est pas totalement réductible à ce monde particulier et peut tour à tour se référer au *monde domestique*, au *monde civique* ou au *monde industriel*. Comme l'a bien montré Anthony Giddens (1994), l'interdépendance croissante dans les sociétés complexifiées rend impossible une autonomie totale de différents groupes ou secteurs qui les composent. En conséquence de quoi chaque champ est forcément perméable à des influences extérieures. Il nous faudra donc tenter de clarifier ce que sont ces valeurs du travail social en tenant compte de ce que nous avons déjà exposé de ce secteur particulier : il est lui-même éclaté entre des segments hétérogènes et des professions différentes, il se nourrit de références

diverses puisant à la fois dans un fond chrétien, dans certaines valeurs républicaines et s'inspirant dans une certaine mesure des sciences sociales. La définition d'un système de valeurs cohérent et partagé peut donc sembler problématique, ces dernières étant de plus difficilement saisissables et, si l'on en croit certains écrits sur le sujet, le travail social serait en perte de repères (Rosenczveig, 1992) ou souffrirait d'un manque de formalisation des valeurs du champ (Bouquet, 2003).

D'autant plus que les dispositions morales des acteurs, dont nous avons vu le rôle qu'elles jouent dans les logiques d'orientation des candidats, sont potentiellement opposées. Ce que nous avons dit des formations aux métiers d'ES et d'ASS méritera d'ailleurs d'être approfondi. Si chaque impétrant est invité à développer sa professionnalité sur des ressources propres et en fonction d'un parcours individualisé, quelle place y a-t-il pendant la formation pour une diffusion de valeurs communes ? Nous tenterons de montrer de quelle manière la formation et le vocabulaire professionnel viennent habiller les valeurs personnelles potentiellement clivantes des travailleurs sociaux, de manière à trouver des dénominateurs communs toujours fragiles ou du moins assurer une fonction de « mise en ordre ».
Il nous faudra montrer également en quoi la confidentialité, présentée comme une nécessité éthique ou déontologique[138], termes qu'il nous faudra définir, relève bien de considérations valorielles. Nous verrons en quoi le partage d'informations peut être considéré comme une activité éthique où entrent en tension les nécessités du travail et différents registres de valeurs, nous permettant de saisir *« ce qui importe »* ainsi que les transactions qui sont à l'œuvre dans le cadre d'une activité réflexive.
Dès lors, il nous sera possible de comprendre dans un second temps en quoi l'opposition des travailleurs sociaux à leur participation à une mission de prévention de la délinquance peut être perçue comme une opposition « idéologique »[139], marquée par la difficulté de trouver un principe supérieur commun légitimant un rapprochement entre action sociale et prévention de la délinquance. Nous verrons en quoi les principes de classement à l'œuvre chez les ASS et les ES, ou du moins chez certains d'entre eux, peuvent entrer en conflit avec ceux qui sont imputés aux élus dans un contexte de développement des politiques sécuritaires et de contrôle

[138] Les questions du secret professionnel et de la discrétion sont généralement abordées, au moins rapidement, dans la quasi-totalité des écrits sur l'éthique ou la déontologie en travail social.
[139] Terme d'ailleurs employé par François Fillon pour expliquer une partie des difficultés, liées à la confiance, auxquelles se heurte la mise en place de partenariats locaux, dans un discours d'octobre 2009. http://www.blog-fillon.com/article-36846379.html

social d’un nouveau type. La fragilité de ce positionnement sur des valeurs inégalement partagées nous permettra d’ailleurs d’expliquer l’inaboutissement des mobilisations et les stratégies locales qui sont déployées, soit pour échapper à la situation, soit pour trouver des compromis acceptables à travers des processus transactionnels.

# Chapitre 1. Valeurs du travail social et partage d'informations

Les valeurs du travail social sont un objet d'étude paradoxal. Selon Brigitte Bouquet (2003), elles feraient partie intégrante de l'activité professionnelle mais resteraient bien souvent du domaine de l'implicite. Pour Jean-Noël Chopart, elles fonderaient même, plus que pour d'autres professions d'aide, son existence même : *« Quelle autre profession est interrogée avec autant de constance sur le bien-fondé de sa propre existence ? Le courage du pompier, le dévouement de l'infirmière, l'éthique du médecin ou du juge sont des normes implicites mais ne fondent pas centralement la spécificité de ces professions. L'usager et la société toute entière attendent d'abord et avant tout de ces professions une compétence technique, alors qu'ils scruteront principalement la compétence morale du travailleur social »*. Mais ici aussi, cette supériorité des compétences morales sur les compétences techniques reposerait sur un contrat implicite. C'est pourquoi nous dit-il, *« la professionnalisation des travailleurs sociaux ne peut jamais être totalement achevée. La société réclame régulièrement des gages sur leur vocation fondamentale »* (Chopart, dans Martinet, 1993, p. 166). Enfin, les identités collectives des travailleurs sociaux reposeraient également sur ces valeurs « *auxquelles ils sont attachés et vis-à-vis desquelles ils ne sont pas prêts à transiger. Valeurs fondatrices, valeurs immanentes, habitées, censées être portées par tous ceux qui sont de ce métier* » (Vilbrod, 2003, p. 7). Ce lien entre valeurs et formes identitaires méritera d'ailleurs d'être approfondi.

Les valeurs seraient donc centrales, aussi bien pour légitimer le travail social que pour assurer la cohérence du groupe, et perpétuellement à réaffirmer. Pourtant, malgré cette centralité supposée des valeurs, celles-ci sont peu exprimées. En tant qu'*évidences collectives* (Rémy *et ali*, 1978), elles restent, tout comme Saül Karsz (2004) le dit du travail social lui-même, du domaine de l'indéfinition, c'est-à-dire comme si elles allaient de soi. Pourtant, les influences du travail social sont tellement diverses, et le groupe si segmenté, qu'elles méritent précisément d'être interrogées. C'est ce que nous nous proposons de faire ici.

En continuant d'abord notre propos précédent sur les modes d'orientation aux métiers d'éducateur spécialisé et d'assistant de service social. Nous avons montré dans la première partie de ce travail que les dispositions morales des impétrants jouent un rôle dans le « choix

sous contrainte » qu'est celui d'un métier du social. Cependant, nous avons vu qu'elles étaient bien souvent peu exprimées par les enquêtés et il nous faudra tenter de comprendre ce paradoxe à l'aune des mécanismes de socialisation professionnelle liés à la formation. Nous avons vu que celle-ci diffuse parmi les étudiants un vocabulaire particulier véhiculant un « univers symbolique ». Nous tenterons d'établir la portée et les limites de ce processus en nous intéressant aux valeurs que sous-tendent le vocabulaire professionnel et les termes souvent utilisés pour définir le métier et ses objectifs. Et nous verrons que derrière une unanimité de façade, ce « consensus mou » dont parle Jean-René Loubat (1993), résident des oppositions et des clivages dans la pratique. Car saisir les valeurs sur le mode déclaratif a ses limites que rencontrent toutes les études menées à ce sujet[140] et il faut rappeler avec Christine Jourdain évoquant ce que dit Ludwig Wittgenstein (1929) sur l'éthique, que *« la valeur est indicible : le jugement de valeur ne relève pas de la représentation mais de la volonté. De la volonté non pas au sens de l'effort sur soi-même pour agir conformément à la règle, comme le proposent les théories contemporaines pour une éducation morale, mais de la volonté de montrer dans l'action quelque chose de soi dans le monde, sa propre façon d'être au monde »* (Jourdain, 2004, p. 173). Pour Ludwig Wittgenstein, les mots ne suffiraient pas à traduire les valeurs qui sont immanentes et antérieures à l'individu[141]. Il nous faudra alors nous intéresser aux conflits de valeurs entre travailleurs sociaux qui peuvent être révélateurs des oppositions structurantes au sein du secteur. A l'aune de ces éléments, nous pourrons voir en quoi le partage et la rétention d'informations peuvent également s'appréhender comme des enjeux éthiques, faisant de l'acteur le lieu d'arbitrage entre, différents registres de normes et de valeurs d'une part et, d'autre part, les nécessités institutionnelles entrant en tension dans les échanges quotidiens. L'analyse des modes de justification des acteurs nous permettra de saisir en quoi les valeurs collectives et personnelles sont bien à la base de modes d'évaluation des partenaires et des enjeux des situations, venant remettre en question les solidarités professionnelles sur la base de considérations morales. Nous verrons que c'est également sur des considérations morales que se justifient les exceptions à un secret professionnel faisant généralement la part belle à la protection de l'usager, révélant une certaine hiérarchie dans les valeurs mobilisées.

[140] On pourra lire notamment à ce sujet ce qu'en dit Yannick Lemmel (Lemmel, dans Bréchon, 2000). Il nous invite à prendre en compte la difficulté à se mettre d'accord sur ce qu'elles recouvrent et sur les indicateurs à prendre en compte pour les saisir qui sont bien souvent subjectifs.

[141] Concernant leur caractère extérieur à l'individu, c'est d'ailleurs également le propos d'Emile Durkheim (1894).

# I. Des valeurs difficilement saisissables et inégalement partagées

Nous l'avons évoqué, l'opposition des travailleurs sociaux interviewés au secret partagé avec les élus transcende les différents secteurs d'activité et concerne également ceux qui ne sont pas amenés à travailler à leur contact. Ici, le conflit de territoire perd de sa portée explicative. Du reste, les justifications des acteurs, syndicats, collectifs et organisations de travailleurs sociaux durant les mobilisations et par la suite se sont largement basées sur la question des valeurs propres au champ, la déontologie ou l'éthique. Avant de tenter d'en comprendre les ressorts, il nous faut essayer de déterminer ces valeurs, leur origine et leur portée. Nous nous intéresserons donc dans un premier temps à la formation des candidats et nous devrons faire face à une double complexité. Le premier réside dans la difficulté d'aborder les valeurs sur le mode déclaratif. D'abord parce qu'elles relèvent du domaine de l'implicite et se donnent plus facilement à voir dans l'action. Il nous faudra ainsi chercher à travers les processus transactionnels à l'œuvre au cours de la formation les indices nous permettant d'affirmer qu'il y a bien un travail sur les valeurs. Ensuite parce que la socialisation ne consiste pas en une simple incorporation de normes et de valeurs mais en un échange dans lequel l'innovation et les hybridations sont toujours possibles. Le mécanisme de socialisation est donc diffus et les acteurs sont prompts à nier son effet, rendant difficile la séparation entre socialisation primaire et socialisation secondaire, entre valeurs personnelles et valeurs professionnelles. Cependant, on trouvera dans les représentations de leur métier par les interviewés des récurrences et des régularités pouvant nous renseigner sur la nature de leur activité et sur ce qui peut faire consensus. Mais ici aussi, il nous faudra discuter les diverses interprétations possibles des termes mobilisés par les acteurs, qui peuvent prendre des significations bien différentes. Leur imprécision nous semble d'ailleurs répondre à une nécessité face à l'hétérogénéité des valeurs réellement portées.Dès lors, les conflits de valeurs et les tabous nous permettront de faire apparaître les lignes de tension qui structurent le secteur au-delà du consensus supposé.

## A. Valeurs personnelles et formation

Nous l'avons dit plus haut, les valeurs familiales – bien que décisives – sont souvent peu exprimées pour rendre compte des processus d'inscription dans le secteur du travail social. Nous avons pu trouver une des explications de ce phénomène dans la manière dont les enquêtés présentent leur orientation professionnelle, à savoir comme une décision personnelle en lien avec un parcours individuel plutôt que comme une vocation héritée. Nous avons vu pourtant que les dispositions morales des impétrants jouaient un rôle déterminant dans leur orientation. Nous ne pouvons pas prétendre pour autant que les candidats aient des valeurs homogènes, ne serait-ce que parce que les ES et ASS interviewés appartiennent à des catégories sociales diverses et connaissent des parcours variés. Mais avant de nous intéresser aux divergences existant entre les valeurs des travailleurs sociaux, nous souhaitons revenir sur la formation pour voir dans quelle mesure cette instance de socialisation participe à diffuser des valeurs communes, des principes de jugement partagés. Cela nous amènera nécessairement à réinterroger le processus de transaction formative décrit dans la première partie et ses limites, tout en gardant à l'esprit que les quelques années qui séparent l'entrée en formation du diplôme d'Etat ne sont qu'une étape d'un processus de socialisation professionnelle qui a débuté en amont, et se poursuit par la suite. Mais nous devrons également nous confronter aux difficultés énoncées par Emile Durkheim (1895) dans *Les règles de la méthode sociologique*. A savoir celles de dégager des valeurs collectives imposées alors même que les individus nient fréquemment qu'elles puissent leur être extérieur. D'autant plus que nous pourrons constater que les modalités de ce travail diffus des valeurs tendent à en faire un enjeu indirect et implicite.

### 1. Socialisation professionnelle et transaction formative plurielle

Jean-Yves Dartiguenave et Jean-François Garnier (2008) voient – d'ailleurs d'un œil critique – dans les procédures de sélection aux métiers du social une cooptation des entrants par les formateurs et les professionnels *« s'assurant ainsi un minimum de cohésion et de pérennité »*. Tout se passe comme si les candidats, passés au crible d'une double-sélection – celle les amenant à passer le concours, que nous avons évoqué en décrivant les « carrières » des

candidats, et les concours d'entrée aux écoles dans un second temps – partageaient déjà l'essentiel. Sans doute, on pourra trouver dans la volonté d'aider et dans l'attrait de la relation ou « le goût des autres » des motivations congruentes avec celles du travail social dans ses dimensions matérielles et symboliques. Sont-elles cependant suffisantes pour assurer la cohésion des groupes ? Et au-delà, l'orientation vers un métier, au demeurant fort idéalisé et appréhendé de manière très floue, garantit-elle réellement que les candidats partagent des valeurs congruentes avec l'exercice du métier ? Ce point peut paraître discutable. Un détour par le passé peut à cet égard être instructif. Ce morceau d'anthologie, livré en 1937 par la responsable de l'Ecole Sociale d'Action Familiale est particulièrement éclairant :

> *"La plupart de nos élèves sortent d'un milieu bourgeois dont l'éducation sociale est encore souvent tout à faire. A leur entrée à l'école, elles considèrent volontiers le Service social comme une sorte de patronage à exercer sur des individus plutôt inférieurs et qu'il ne faudrait pas hésiter, le cas échéant, à contraindre doucement... pour leur bien. Convaincues d'ailleurs que les opinions de leur propre milieu ne sauraient être contestées, elles sont tout étonnées d'apprendre qu'on peut penser autrement sans être un faible d'esprit ou un malhonnête homme. Une de mes élèves m'a demandé, il y a quelques semaines, si je croyais vraiment qu'un incroyant pouvait être moral! Rien ne leur est plus étranger, en général, que le respect de la personne humaine... "* (Citée par Guerrand et Rupp, 1978).

Certes, nous ne sommes plus en 1937 et les déterminants sociaux des travailleurs sociaux ont largement évolué, tout comme l'importance de la religion, sur laquelle toutefois nous reviendrons. Pour autant, il n'est pas certain que la formation n'ait pas un rôle à jouer, aujourd'hui encore, pour familiariser les élèves avec les valeurs leur permettant un positionnement approprié vis-à-vis des usagers : une forme d'éducation « sociale », retravaillant les représentations des candidats[142]. D'autant plus que la dénonciation, dans les années 70, du rôle normalisateur du travail social, puis la place croissante que la loi a donné aux usagers dans les établissements médico-sociaux en termes de participation aux décisions ou d'accès aux dossiers, ont amplifié la nécessité d'une posture particulière chez les travailleurs sociaux. Notamment la valorisation de *« la tolérance et la reconnaissance du fait*

*que ce qui est une évidence individuelle n'est pas nécessairement une évidence collective »* (Rémy *et ali*, 1978, p. 114). Nécessaire à chacun dans les sociétés pluralistes, cette posture nous paraît d'autant plus importante en travail social que celui-ci vise des publics partiellement désocialisés ou issus de groupes aux références culturelles diverses et qu'il peut s'appréhender comme un espace de médiation (Freynet, 2003). Nous émettrons ici l'hypothèse que la transaction à l'œuvre au cours de la formation a une dimension valorielle mais qu'elle ne peut aboutir pour autant à une homogénéité du groupe ou des groupes concernés.

Le démontrer est cependant malaisé. Nous avons donné plus haut au sujet du secret professionnel quelques exemples de socialisation anticipatrice telle que la définissait Robert Merton et il ne fait pas de doute qu'il puisse y avoir chez les impétrants une aspiration à acquérir les valeurs du groupe visé. Cependant, comme le souligne Annick Percheron, *« il faut parallèlement admettre que la socialisation peut être le résultat de quelque chose d'appris mais non forcément enseigné, c'est-à-dire qu'elle peut être manifeste, formelle, délibérée mais aussi latente, impersonnelle voire non intentionnelle »* (Percheron, 1993, p. 33). En l'occurrence, les valeurs professionnelles ne nous semblent pas relever d'un enseignement proprement dit et, ici aussi, c'est bien plus d'une séquence de transaction qu'il s'agit, résultant de la dissymétrie des attentes et de la nécessité d'une coopération des acteurs en présence. De fait, interrogés sur le contenu de la formation, les ES et ASS se contentent le plus souvent d'une description rapide des différentes matières enseignées, de l'explicite de la formation. Ce sont des thèmes et des matières, plus ou moins valorisés, qui sont présentés. A l'inverse, interrogés sur l'utilité et l'efficacité de la formation, ils abordent régulièrement l' « idéologie » ou la « philosophie » propre à telle école, le « formatage » des étudiants, le « moule » dans lequel il faudrait rentrer (1/4 des entretiens). Ou encore un regard particulier qui empêcherait les étudiants d'échanger sur des sujets propres à leur formation avec leurs amis inscrits dans d'autres cursus, des thèmes de discussions qu'ils n'auraient pas si ils étaient étudiants en « psychologie ou en histoire ». Ils sont cependant bien incapables de définir en quoi ces moules ou ces manières de voir pourraient bien consister[143]. Pour une étudiante, il faudrait *« le vivre pour le comprendre »*. Pour d'autres, il existerait une vision sous-jacente du

[142] Du reste, l'évolution des déterminants sociologiques des étudiants ASS et ES témoigne d'une forte diversité des profils des impétrants.

[143] Sauf un éducateur spécialisé de 55 ans nous expliquant que les formateurs de l'IRTS, où il avait suivi ses études, étaient clairement positionnés à l'extrême-gauche.

travailleur social portée par les formateurs, des valeurs à « piocher » de-ci de-là et un encouragement à le faire, un idéal de l'éducateur spécialisé ou de l'assistant de service social instauré. Nous sommes bien en présence d'un phénomène diffus, partiellement conscient et dont l'évocation en elle-même paraît parfois gênante pour les enquêtés.

Parallèlement à ce supposé formatage, la plupart – souvent les mêmes d'ailleurs – reconnaissaient avoir en formation une grande liberté, être traités « en adultes » (pour les plus jeunes), pouvoir se concentrer sur ce qui les intéressaient le plus, aspect que nous avons déjà évoqué. La formation est vécue comme une aventure personnelle dans laquelle chaque élève construit sa propre professionnalité et son propre modèle du travailleur social avec une certaine liberté. La formation revêt dès lors un caractère paradoxal.

Ce paradoxe entre la contrainte et la liberté nous renvoie à ce que constatait Emile Durkheim (1894), c'est-à-dire au fait que les contraintes sociales ne sont sensibles qu'à partir du moment où l'on s'élève contre elles. Parlant des courants sociaux, il nous livre qu' *« ils viennent à chacun de nous du dehors et sont susceptibles de nous entraîner malgré nous. Sans doute, il peut se faire que, m'y abandonnant sans réserve, je ne sente pas la pression qu'ils exercent sur moi. Mais elle s'accuse dès que j'essaie de lutter contre eux. Qu'un individu tente de s'opposer à l'une de ces manifestations collectives, et les sentiments qu'il nie se retournent contre lui. Or, si cette puissance de coercition externe s'affirme avec cette netteté dans les cas de résistance, c'est qu'elle existe, quoique inconsciente, dans les cas contraires. Nous sommes alors dupes d'une illusion qui nous fait croire que nous avons élaboré nous-mêmes ce qui s'est imposé à nous du dehors. Mais, si la complaisance avec laquelle nous nous y laissons aller masque la poussée subie, elle ne la supprime pas »* (Durkheim, 1894, p. 98-99). Ainsi, la difficulté de définir la contrainte exercée pour les enquêtés peut s'expliquer par leur conformité aux modèles présentés et il faudrait plutôt rechercher du côté de ceux qui échouent, quittent la formation, données que nous ne possédons pas, ou sont invités à le faire, voire ceux qui entrent en conflit avec les valeurs propres au groupe, ce que nous ferons plus tard. Contentons-nous de dire pour l'instant que la difficulté de définir un moule dans lequel il

faudrait se couler est sans doute la conséquence de l'appropriation relative par les interviewés de valeurs conformes aux deux groupes professionnels étudiés[144].

Ceci étant dit, relevons quelques éléments nous permettant de considérer la formation comme un espace-temps délimité de transaction valorielle. D'abord parce qu'elle est vécue par une majorité d'interviewés comme une remise en question, un questionnement personnel profond (1/4 des enquêtés) qui ne laisserait pas « intact ». Avec de temps à autres, la mention d'un « déclic » en cours de formation, d'une transformation du regard porté sur le monde. Il s'agirait de s'interroger sur son propre positionnement, sur ses représentations et surtout de viser un modèle professionnel idéalisé qui aurait peu à voir avec le métier réel, exercé dans les établissements[145]. Cette approche est d'ailleurs fortement valorisée par les professionnels en exercice alors qu'elle semble plus problématique pour les étudiants à qui les formateurs demandent, en centre de formation, d'avoir un regard critique sur le fonctionnement des établissements dans lesquels ils effectuent leurs stages, voire sur l'organisation du secteur médico-social. Il ne s'agirait pas d'endosser le métier tel qu'il est mais tel qu'il devrait être et de porter *« une certaine vision de la personne humaine »*. Le fait que cette transformation soit en cours nous semble expliquer largement les réticences d'une partie des étudiants face aux attentes contradictoires de la formation : soucieux de trouver leur place dans les équipes, ils doivent dans le même temps prendre de la distance par rapport à celles-ci. A cet égard, la satisfaction qu'exprime la majorité des professionnels en activité vis-à-vis de leur formation contraste fortement avec une certaine déception chez les étudiants, surtout en première et deuxième année et qui prolonge bien les constatations de Dan Lortie (1966) sur les étudiants en droit : la pratique est survalorisée par rapport à la théorie, les étudiants se sentent mal préparés au métier mais reconnaissent postérieurement à la formation que leur personnalité a changé au moment de leur « plongée » dans le monde du travail.

Dès lors, il nous est apparu que le « formatage » évoqué rejoignait la nécessaire remise en question étudiée plus haut. Et qu'il ne s'agissait pas tant d'imposer une vision commune que de retravailler les valeurs propres à chaque étudiant, de leur apprendre à les connaître et à les

[144] Ou comme le dit Corinne Testanière, *« la place du regard des autres est présente, mais la personne les a fait siennes et semble spontanément dans l'expression se qualifier comme si elle intervenait seule dans sa propre définition »*. (Testanière, dans Vilbrod, 2003, p. 267)

[145] Une enquêtée traduit ce dernier point en nous livrant que la formation « laisse les étudiants dans une douce illusion sur le métier ».

relativiser comme le livre cet éducateur spécialisé qui résume assez bien le paradoxe décrit plus haut :

> *De formatage, ça c'est sûr ! De formatage quand on arrive à l'école d'éduc parce qu'on arrive avec des idées préconçues, on suit des valeurs un petit peu parfois fermées. Justement on va nous apprendre un petit peu à appréhender différemment le terrain et les autres, quoi... un petit peu l'usager et pis… être un petit peu plus ouvert surtout donc ça c'est intéressant.* (Fils de mineur, cet ES de 38 ans a rencontré le secteur social grâce aux éducateurs qui l'ont suivi pendant son adolescence turbulente. Il en a fait son métier par engagement, nous dit-il.)

Plus que d'imposer des valeurs, il nous semble qu'il s'agisse davantage, dans un premier temps, d'inviter les étudiants à relativiser les leurs et à passer leurs perceptions ou représentations au crible des apports théoriques enseignés, de toujours argumenter leurs actes, les actions entreprises. Au final, les étudiants sont invités à prendre de la distance par rapport à leurs motivations d'origine et à s'interroger sur le sens de leurs démarches. Et en fait de formatage, il s'agirait plus d'un « déformatage » permettant aux étudiants d'intégrer leurs valeurs propres à un ensemble plus vaste et d'acquérir un rapport plus complexe aux situations rencontrées. Surtout, ce processus est ici pleinement assumé rétrospectivement car vécu comme un enrichissement et non comme une réification, davantage comme une libération que comme un enfermement, d'où le paradoxe que nous avons relevé entre formatage et liberté. Du reste, Jean Rémy, Liliane Voyé et Emile Servais (1978) ont bien décrit en quoi l'institution pouvait être une « contrainte libératrice » en résolvant certaines questions sur lesquelles il n'y a plus à s'interroger, libérant l'esprit pour d'autres problèmes encore à résoudre. D'autant plus que le processus est vécu de manière valorisante en raison du média utilisé : celui de la théorie.

### 2. Entre théorie et pratique

En évoquant le « formatage » à l'œuvre en formation, les enquêtés en reviennent fréquemment à la nécessaire réflexion et remise en cause personnelle que nous avons évoquées, sur les capacités d'analyse développées, sur la nécessité de faire des recherches de

leur côté. Il nous semble donc lié aux apports théoriques et scientifiques de la formation que Jean Foucard (2010) décrit comme une *« déconstruction des représentations spontanées »*.
Cette déconstruction semble passer par différentes caractéristiques mises en valeur par les interviewés. La première repose sur une interactivité des enseignements, des débats entre les étudiants sur des situations pratiques étudiées ou rencontrées sur le terrain ou encore sur les contenus des interventions, la participation des étudiants étant fortement encouragée par les formateurs. Cet aspect est d'ailleurs très valorisé par les étudiants sortant du secondaire ou ayant passé quelques années sur les bancs de l'université car il est considéré comparativement comme une marque de considération par rapport à des cours magistraux. La seconde repose sur l'annonce faite aux étudiants qu'ils peuvent choisir dans la formation ce qui les intéresse et s'en nourrir, d'être acteurs de leur formation ou de ne pas s'investir. Sur le dernier point, nous avons d'ailleurs montré précédemment que cela avait un coût allant d'injonctions à la mise à l'index par les formateurs. Mais l'annonce faite a l'intérêt d'inviter à une démarche personnelle et volontaire, facilitant le processus d'incorporation et masquant la contrainte. La troisième caractéristique repose sur l'interdisciplinarité des contenus de formation. Les apports multiples des sciences humaines, sans que soient d'ailleurs fait d'efforts de cohérence entre les approches, comme en témoignent les fréquentes plaintes des étudiants à ce sujet, tendent à faire relativiser aux étudiants les explications unilatérales des situations rencontrées[146]. Si l'on y ajoute les divergences d'opinions fréquemment évoquées entre les formateurs eux-mêmes, il y a tout lieu d'éloigner les étudiants de tout dogmatisme et à les éloigner de toute solution « facile », universelle ou transposable d'une situation à une autre. On constate donc que là on l'on pourrait s'attendre à une légitimation valorielle des postures professionnelles c'est une légitimation scientifique que l'on rencontre : tolérance et rupture avec les prénotions semblent se nourrir réciproquement et être placées sur le même plan. L'avantage de cette confusion nous semble être que le processus puisse se faire sans que les valeurs personnelles des étudiants soient explicitement au centre du travail et sans qu'elles ne soient directement remises en question.

Ce détour par la théorie peut donc se comprendre comme un mécanisme retravaillant indirectement les valeurs personnelles des étudiants sans pour autant les énoncer. Il permet de proposer une démarche collective semblable à des étudiants porteurs de valeurs diverses. La

[146] Bien que soient évoquées des approches privilégiées en fonction des centres de formation.

formation peut dès lors se présenter comme le lieu d'un apprentissage de traduction de motivations personnelles en considérations légitimes du champ, plaçant l'humain comme point focal. Car c'est bien sur ce point que semblent insister les formateurs : la primauté de l'Humain sur toute autre considération, la singularité de toute rencontre, l'autonomie de l'individu.

Humain qu'il va s'agir de constituer en « objet d'intervention », rompant par là avec les représentations premières des impétrants : celle du « prochain » comme celle de l'opprimé, celle de l'enfant à plaindre comme celle de celui qu'il faudrait redresser, celle de la famille à sauver comme celle injustement privée de ses enfants placés. Dans tous les cas, la formation marque l'interdiction d'une grille de lecture unique des situations et l'invitation au dialogue et à la confrontation d'idées à travers par exemple des études de cas, des dossiers à réaliser en groupe dès le début de la formation ou encore des débats sur ce qu'est le métier à exercer. Ces débats restent d'ailleurs sans réponses collectives définitives et il semble que le positionnement individuel des étudiants dans leur rapport au métier soit davantage recherché que le consensus réel.

Cependant, il nous faut faire quelques remarques à propos de ce travail de mise à distance par la théorie qui nous semble reposer largement sur la manière dont étaient recrutés les travailleurs sociaux dans les années 70 ou 80. L'échange sur les théories au regard de la pratique ne trouvait-il pas davantage de sens pour les étudiants à l'époque où ceux-ci avaient tous derrière eux une expérience plus ou moins conséquente du milieu, ce qui était du moins généralement le cas pour les éducateurs spécialisés ? L'apport théorique pouvait être endossé comme une légitimation des pratiques et comme ce qui actait l'appartenance au groupe des professionnels qualifiés. L'accès à la théorie et à la réflexion allait de paire avec un statut valorisé.

C'est la manière des jeunes impétrants de considérer les apports de la formation dans les écoles qui nous amène à questionner la validité de ce mode de transaction aujourd'hui. Nous l'avons déjà dit plus haut, ils investissent bien plus la pratique que les contenus de formation. Et pour cause, le lien entre la théorie et la pratique est pour certains, bien plus difficile à faire étant donné qu'ils découvrent dans le même temps les deux aspects. D'autant plus qu'à leurs retours de stages qu'ils décrivent parfois comme éprouvants émotionnellement, ils estiment

avoir bien plus besoin d'un *« soutien psychologique »* ou de conseils que *« de cours sur les politiques sociales »*, pour reprendre l'exemple que nous livre une jeune étudiante éducatrice spécialisée de 20 ans sur le point de finir sa formation. Le chevauchement d'un âge de construction personnelle avec l'acquisition d'une identité professionnelle peut donc avoir ses limites. D'autant que ces jeunes étudiants (12 sur 20 sont entrés entre 18 et 20 ans en formation), ont une approche plutôt scolaire – nous entendons par là qu'ils s'attendent à des apports structurés à assimiler tels quels – et utilitariste des cours. C'est-à-dire que ces derniers sont investis à condition d'être directement mis en lien avec le métier réel ou idéalisé faute d'être «pratiques ». Sont donc largement minorés les contenus portant sur le cadre des politiques sociales ou encore l'histoire des professions du social et certains apports théoriques qui nous semblent pourtant être une base identitaire forte pour les travailleurs en activité[147]. Cet aspect peut être illustré par les propos que nous livre cette étudiante ES, non sur le contenu des cours mais sur le désarroi des formateurs :

> *Et justement au niveau de l'école, on entendait des profs discuter de ça, c'est qu'avant les gens avaient beaucoup d'expérience, donc l'école c'était surtout un échange, les élèves apportaient beaucoup. Alors que là on devient vachement plus des consommateurs et quand t'es pas content tu te plains, quoi.* (Cette étudiante éducatrice spécialisée de 20 ans regrette d'ailleurs d'avoir beaucoup « consommé » en première année.)

Certes, l'argument des formateurs peut représenter une manière de minimiser les insatisfactions des étudiants vis-à-vis de la formation et de leur en imputer la responsabilité. Cependant, on ne peut pas pour autant en conclure qu'il ne s'agisse que d'une stratégie de leur part et ce constat corrobore certaines constatations faites dans les entretiens réalisés auprès des étudiants. Sans participation des étudiants, on peut dès lors douter de la profondeur de leur mise en jeu même si la prise en compte de ce discours mobilisateur est déjà en soi un élément qui peut relativiser l'argument des formateurs. Est-ce là la fin d'un regard particulier

[147] Certains auteurs regrettent d'ailleurs un appauvrissement de ce type de contenus comme Michel Chauvière, pour qui il n'est « *pas étonnant dans ces conditions que la capacité critique à l'égard des catégorisations gestionnaires demeure faible et s'étouffe. Comme est réduite la part faite dans les formations à toute l'économie politique des solidarités, au droit public ou à l'analyse du fonctionnement concret des politiques publiques nationales ou territoriales, qui constituent pourtant les bases historiques de tout le travail social et surtout ses conditions de possibilité, aujourd'hui plus que jamais* ». (Michel Chauvière, 2006/2007, p. 11).

du travailleur social s'acquérant en formation par l'articulation de ce que Michel Perrier relève comme étant les deux filiations des professions du social, à savoir la dimension du vécu axée sur le terrain et les dispositions personnelles d'une part, la dimension professionnelle reposant sur un apport théorique et technique de l'autre ; ou en d'autre termes, *« entre l'affirmation identitaire des acteurs et les exigences théoriques des professions »* (Perrier, 2006, p. 13) ? Cela n'est pas certain. Il est même probable que cette articulation n'ait jamais été parfaite, cependant, elle est toujours dépendante de la manière dont chaque étudiant investit la formation.

A cet égard, un tiers des interviewés souligne en effet que la formation leur a permis d'acquérir une vision plus complexe des situations et des problèmes sociétaux, d'avoir acquis une plus grande tolérance ou ouverture qui structurent encore leur manière de travailler après plusieurs années d'exercice. Ils admettent que la formation leur a permis de se décentrer des manières de comprendre les situations et le monde social forcément structurées par leur éducation et leur parcours personnel. D'où la transformation aussi bien personnelle que professionnelle qu'ils avouent avoir vécu pendant leur formation. Ils vivent souvent la formation sur un mode passionnel ou fusionnel (Testanière dans Vilbrod, 2003). Un second tiers a trouvé la formation satisfaisante sans plus approfondir ce point mais on notera que certains professionnels ont trouvé leur formation trop lointaine pour pouvoir dire ce qu'ils avaient pu en tirer, l'expérience acquise sur le terrain venant primer sur les acquis de la formation. Enfin, le tiers restant marque une certaine distance par rapport à cet aspect de la formation, jugé inutile et inadapté à la réalité du terrain. Plus qu'une opposition frontale avec l'école, il semble que cela se passe bien souvent par une posture de retrait, des absences répétées en cours allant dans certaines écoles jusqu'à la moitié des effectifs selon les interventions programmées, la valorisation du diplôme sur la formation elle-même et, dans certains cas, l'évitement du débat lorsque l'on sait avoir une opinion minoritaire.

A cet égard, les anecdotes ne sont pas rares de la part des premiers sur l'insuffisance de la sélection à l'entrée ou en cours de formation : pour certains, la moitié des étudiants ne sauraient pas se remettre en question. D'autres vont jusqu'à désigner ceux qu'ils estiment être des intrus au sein du groupe. La multiplicité des rapports à la formation doit nous amener à complexifier encore notre analyse car la séquence de transaction formative est nécessairement plurielle.

D’abord parce que les valeurs familiales des impétrants sont forcément diverses et vont les amener à envisager le métier de manière variable selon leurs origines sociales et leurs parcours personnels. Les valeurs professionnelles ne sont sans doute pas investies de la même manière lorsque l’accès au métier s’inscrit dans des trajectoires sociales ascendantes ou descendantes. Nous pouvons ajouter dans le même ordre d’esprit que le « coût » de la formation pour les candidats, en termes de travail identitaire et d’un potentiel éloignement des valeurs familiales, n’est d’ailleurs sans doute pas le même pour tous. L’accessibilité des contenus théoriques pour tous les étudiants peut également être questionnée. Ensuite, parce que les modèles de référence qui leur sont présentés sont également multiples comme le laissent entendre les désaccords évoqués entre les formateurs des centres de formation. Enfin, ces modèles sont également concurrencés par l’influence des formateurs de terrain et leurs propres valeurs, permettant d’appréhender la formation comme une socialisation par frottement (de Singly, 2000). Le surinvestissement du terrain par rapport à la théorie ne signifie pas dès lors qu’il n’y ait pas de processus de socialisation mais que celui-ci puisse s’effectuer davantage auprès des travailleurs en activité et qu’il passe moins par une mise à distance théorique. Dans tous les cas, il se poursuit au cours de la vie professionnelle. Les modes de socialisation peuvent donc être pluriels et impliquer à des degrés divers les différents acteurs de la formation, aboutissant à des hybridations et à des innovations sous contrainte.

Le degré d’homogénéité des valeurs portées pourra donc être remis en question par la suite. Il nous faut cependant étudier dans un premier temps de quelle manière le processus de socialisation peut structurer le rapport au métier.

La formation se présente donc comme une séquence transactionnelle dont les enjeux sont diffus et implicites. Le détour par la théorie permet une déconstruction progressive des représentations des étudiants, tout en masquant d’une certaine manière les enjeux de la transaction. S’il s’agit avant tout d’une déconstruction, la formation laisse cependant la place à de multiples modalités d’appropriation des contenus faisant intervenir à des degrés divers l’école et le terrain, la théorie et la pratique. Il y a donc certes un travail sur les valeurs mais celui-ci est propre à chaque étudiant et ne semble pas aller dans le sens d’un rapport homogène au métier et à l’usager au-delà d’une image idéalisée pouvant faire consensus. Le processus de socialisation semble d’ailleurs alimenter une tension entre l’idéal professionnel

et les pratiques de terrain. Le couplage de la théorie et des valeurs, qui paraissent s'alimenter mutuellement, brouille encore les lignes. La formation apparaît dès lors davantage comme une mise à distance de valeurs personnelles et d'un habillage de celles-ci à travers l'apprentissage des modes de déclinaison légitimes des motivations personnelles et de la teneur du travail. C'est ce que nous nous proposons de voir maintenant à travers l'analyse de la définition des objectifs de leur métier par les enquêtés.

## B. Objectifs du travail et valeurs professionnelles

Pour Jean Rémy, *« les valeurs expriment les objectifs poursuivis par le groupe. Elles apparaissent comme des évidences partagées par tous, auxquelles chacun est affectivement lié. A court terme, elles ne sont pas remises en question au sein du groupe. […] Le sens du concept de valeur tel qu'il est proposé ici est très différent du sens que lui donnent les moralistes : en effet, ceux-ci associent le terme valeur à un principe sous-jacent à partir de quoi ils dérivent par raisonnement un certain nombre de critères d'action ; dans notre propos par contre, valeur est associé davantage à un processus qui assure la mobilisation affective sur certaines orientations »* (Rémy *et ali*., 1978, p. 72). La définition dont s'écarte Jean Rémy est d'ailleurs celle qui est généralement reprise par les sociologues dans le cadre des enquêtes sur les valeurs des français dont celle de Jean Stoetzel (1943) reprise par Hélène Riffault (1994) aussi bien que par Pierre Bréchon pour qui *« les valeurs sont des idéaux, des préférences qui prédisposent les individus à agir dans un sens déterminé. Elles appartiennent aux orientations profondes qui structurent les représentations et les actions d'un individu »* (Bréchon, 2000, p. 9). Devant la difficulté déjà décrite de saisir des idéaux, le passage par les objectifs du groupe nous semble être particulièrement heuristique. C'est donc par ce biais là que nous nous proposons de passer pour discuter les valeurs du groupe en nous attachant aux définitions que nos interviewés donnent de la teneur de leur métier. Cette méthode comporte cependant également un biais : celui de se confronter à un vocabulaire professionnel largement galvaudé au sujet duquel Jean-René Loubat parle de « consensus mou », *« parce qu'en lieu et place de valeurs qui ont pu être fortes se sont installés bien souvent des discours lénifiants, des termes softs tels que « écouter, bien-être, accompagnement » ou encore des formules passe-partout comme : « faire prendre conscience de sa problématique, permettre une réappropriation de son histoire, faire un bout de chemin ensemble »* (Loubat, dans

Martinet, 1993, p. 80). Une attention particulière sera donc accordée à la polysémie des termes utilisés et nous verrons que si les valeurs sont difficilement saisissables sur le mode déclaratif, le langage n'en a pas moins une fonction de mise en ordre (Bourdieu et Passeron, 1970) car il est à la base de codes organisant des oppositions et des associations discriminantes. Mais il nous faut également compléter notre approche des valeurs en y intégrant ce qu'en dit Hélène Hatzfeld qui s'inspire largement de la théorie de la justification de Luc Boltanski et Laurent Thévenot, pour qui la valeur est *« un principe de jugement des hommes et des choses, des comportements, des idées qui exprime « ce qui importe ». C'est le jugement « cela importe » qui, dans une situation donnée, donne de la valeur à un acte, à un projet, au rôle rempli par quelqu'un, à la place qu'il occupe. La valeur hiérarchise les intérêts de chacun entre « ce qui importe le plus » – pour lequel on fera éventuellement des sacrifices – et « ce qui importe le moins ». […] C'est la toise ou plutôt l'ensemble des toises auquel on mesure l'estime que se portent les membres d'un groupe en fonction de ce qu'ils sont et de ce qu'ils font »*. C'est bien parce que les usagers du travail social sont bien souvent définis par un manque et disqualifiés par les valeurs du monde industriel ou civique que le travail social nous semble nécessairement devoir porter des valeurs spécifiques. Nous verrons ainsi que les valeurs du travail social donnent précisément une importance intrinsèque à ceux qui en sont privés ailleurs et s'inscrit résolument dans une protection des fragilités quand bien même les travailleurs sociaux restent perméables à des principes extérieurs. A commencer par leurs valeurs personnelles sur lesquelles ils se basent bien souvent pour s'entre-évaluer.

### 1. La nature de la relation : entre aide et accompagnement

Il faut constater pour commencer que les définitions des métiers et des objectifs qui y sont liés se déclinent rarement sur le mode personnel dans nos entretiens et occultent dans une très large mesure les pratiques réelles. Souvent, ces définitions sont des synthèses de ce que peuvent recouvrir toutes les facettes de l'activité, dans des établissements divers. Elles traduisent cependant une certaine difficulté à faire le lien entre une pratique quotidienne faite d'exceptionnel et le général de la profession en même temps qu'elles établissent ce qui est censé être partagé par tous les travailleurs sociaux. Ce sont bien des définitions collectives et globales qui sont ébauchées.

Si nous réalisons une synthèse des définitions que donnent les ES et les ASS de leur métier, il faut constater d'abord que l'idéal éducatif qui a longtemps été le dénominateur commun des professions du social s'est bel et bien effacé avec la crise (Ion et Ravon, 2005). Il est finalement peu question d'éducatif dans les discours et certains éducateurs spécialisés se défendent d'ailleurs d'éduquer qui que ce soit, comme si le terme pouvait avoir aujourd'hui un sens péjoratif et instiller entre l'usager et le professionnel un déséquilibre qui est largement minimisé dans les discours. Une surenchère du « moins contraignant » semble d'ailleurs orienter les options sémantiques. Le terme qui revient le plus souvent pour définir le processus est, pour les deux professions, celui d' « aide » (1/4 des entretiens chez les ES, à peine moins chez les ASS où il est concurrencé par celui d' « accompagnement »). On pourra s'étonner d'ailleurs que le concept d'accompagnement que nous allons analyser plus loin n'ait pas remplacé complètement un terme si peu technique. Peut-être précisément, pensons-nous, parce qu'il n'est pas un terme technique, bien qu'il soit un terme institutionnel[148]. Il fait le lien entre les motivations premières des individus, ce qu'ils partageaient tous en entrant dans ce secteur et l'action professionnelle, entre l'idéal préexistant et ce qu'ils tentent encore de faire dans la réalité. Il est sans doute le plus apte à générer une mobilisation affective immédiate. De ce point de vue, la frustration de ne pas pouvoir aider suffisamment est récurrente. On regrette ici de ne pas avoir de « baguette magique », que derrière « ça ne suive pas », que les usagers repartent les mains vides, que certains usagers « ne veulent pas être aidés ». La dimension du don/contre-don qui marque encore profondément les professions du social peut cependant encore y trouver sa place.

Pour Joëlle Garbarini (1997) la volonté d'aider est à mettre sur le même plan que la recherche d'une authenticité dans la relation. Cela fait écho à ce que nous disions des motivations à entrer en formation : la recherche d'une relation gratuite, authentique. Mais elle y voit également une dimension affective forte, une mise en jeu de soi. Ce que nous livrent les interviewés sur leurs satisfactions au travail est à mettre en relation avec ce plaisir d'aider l'autre. Sont mentionnés des sourires, une poignée de main appuyée, des remerciements, voire simplement le sentiment d'avoir pu être utile à quelqu'un. « Des choses simples », des choses qui « touchent ». Mais on rencontre souvent également l'humilité des gens, leur « humanité » (sic), le plaisir d'être dans la relation. Enfin, des liens de confiance noués, des personnes se

[148] Il remplace le terme d'assistance dans les appellations officielles à partir des années 50.

livrant à cœur ouvert. Des satisfactions qui ont donc rarement à voir avec des aspects purement professionnels. Ou jamais uniquement. C'est bien dans la « relation d'aide » dans laquelle ils ne peuvent jamais être totalement professionnels que se joue le cœur du métier. Là où se relocalisent les relations sociales au-delà du rapport à l'institution et aux systèmes experts (Giddens, 1994). Sans que la relation en elle-même n'épuise ce que renferme l'expression, puisque le sentiment d'être utile, de ne pas « faire un métier égoïste » revient également. Le terme d'aide vient donc faire écho à la fois à ce que nous disions de leurs motivations à entrer en formation et aux rétributions symboliques inhérentes aux métiers, mais également à la dimension du sens à trouver dans le métier comme une mise au service de l'autre.

Aider, sous toutes ses formes, depuis la simple attention ou l'aide matérielle dispensée jusqu'à la possibilité de faire reprendre confiance en eux aux usagers, apparaît donc comme au cœur des métiers étudiés pour les interviewés. Ce terme place donc les deux métiers sous les hospices d'une relation duale où apparaît l'autre, en besoin de quelque chose, qu'il va parfois falloir deviner ou circonscrire à une définition administrativement pertinente. Dans tous les cas, le métier est présenté comme une interaction forcément positive, soucieuse de l'usager et de son épanouissement, largement teintée d'empathie. Cette notion cède ensuite le pas au terme d'accompagnement ou plutôt au verbe « accompagner » puisqu'on constate que le métier est souvent décliné de manière active.

Une première différence apparaît entre les ES et les ASS sur la fréquence d'utilisation du terme d'accompagnement. Ce dernier est évoqué autant de fois que l'aide par les ASS mais n'apparaît que 3 fois chez les ES en activité qui préfèrent généralement ajouter qu'il ne s'agit pas de faire « à la place ». Il est cependant beaucoup plus fréquent chez les étudiants ES, sans doute en raison d'une homogénéisation croissante des formations d'ASS et ES mais surtout de l'émergence dans la littérature professionnelle d'un vocabulaire commun à l'ensemble des professions du social. Le terme d'accompagnement s'inscrit au cœur d'un débat interne aux deux professions. Il renseigne sur la nature du processus d'aide en opposition avec l' « assistanat » qui semble être l'archétype de la « mauvaise pratique » professionnelle, comme l'illustrent les propos de cette ES tout juste diplômée, représentatifs de la position commune des interviewés :

*Tu vas être dans l'accompagnement et c'est l'autre qui, à un moment, va dire « ok, je vais peut-être avancer » mais c'est pas toi qui va faire à la place de l'autre. Tu vois, pas cette notion d'assistanat où t'assistes tellement que l'autre il ne fait plus rien…* (Ce sont là les propos d'une jeune éducatrice spécialisée, tout juste diplômée et au RMI le temps de trouver un emploi. Elle trouvera quelques mois plus tard un CDD dans une association se consacrant à l'hébergement d'urgence et au suivi social des sans-abri dans le cadre de la période hivernale.)

On comprend au détour de cette citation que la consécration du terme d'accompagnement – qui jouit d'ailleurs d'une forte reconnaissance institutionnelle – pour définir l'intervention du travailleur social semble souvent répondre pour les travailleurs sociaux aux critiques qui leur ont longtemps été faites d'entretenir les usagers dans la passivité, de renforcer leur statut de « dépendants » et d'être finalement contre-productifs. En cela, la mauvaise presse du terme d' « assistance » se fait au croisement de deux logiques. La première répond sans doute à l'intégration du discours libéral, fort soupçonneux à l'égard d'usagers qui vivraient aux crochets de la société. Notons en tout cas que la précision n'est pas innocente et les travailleurs sociaux semblent justifier par là l'utilité de leur intervention, pointant les insuffisances de l'aide en tant que telle, qui peut renvoyer également aux pratiques caritatives et bénévoles. Cependant, le terme n'est quasiment jamais défini avec précision.

On relèvera d'ailleurs qu'étymologiquement, les termes sont proches. Assister vient du latin *ad* (avec) et *sistere* (se tenir). Accompagner vient quant à lui de l'ancien français « compain » (*celui qui mange son pain avec*), le verbe accompagner signifiant « être de compagnie avec ». De plus, accompagner est souvent donné comme synonyme d'assister dans les dictionnaires. On perçoit donc mal en quoi consiste l'évolution et le terme d'accompagnement illustre parfaitement l'habillage de pratiques diverses par un terme indéfini auquel on prête toutes les vertus. Il est d'ailleurs fréquemment flanqué de métaphores qui ont également peu à voir avec l'aspect technique du travail : « espace pour permettre à la personne de rebondir », « béquille provisoire jusqu'à ce qu'elle puisse remarcher », « lampadaire qui éclaire dans l'obscurité », « soutenir la personne pour traverser une rivière en crue »… Dans tous les cas, c'est un soutien qui est évoqué mais avec une dimension spatiale et dynamique, celle d'un mouvement et d'un cheminement quand l'assistance renvoie à une dimension statique.

Il faut souligner cependant que le terme d'accompagnement peut également marquer la prise en compte de l'individu et de son projet dans la démarche. Il renverrait à la position de chaque acteur dans la relation et il s'agirait plutôt de réfuter une toute-puissance du travailleur social, de mettre en avant une humilité dans le travail. Cette interprétation répond d'ailleurs à une autre critique adressée aux travailleurs sociaux dans les années 70 qui est celle de la normalisation des individus[149]. Le terme d'accompagnement est ici une manière d'évacuer la question du pouvoir pourtant inhérente à la relation d'aide et de faire resurgir le questionnement identitaire du travailleur social: *« au nom de quoi suis-je ? au nom de quoi vais-je agir sur l'autre ? »* (Lemay, dans Martinet, 1993, p. 102). Il est de nature à limiter les dérives liées à l'ascendant que peuvent prendre les professionnels sur les usagers.

Accompagner c'est aussi prendre en compte les objectifs que se donne la personne et qu'elle est capable d'atteindre comme l'illustrent les propos de cette assistante sociale de secteur, dans le discours de laquelle on comprend bien que cet état d'esprit n'est pas quelque chose de naturel, ce qui donne toute sa valeur au terme. Cet aspect revient chez un quart des assistants de service social interviewés.

> *Bon, ça m'a pris du temps à l'admettre, mais le fait que les gens ont leur rythme, enfin de respecter le rythme des gens, leur... ce qu'ils ont envie de faire et pas être obligés... enfin bon, de toute manière c'est techniquement impossible de forcer quelqu'un à faire quelque chose qu'il n'a pas envie de faire, même s'il vous adore et qu'il tient absolument à vous faire plaisir, il y a quand même des choses où vous ne le ferez pas aller. Donc au bout d'un moment, vous vous rendez compte que ce n'est pas efficace donc ce n'est pas la peine de perdre de la salive et du temps à essayer de convaincre un âne qui n'a pas envie de boire (rire). Vous laissez tomber et vous dites "le jour où il sera mûr pour ça, il décidera tout seul et on en reparlera sûrement". Mais bon, ça c'est aussi un principe important, de respecter la volonté et le rythme des personnes. Mais c'est vrai que ça je crois que pour les jeunes professionnelles, c'est tout un apprentissage. Parce que c'est vrai que souvent, on pense qu'on sait... et puis de l'extérieur c'est peut-être plus facile, c'est comme dans les problèmes de couples. De l'extérieur, vous voyez bien ce qui ne va pas, mais quand vous êtes plongés dans le problème vous-même, vous ne voyez pas plus loin que le bout de votre nez. Les*

[149] Nous songeons par exemple au célèbre numéro spécial de la *Revue Esprit* titré « Normalisation et contrôle social », paru en 1972.

*problèmes éducatifs la même chose, dans des tas de problèmes, le simple fait d'être quelqu'un d'extérieur, vous voyez bien où gît le souci, mais de là à le régler, ça...* (Cette ASS de secteur de 50 ans, célibataire et fille de pasteur, avoue par ailleurs en souriant ne pas avoir été particulièrement rapide à comprendre cet aspect des choses.)

Ici, le savoir extérieur est bien détaché d'un pouvoir d'action sur la situation, que seule la volonté de l'usager peut et doit permettre de faire évoluer. Cette posture de « prise en compte » du rythme et des capacités de la personne mais également de ses envies nous paraît centrale dans les objectifs affichés par les travailleurs sociaux. Saül Karsz (2004), oppose d'ailleurs cette prise en compte dont il n'arrive pas à définir exactement les lieux d'exercice spécifiques à la « prise en charge » classique du travail social. Dans sa dimension institutionnelle, elle passe par des outils parfois formels allant, selon les structures, du projet personnalisé de chaque porteur de handicap dans les IME au contrat tout aussi individuel des allocataires dans le cadre du RMI. Contrat qu'il va parfois s'agir pour l'ASS de négocier avec ses supérieurs, d'en faire accepter le contenu. Elle est de plus consacrée par la loi depuis 2002. Cette posture vient de ce fait contredire une vision qui a eu cours pendant longtemps pour les sociologues, celle de travailleurs sociaux désincarnés qui seraient uniquement les agents du contrôle social d'Etat ou de l'assujettissement des « classes dangereuses » (Verdès-Leroux, 1978 ; Donzelot, 1977). Elle éclaire également les nombreuses références au nécessaire respect de la personne, terme tellement galvaudé aujourd'hui qu'on peut peiner à lui donner un sens. Le respect signifie donc ici accepter la personne avec ses différences, ses manques, ses incapacités et finalement ses capacités de mettre en échec les attentes des travailleurs sociaux.

Cette posture renvoie donc également au travail de réajustement des attentes dont nous avons parlé avec le « passage du miroir » qui s'effectue en formation. Accompagner, c'est avant tout pour les travailleurs sociaux prendre conscience du caractère fondamentalement limité de leur action. C'est surtout savoir que la principale limite de leur travail réside avant tout dans la personne qu'ils prétendent aider et donc renoncer aux prétentions qu'ils peuvent avoir de « sauver le monde » en entrant en formation.

*Je crois qu'on a un rôle d'accompagnement. On peut avoir un rôle de réflexion avec les gens, peut-être de conseil quand ils veulent bien mais pas d'assistance... c'est presque un gros-mot, c'est une connotation terrible. Accompagner oui, assister, non. Les gens doivent rester maîtres de leur vie. Et tant pis et même si ils se prennent le mur et que je le sais, je peux leur dire « il est là le mur » mais s'ils ne veulent pas l'entendre, ça leur appartient... Alors on va pas faire pareil avec un gamin, quand même. Là il faut peut-être quand même de temps en temps essayer de rattraper. Mais certaines fois, même les adultes, « tu le sais, tu va direct là », ben, il faut peut-être qu'il y aille pour qu'il comprenne. Et même si on a été à côté, « ben écoute, je serai là pour te ramasser »*. (Il s'agit ici d'une ASS scolaire de 43 ans.)

Accompagner, c'est donc tout faire pour ne pas déposséder la personne de son libre-arbitre, y compris au niveau du diagnostic que peut faire le travailleur social. C'est abandonner une illusion de toute puissance malgré la frustration que cela peut engendrer, considérer l'autre comme un sujet davantage que comme un objet d'intervention. C'est aussi considérer, comme nous le dit l'ASS scolaire précédente, que l'erreur peut faire partie du parcours de réinsertion, qu'elle est parfois nécessaire et qu'il n'y a pas de linéarité dans le processus de reconstruction de l'individu. Accompagner c'est, ici, être au côté de la personne dans la réussite, comme dans l'échec. La notion de « travail sur autrui », qu'utilisait Dubet pour caractériser le travail social semble donc parfois avoir été relégué, en tout cas dans les discours, au second plan au profit du travail « avec autrui ». Ce qui importe, c'est d'entrer dans une relation positive avec les usagers, relation dont les modalités et les résultats dépendent largement de leur volonté propre. Le travail social se présente comme étant au service des individus et non de l'Etat ou d'un établissement particulier, et encore moins de ce qui paraît être la meilleure solution pour le travailleur social lui-même. La dimension du contrôle y est d'ailleurs complètement occultée. Nous pensons que l'identification du destinataire comme bénéficiaire unique de l'action, quitte à souligner les risques et les travers possibles des travailleurs sociaux eux-mêmes, est un des fondements de la culture professionnelle, largement diffusée en formation. Nous aurons d'ailleurs l'occasion de revenir sur ce dernier point et sur ses conséquences pratiques en termes de partage d'informations. Il nous faut voir d'abord comment est perçu justement ce destinataire et quelle valeur lui est attribuée.

## 2. La définition de l’usager et les objectifs de la relation

La définition des usagers est quant à elle plus homogène. Qu’il s’agisse des ASS ou des ES, le public est majoritairement défini à travers ses « difficultés » (la moitié des enquêtés) ou des termes proches, que ces difficultés soient dues à un handicap ou à une fragilité économique ou sociale. C’est donc nécessairement dans un écart par rapport à la norme, par une fragilité plus ou moins subie que sont perçus les usagers. Que la réponse apportée réside dans une présence quotidienne, une écoute que nous avons déjà largement abordée, une information, une orientation vers les services compétents ou des conseils, ces difficultés sont paradoxalement ce qui donne une valeur à la personne. Du moins, elles ne semblent pas les invalider. Il faut relever cependant une différence certaine selon les publics. Si l’acceptation du handicap peut trouver un parallèle avec les politiques publiques et l’évolution générale de leur perception dans la société, il n’en va pas de même lorsqu’il s’agit de parents concernés par une mesure d’aide éducative ou dont les enfants sont placés ou encore de bénéficiaires du RMI. Dans le second cas, les travailleurs sociaux interviewés balancent entre deux postures particulières qui viennent faire de la responsabilité individuelle et du jugement de l’usager des enjeux majeurs.

La première posture est celle du non-jugement, attribuant une valeur intrinsèque à l’être humain quelles que soient par ailleurs les difficultés rencontrées et leurs conséquences en termes d’écart à la norme. On la retrouve, de manière minoritaire, aussi bien chez les ASS que chez les ES mais principalement auprès de publics jeunes chez qui la question de la responsabilité peut être évacuée. Les principes fondateurs de l’Ordonnance de 1945 sur l’enfance délinquante ont d’ailleurs longtemps encouragé ce type d’interprétations, faisant de l’enfance délinquante une enfance en danger plus qu’une enfance dangereuse. C’est chez une éducatrice en prévention spécialisée que nous en trouvons une des plus fidèles traductions :

> *Donc je suis pas à même de parler des autres institutions, je vous ai dit hein, ça fait dix ans que je travaille dans la même structure quoi. Mais nous on considère énormément l'être humain. Après pour nous, il n’y a pas de bons et de mauvais, il n’y a pas de... de... Il n’y a pas de bons et de mauvais voila. Il n’y a que des êtres humains, il n’y a que des enfants, voilà, les enfants dans toute leur splendeur quoi. Qu'ils respectent ou qu'ils respectent pas les règles, c'est pas important pour nous. Voilà. Ce qui est important pour nous c'est qu'ils soient en bonne santé et qu'ils aient*

*des parents, et que ça se passe le mieux possible. Et si ça se passe pas le mieux possible on essaye de faire en sorte que ça aille un peu... voilà.* (Une éducatrice spécialisée en prévention spécialisée)

La valorisation de l'être humain semble primer ici sur toute autre considération, indépendamment de ses forces ou faiblesses, de sa « grandeur » mesurée à l'aune des principes de jugement existant dans d'autres mondes ou ici, de considérations légales ou morales. L'être humain est considéré comme une valeur en soi, intrinsèque. Ce qui importe, c'est l'amélioration d'une situation ou sa préservation quand bien même elle serait précaire. Les objectifs du travail sont donc mis en avant et ce qui importe, c'est le bien-être des usagers qui ne sont d'ailleurs pas décrits comme tels. Le fait de parler d'humains ou d'enfants permet à la fois de rester dans le domaine de l'abstrait et de la généralité en plus de susciter des associations d'idées positives : l'humanisme, la fragilité, l'innocence... Ce point de vue reste cependant largement déconnecté de situations concrètes dans lesquelles l'évaluation des individus pourrait avoir lieu. Nous restons dans la description d'une posture idéale. L'évocation du non jugement est ici facilitée ici par le fait que cela soit une position collective (*« nous, on considère… »*), sans doute inscrite dans les statuts même de l'association, et en lien avec la nature même de l'activité des éducateurs de prévention spécialisée dans les quartiers périurbains. Mais également car les jeunes dont il est question sont de manière croissante disqualifiés autant dans le monde civique que dans le discours médiatique ou sur le marché du travail (Beaud et Pialoux, 2003). Le non jugement est donc une manière de disqualifier les critères issus d'autres mondes ou du moins, de ne pas avoir à les prendre en compte. Cette posture nous semble congruente avec ce que nous avons dit de la mise à distance des représentations et valeurs personnelles des étudiants en formation. Si ce travail est nécessaire, c'est bien pour éviter que les usagers ne soient jugés à l'aune des critères de classement personnels des travailleurs sociaux. Cependant, une analyse plus fine des entretiens nous amène à relativiser cette pratique idéale du non jugement.

De fait, les enquêtés glissent facilement de cette posture idéalisée à des arguments permettant de relativiser la responsabilité des usagers. Et nous passons dès lors d'une posture professionnelle à des considérations personnelles, à la mise en balance de différents critères de jugement. Dans l'extrait suivant, s'il faut s'abstenir de juger les usagers, ça n'est pas au

nom du respect qui leur est dû, encore moins parce qu'ils seraient nécessairement bons, mais parce qu'ils sont considérés comme les principales victimes de la situation.

> *Je crois que les accidents de la vie existent et qu'on n'a pas le droit de juger les gens trop vite. Donc moi, je ne les juge pas. Mais j'essaye de les replacer dans les côtés où ils sont acteurs de leur vie. Alors ils ne sont pas forcément responsables, je m'en fous. Qu'ils soient responsables ou pas, je m'en fous! De toute façon, ils sont dans cette mouise-là. Qu'ils soient responsables ou pas « maintenant ok, vous en êtes là, qu'est-ce qui peut faire que vous avanciez et que vous repreniez les choses en main? ». Le reste après... Est-ce qu'on peut dire d'un monsieur parce qu'il a perdu son boulot, entre autre, parce que c'est trop linéaire aussi, il s'est mis à picoler. Ok. Est-ce qu'il est responsable? Sûrement à un moment donné, il n'avait pas l'énergie pour se battre contre ça. Mais bon la société qui ne lui donne pas de boulot, elle a une co-responsabilité au moins là-dedans. Alors voilà, c'est un peu comme ça que je vois les choses.* (Une assistantes sociale scolaire de 43 ans)

Le discours du non-jugement est repris ici par l'interviewée, cependant on constate qu'il s'agit plutôt d'une remise en question de la « norme d'intériorité » (Dubet, 2002) par l'invocation d'une responsabilité collective et sociale dans les situations individuelles. Et nous pouvons confirmer à la lumière de cet extrait ce que nous disions du rapport entre théories et valeurs : les déterminismes sociaux évoqués nourrissent bien une posture de non-jugement. En cela, une partie des travailleurs sociaux continuent de s'inscrire dans une stratégie *« protectrice, réparatrice et assistantielle »* propre à l'Etat social contre celle de l'Etat libéral souhaitant *« rompre avec l'assistance au nom de la responsabilisation de l'individu »* (Autès, 1999, p. 268). La perception de l'usager n'est donc pas totalement détachée des principes de jugement et de classement existant au sein d'autres champs. L'alcoolisme ou encore le chômage sont bien perçus comme des éléments négatifs. Cependant, le travail social ne peut se résoudre à importer ces principes de classement au risque de disqualifier ceux dont il a précisément pour tâche de secourir ou de seconder dans leurs efforts (Karsz, 2004). Quitte d'ailleurs à entretenir un certain nombre d' « illusions nécessaires » *« auxquelles les acteurs ne croient pas vraiment mais auxquelles ils ne peuvent renoncer sans que leur travail réel se vide de sens »* (Dubet, 2002, p. 48). Celle par exemple d'une réparation, d'une amélioration toujours possible grâce aux ressources individuelles. Un paradoxe apparaît également très

bien dans l'extrait précédent : si la responsabilité de leurs situations n'est pas imputable en totalité aux usagers, ce n'est qu'en les considérant comme les *« acteurs de leur vie »* que l'accompagnement prend son sens. Le risque d'une déresponsabilisation totale des usagers est de saper dans le même temps leurs marges de manœuvre et cette dichotomie pèse sur les objectifs que se donne aujourd'hui le travail social qui *« aurait finalement de plus en plus pour objet de constituer autrui en personne (et plus seulement en ayant droit) ; bref, autant que de travail social c'est de travail d'instauration ou de restauration identitaire qu'il s'agirait »* (Ion, 1998, p. 108).

Cet aspect du travail est abordé dans les entretiens à travers l'évocation fréquente de l'autonomie des usagers, tout du moins chez les ASS (dans un tiers des entretiens) et chez les ES en formation. Dans une certaine mesure, l'autonomie peut être mise en rapport avec ce que nous disions de la différence entre l'accompagnement et l'assistance. L'usager doit être acteur de son accompagnement et participer lui-même à l'élaboration des solutions, renvoyant à l'étymologie du terme d'autonomie : se fixer sa propre loi. Cependant, pour une part des ASS et des ES interviewés, l'autonomie est également un des objectifs du travail lui-même, avec des enjeux variables en fonction des catégories d'usagers concernés. Le terme est de plus éminemment polysémique et renvoie aussi bien à l'idée de l'indépendance qu'à celle de la liberté. Si l'objectif semble aller de soi dans le milieu du handicap physique où il s'agit de faire en sorte que les usagers dépendent *« le moins possible d'autres personnes pour réaliser les actes de la vie quotidienne »* (Chauffaut *et ali*, 2003, p. 4), il reste largement redevable des représentations que s'en font les travailleurs sociaux dans d'autres secteurs. L' « autonomie sociale » était d'ailleurs un des objectifs du RMI sans pour autant que celle-ci fasse l'objet d'une définition stricte ou unique au plan national puisque le RMI se déclinait au plan départemental. Or l'autonomie, qu'elle soit comprise comme une nécessité dans le cadre de l'accompagnement ou comme l'objectif du processus lui-même, est porteuse de multiples contradictions. Si elle est une condition du travail, elle disqualifie une grande partie des usagers qui sont précisément définis par leur manque d'autonomie. S'ils ont besoin de recourir aux services sociaux, c'est bien qu'ils manquent de ressources économiques, sociales ou familiales pour faire face au quotidien. De plus, l'autonomie ne se décrète pas, pas plus qu'on ne peut la susciter par des injonctions ou l'imposer. Cela suppose donc que les travailleurs sociaux possèdent les instruments, le temps et les moyens nécessaires pour les y initier, ce qui n'est pas forcément acquis.

Considéré plutôt comme l'objectif de l'accompagnement, l'accès à l'autonomie se présente comme la fin programmée de l'intervention du professionnel et donc comme un renforcement des marges de manœuvres des usagers. Mais elle occulte par ailleurs les problèmes d'ordre divers que rencontrent les usagers. On peut ajouter que si le manque d'autonomie devient le problème central à résoudre, la responsabilité de leur situation peut redevenir imputable aux usagers eux-mêmes. Ce deuxième aspect nous renvoie à l'impératif d'autonomie comme nouvelle norme sociale qu'a décrit Alain Ehrenberg (2004), l'individu étant tenu, voire sommé d'être responsable de lui-même. Comme l'expose d'ailleurs Isabelle Astier, les travailleurs sociaux « *ne considèrent pas que les personnes dont ils s'occupent soient responsables de la situation dans laquelle elles sont. En revanche, ce dont ils sont sûrs, c'est que seule « la volonté de s'en sortir » paiera. Il s'agit là d'une responsabilité sans culpabilité. On n'est pas responsable de l'origine de sa situation. En revanche, on est responsable des solutions pour faire évoluer cette situation »* (Astier, 2009, p. 54). L'échec de l'accompagnement et sa responsabilité reposent donc entièrement sur les usagers eux-mêmes alors même que leurs conditions d'existence représentent souvent un frein majeur à leur prise en main.

D'une manière générale, les définitions que donnent les interviewés de leurs professions sont assez proches. Dans les deux cas, il s'agit pour eux d'aider ou d'accompagner des personnes aux prises avec des difficultés, souvent décrites comme passagères, pour qu'elles trouvent les moyens d'améliorer leur situation. Nous avons dit que l'usager doit être le principal voir l'unique bénéficiaire de l'accompagnement et conserver sa liberté quand bien même elle remettrait en question l'efficacité de ce dernier. Cette posture repose sur une valorisation inconditionnelle de la personne à travers une posture de non-jugement ou tout du moins, une relativisation de sa responsabilité, une mise à distance des critères de classement à l'œuvre dans d'autres mondes. Ces définitions, suffisamment larges pour englober les différences existant entre les métiers nous semblent être l'objet d'un relatif consensus, ou du moins d'un consensus supposé, en grande partie parce que les termes utilisés sont suffisamment flous pour autoriser des pratiques très diversifiées et impliquent tous d'une certaine manière que l'usager soit le principal acteur de l'accompagnement et que les représentations des travailleurs sociaux n'aient pas à être impliquées. Au final, ils minimisent la portée des différences d'approches des professionnels. La cohésion du groupe nous semble reposer en

réalité sur la générosité des valeurs présentées qui peuvent s'appuyer sur des traditions philosophiques ou politiques diverses, depuis le christianisme en passant par l'humanisme laïc, la philosophie des Lumières ou l'égalitarisme républicain ou encore des orientations politiques particulières, à la condition toutefois que leur source ne soit pas identifiée. Le non jugement comme posture affichée est ce qui permet à des principes de jugement contraires de ne pas entrer en conflit en dehors de situations pratiques où les clivages peuvent cependant apparaître. L'indéfinition des moyens à utiliser permet également de masquer les différences d'approches et surtout de masquer la relative absence d'instruments permettant réellement d'atteindre les objectifs que se donnent les acteurs. Cependant, au-delà de ces définitions collectives, la manière dont les travailleurs sociaux se jaugent entre eux, fait nettement apparaître le caractère clivant des valeurs personnelles.

## C. Tabous et conflits de valeurs

Les modes de socialisation professionnelle, tout comme la nature des objectifs du travail, laissent une large place à l'implicite et au consensus supposé. Nous l'avons vu, l'incorporation des valeurs du groupe suppose une marge non-négligeable de réinterprétation personnelle et de réinvestissement de valeurs familiales. La relative indéfinition des objectifs communs tout comme la supposée mise à distance d'un jugement porté sur l'usager participe à lisser les divergences possibles entre travailleurs sociaux. Tout se passe, en formation, comme si les impétrants portaient déjà les valeurs du champ et qu'il suffisait de déconstruire les représentations personnelles à travers une mise à distance par la démarche scientifique. Les objectifs du travail sont suffisamment larges de leur côté pour masquer les différences d'approches et suffisamment généreux pour interdire leur remise en question. Cependant, l'analyse des entretiens nous a permis de dégager deux aspects nous permettant de relativiser l'accord du groupe autour des valeurs collectives. Le premier répond également à un paradoxe qui est apparu au fil de notre développement : si les valeurs personnelles et familiales des candidats sont si importantes dans les modes de recrutement des écoles et que celles-ci sont diverses, comment parvenir à les concilier par la suite ? La généralité des objectifs du travail nous semble être une réponse à ce paradoxe. Mais l'intériorisation d'un certain nombre de tabous par les acteurs nous semble également nécessaire et la formation peut devenir un processus de traduction de motivations personnelles en valeurs légitimes du secteur comme

nous l'avons relevé. Nous aurons donc l'occasion de présenter quelques uns des clivages latents qui sont toujours à l'œuvre. Le second aspect qu'il nous semble important de développer ici concerne la nature des conflits de valeurs observables entre les travailleurs sociaux. De fait, il apparaît que pour les stagiaires, une des premières désillusions dans leur découverte du terrain concerne justement le caractère conflictuel de l'activité, les tensions palpables dans les établissements qui jurent avec une représentation idéalisée d'acteurs forcément à l'écoute les uns des autres, tolérants et partageant au moins l'essentiel. Nous tenterons donc d'établir les principales lignes de tension qui révèlent, au-delà du consensus supposé, le caractère clivant des valeurs.

1. Les tabous nécessaires

L'argument que nous allons développer ici permet de donner un éclairage supplémentaire à la difficulté des travailleurs sociaux à évoquer les valeurs familiales, dont nous parlions dans notre première partie. Il semble en effet que la formation ait pour effet de baliser le champ des motivations légitimes à l'exercice professionnel et d'en faire passer certaines au second plan. Elles peuvent par exemple passer dans le domaine de l'indicible notamment quand il s'agit de valeurs politiques qui traduisent un engagement militant (Jovelin, dans Vilbrod, 2003) ou encore lorsqu'elles sont en lien avec des croyances religieuses. Dans les deux cas, elles nourrissent le soupçon voire suscitent de l'hostilité à l'encontre de leurs porteurs.

Quelques travailleurs sociaux mettent en rapport leur sensibilité politique ou plus généralement leur extraction sociale modeste en lien avec leur orientation et leur manière de concevoir le travail. Cet ASS en est un exemple, mettant en avant la culture ouvrière et syndicaliste de son milieu :

> *« Quand même une culture ouvrière, syndiquée présente. Pas toujours très forte, en tout cas de moins en moins. Mais en tout cas qui a été présente quand j'étais plus jeune. Donc toujours baigné un petit peu là-dedans, toute mon adolescence aussi, en banlieue. En cité ouvrière sur Hautepierre. Donc voilà, au niveau de mes valeurs, j'ai des valeurs très à gauche. Voilà et c'est aussi un peu ça qui structure ma façon de travailler, en tout cas de voir un petit peu les gens et puis les situations dans lesquelles ils sont, en fait… Même si je politise pas mon travail, enfin mes entretiens, voilà. En*

*même temps je garde à l'esprit qu'il y a certaines situations qui pour moi sont assez simples, sont assez claires… enfin sont dans une manière plus large que ça… C'est pas simplement la personne qui a acheté un canapé à 3000 euros et qui s'est endetté. Il y a aussi d'autres liens derrière.»* (Cet ASS de 28 ans travaillant dans une association d'aide aux jeunes majeurs est issu d'un quartier populaire strasbourgeois. Cuisinier de formation il quitte cette branche et connaît diverses périodes d'emploi en usine et de chômage avant d'entrer en formation d'ASS après la rencontre de son épouse, elle-même éducatrice spécialisée)

Le milieu d'origine est ici évoqué pour éclairer une certaine vision du monde social et une compréhension des problèmes sociétaux au-delà des problématiques individuelles des usagers. C'est sur un arbitrage entre responsabilité individuelle et responsabilité sociale que semblent influer les valeurs politiques renvoyant à ce que nous disions plus haut de la facticité du non-jugement. L'extraction modeste plaiderait pour une proximité avec des usagers dont on connaît finalement les difficultés. En même temps que l'accès à un métier du social serait une manière de s'extraire du monde ouvrier sans s'en éloigner trop puisque l'engagement syndical des parents est reconverti en intérêt pour les catégories populaires. On peut y voir une forme de réinvestissement d'un capital militant de la famille au sein du monde professionnel. Mais ce type de références directes au milieu ouvrier est loin d'être général (5 enquêtés) alors que près d'un tiers de notre échantillon est composé d'enfants d'ouvriers. Le déclin de l'identité ouvrière et de la culture de la mobilisation dans ce milieu dans une période marquée par le « désarroi idéologique » (Boltanski et Chiappelo, 1999) y est sans doute pour beaucoup. Mais la non-concordance entre l'idéal de promotion collective par la lutte de la classe ouvrière et la gestion individualisée du travail social peut également y jouer un rôle (Autès, 1999). Ainsi, même lorsque la dimension politique de l'entrée en formation est assumée, on se défend de la faire intervenir dans son travail au-delà d'une certaine vision des situations sur laquelle reposerait l'empathie. Mais, même dans ce cas, l'engagement en tant que tel semble tabou comme l'ajoute le même enquêté :

*Ben, je crois que c'est parce qu'il y a une grosse contradiction chez le travailleur social. C'est-à-dire qu'on travaille avec des personnes qui ont des problèmes, très schématiquement, et on les aide à trouver des solutions, des passerelles, des choses comme ça et… de fait on a l'impression que pour résoudre les problèmes, il n'y a que*

*ce mode d'action. Et qu'après, on est déconnecté de l'aspect plus collectif, de l'aspect plus massif ou d'une autre forme d'action, ou d'une autre forme de revendication… Pour un travailleur social, être syndiqué par exemple, c'est très mal. C'est politiser son travail, ça casse la bienveillante neutralité. Ca veut dire qu'on a choisi un camp, qu'on a choisi une lecture de la société, en tout cas des problèmes. Qu'on soit engagé dans un parti, qu'importe, quand on commence à avoir un engagement politique clair dans le travail social, c'est un mal.* (Même entretien. Complétons en disant que cet ASS a été rapidement encarté chez les Verts et vote de manière fluctuante pour les Verts ou à l'extrême-gauche, il est syndiqué à SUD et a été impliqué dans les mobilisations contre la Loi de Prévention de la Délinquance au sein d'un collectif local.)

Deux aspects apparaissent bien dans cet extrait qui traduit les raisonnements que l'enquêté impute à ses collègues, raisonnements dont il se démarque d'ailleurs assez nettement. D'abord, l'aide individuelle semble d'après cet enquêté se suffire à elle-même et occulter l'action collective pour les autres travailleurs sociaux. Pour lui, l'aide aux plus défavorisés s'inscrit dans un projet politique et l'aspect professionnel n'en est qu'une facette. Il réinvestit donc son propre rapport au métier et aux usagers dans son analyse, occultant le fait que pour d'autres, l'acte professionnel puisse être déconnecté de considérations politiques et en l'occurrence, d'une sensibilité de gauche. Le second argument qu'il développe nous permet de mieux comprendre son positionnement. L'engagement politique serait en lui-même suspect au sein du secteur. Etre militant dans son travail, c'est prendre le risque de se fixer des objectifs hors d'atteinte avec les instruments qui sont ceux du travail social. C'est aussi, pouvons-nous ajouter, une manière de fausser la relation, soit en étant trop proche des usagers, soit en les manipulant.

L'engagement politique semble être un des tabous du travail social, remettant en question l'essence même d'un positionnement particulier du professionnel : laïcisé, neutralisé, agent direct ou indirect du service public. Et c'est effectivement un paradoxe intéressant : bien que l'orientation au métier puisse reposer sur une sensibilité politique, celle-ci se doit de ne pas interférer de manière assumée dans le cadre du travail. Le syndicalisme en lui-même serait déjà une forme d'engagement politique plus qu'un moyen de défendre des conditions de travail ou peut semble-t-il être associé à une forme de militantisme. Ici encore, c'est de la manière dont cette enquêté vit son syndicalisme dont il est question, celui-ci regrettant par

ailleurs les positions de la CFDT qu'il estime demeurer justement dans une logique trop professionnelle. Au final, la « bienveillante neutralité » évoquée induirait l'interdiction pour le travailleur social de s'engager dans la vie de la cité au risque de ne plus pouvoir adopter un positionnement professionnel adéquat.

Cela n'empêche pourtant pas que les approches des travailleurs sociaux puissent être en partie structurées par leur vision du monde social comme nous l'avons vu plus haut et donc par leur milieu social d'origine et leur sensibilité politique. Au-delà de la nature de l'intervention sociale, la dimension politique nous semble minimisée pour d'autres raisons. La première, en raison du risque de conflits avec d'autres sensibilités politiques ou d'autres approches de travailleur sociaux axées sur des dimensions plus chrétiennes ou simplement plus techniciennes. De ce point de vue, les travailleurs sociaux ayant des convictions religieuses sont bien plus nombreux (près du quart se disent croyants voire pratiquants, les deux catégories dans des proportions proches) que ceux qui sont engagés politiquement dans notre corpus. Le malaise exprimé par certains étudiants face aux « militants » de la promotion, toujours prompts à politiser les enjeux de réformes en cours et devant qui on préfère se taire plutôt que d'aller au conflit, illustre parfaitement ces dangers d'un impossible dialogue dès lors que des désaccords politiques se font jour[150]. Il n'empêche que l'absence d'engagement des travailleurs sociaux est analysée par l'enquêté précédent davantage par une nécessité professionnelle que parce qu'ils pourraient ne pas tous partager les même opinions politiques.[151]

La deuxième raison de ce tabou de l'engagement nous semble résider dans la logique même de la professionnalisation des travailleurs sociaux. Celle-ci s'est construite dans une large mesure et semble même s'intensifier aujourd'hui en raison de la réapparition de bénévoles re-légitimés et parfois fortement médiatisés, sur une opposition avec le bénévolat des origines ou le militantisme des années 70. Ainsi, face à des bénévoles de plus en plus compétents, qui tendent à *« faire accroire à la non-spécificité professionnelle des métiers du social »* (Ion et Ravon, 2005), tout ce qui peut réduire la distanciation des professionnels, la technicité qu'ils revendiquent, le positionnement particulier qui les caractérise, se doit d'être mis entre

[150] Aspect que nous résume bien une étudiante ASS nous disant être l'une des seules de sa promotion à être « de droite » alors que les autres seraient plutôt « bornés » et de gauche.
[151] Seules deux enquêtées de notre corpus relèvent des divergences d'opinions politiques et leur portée dans le rapport au métier.

parenthèse, d'être relégué au domaine du non-dit. De ce point de vue, l'histoire du métier est investie de manière fort différente selon les motivations. S'il s'agit pour les « militants » de retrouver une continuité entre le militantisme des débuts de l'éducation spécialisée et leur action, la plupart des interviewés présentent plutôt une opposition entre cette généalogie et le travail social contemporain.

Certains travailleurs sociaux expliquent d'ailleurs directement leur choix de métier sur l'acquisition d'une légitimité statutaire particulière[152] pour faire « bouger les choses » ou défendre une catégorie de la population injustement dévalorisée par la société. La volonté de réformer la société, basée sur une sensibilité revendiquée aux injustices, n'est donc pas absente. Mais ces motivations sont souvent présentées comme ayant évolué avec le temps.
Le politique est donc absent alors et plus précisément parce qu'il est omniprésent dans le social que Michel Autès (1999) définit comme « *cette partie de la société colonisée par l'Etat social au nom de l'extinction des passions politiques* » (Autès, 1999, p. 2) en reprenant Jacques Donzelot (1984). Les passions politiques ne doivent donc pas y prendre corps.

Dans le même ordre d'idée, on comprend que les motivations religieuses soient peu évoquées par les travailleurs sociaux, même d'ailleurs chez les pratiquants, car elles apparaissent aujourd'hui invalidées et renvoient au bénévolat en même temps qu'à une préhistoire du champ de laquelle les secteurs se sont relativement détachés, bien que les références au christianisme soient encore directement présentes dans les statuts de nombreuses associations, au grand dam parfois des professionnels eux-mêmes. Mais la dimension religieuse est loin d'être absente aujourd'hui encore et peut entraîner le même type de frictions éventuelles que les engagements politiques. Ou du moins une gêne évidente chez certaines personnes. Comme peut le traduire de manière très révélatrice cette étudiante ES, interrogée en fin d'entretien sur sa religion :

> *Ahah… c'est une très bonne question… d'ailleurs ce lien entre le social et la religion commence vraiment à me questionner, ce truc là. Parce que beaucoup de personnes font ça par foi et par convictions religieuses… Et moi ça, ça me fait flipper*

[152] Cette recherche de « légitimité » dans une activité autre que militante interroge d'ailleurs sur la déconsidération dont souffre aujourd'hui l'action politique ou plus largement sur la croyance dans la possibilité d'obtenir des résultats par ce biais.

*royalement ! Je dis pas que tu peux pas avoir de croyances mais je dis juste qu'elles doivent être pour toi et je pense que je suis vraiment une fervente de la laïcité… dans le sens où t'es en fonction d'éducateur, alors certes tu travailles avec ta personne mais euh… tout ce qui est de l'ordre de croyances, de pratiques religieuses, tu le laisses à la porte… Et ça me pose vraiment question parce que y'en a vraiment de plus en plus et que je suis vraiment mal à l'aise avec ça… Et parce qu'on se rend pas compte de l'influence qu'on peut avoir sur les personnes dans des situations de souffrance et de précarité dans lesquelles elles sont, on a pas à venir avec nos idéaux, et voilà. Ca me fait peur, parce que j'en ai rencontré quand même beaucoup, et je crois qu'il faut qu'on soit vraiment vigilant à cette dérive là… Même si ça part d'une bonne intention, mais pas dans le travail. Au même titre que je pense que je serais dérangée qu'un prof ou que… Même cette question à la fin de l'entretien, parce que là on parle pas de çà donc je vois pas, oui ça me dérange beaucoup… Alors je vais te dire que je suis athée mais bon je pense que tu t'en doutais beaucoup… Mais à la limite je trouve que la question, elle a même pas sa place, qu'elle est dérangeante à cet endroit là…* (Cette étudiante ES de 20 ans nous explique pourtant être entrée en formation par « vocation » même si elle se demande si le terme peut encore s'utiliser. Voulant se diriger très tôt vers le social, elle entame un cursus en sciences médico-sociales (SMS) et effectue un stage en classe de première au Casas, association s'occupant de demandeurs d'asile qu'elle décrit comme particulièrement militante. Les rencontres qu'elle y a faites l'ont encouragé dans cette voie, nous dit-elle. Elle a pris part aux mobilisations contre le projet de Loi de Prévention de la Délinquance.)

Nous trouvons son discours fort intéressant au-delà, ici encore, d'un parti pris militant et d'une certaine méconnaissance du milieu lui faisant parler d'une « dérive ». Ici encore, les motivations légitimes à l'exercice professionnel reposent sur les représentations de l'enquêtée et traduisent ses propres conceptions du métier. Son rapport quasi-religieux à la laïcité (*« fervente »*) peut d'ailleurs retenir l'attention. La question posée appelle chez elle une réflexion sur la place des motivations religieuses mais surtout sur le fait qu'elles puissent interférer dans le travail. A cet égard, tout signe de croyances ou de pratiques religieuses semble jeter le soupçon sur le professionnel. Soupçon de la manipulation qui fait écho à ce que nous disions plus haut sur l'engagement politique. Ici, la crainte est sans doute portée sur une normalisation des usagers au nom de valeurs morales. Mais plus encore, la question lui

paraît en elle-même gênante et déplacée – alors même que sa réponse montre bien qu'elle est pertinente – renforçant l'impression d'un réel tabou, d'un voile qui devrait recouvrir les motivations des uns et des autres. Sans doute, la faiblesse identitaire du groupe amène à repousser ce qui peut constituer une force centrifuge supplémentaire et le paradoxe que nous évoquions resurgit : le rapport au métier se fonde sur des motivations propres à chacun, mais toutes les motivations personnelles n'apparaissent pas transposables à l'exercice professionnel. Nous pourrions dire qu'elles font débat mais précisément, elles semblent au contraire peu abordées, ne pas vouloir être débattues. Au final, l'autre est toujours, plus que soi-même, invité à tracer une séparation entre personnel et professionnel.

On comprend dès lors que les motivations religieuses ou politiques soient aujourd'hui plus difficiles à exprimer. Ces éléments, bien que présents nous paraissent donc nettement minimisés et expliquer que *« bien des valeurs portées par ces impétrants mais aussi par des professionnels en poste depuis longue date, demeurent implicites ou du moins bien peu exprimées »* (Vilbrod, 2003, p. 12) et cela, quel que soit le parcours.
Ces différents aspects, qui ne sont d'ailleurs pas exhaustifs, peuvent d'ailleurs donner un éclairage particulier au manque de remise en question de certains candidats ou professionnels que nous avons évoqué plus haut. C'est particulièrement lorsque l'on touche aux valeurs personnelles que les acteurs estiment nécessaires à l'exercice du métier que les différences d'approches se donnent à voir.

### 2. Les conflits de valeurs entre travailleurs sociaux

Si les compétences morales des travailleurs sociaux sont sans cesse interrogées par la société (Chopart, dans Martinet, 1993) elles le sont également à l'intérieur du champ et ce, dès l'entrée en formation. Qu'il s'agisse, comme nous l'avons dit plus haut des motivations des uns et des autres ou des pratiques sur le terrain, les entretiens réalisés nous amènent à dire que les valeurs sont loin de faire l'unanimité au sein du champ. Comme nous l'évoquions dans la première partie, les conflits sont mentionnés plus fréquemment par les éducateurs spécialisés, chez qui le travail en équipe est plus fréquemment la norme et où les subjectivités risquent davantage d'entrer en conflit. Cependant, les jugements de valeurs sont également palpables chez les ASS, notamment à travers le prisme générationnel. Les professionnels en exercice

sont parfois prompts à dévaloriser les dernières générations de travailleurs sociaux et en-deçà des pratiques, ce sont aussi les représentations de chacun qui expliquent la difficulté à accepter la diversité des profils. On peut déceler dans le discours de certains professionnels (un dixième environ) vis-à-vis des stagiaires envoyés par les écoles, des craintes croissantes sur leur capacité à porter les valeurs du métier. Le manque d'engagement des étudiants est passé au crible, leur manque de maturité souligné, leur vocation mise en question, tant les travailleurs sociaux en exercice ont parfois l'impression qu'on se destine aujourd'hui à entrer dans les métiers du social *« comme on ferait vendeur en boulangerie »*. Les critères de sélection des écoles[153] et les contenus des cours sont alors remis en question, soupçonnés de favoriser de simples exécutants ; ou plus largement les mentalités des nouvelles générations interrogées, comme cela apparaît dans les propos de cette ASS :

> *Par contre, j'ai l'impression que le niveau baisse terriblement et je suis très très frustrée par rapport à ça. Un peu trop, enfin il y en a des bien il ne faut pas… mais bon, quand j'y étais je ne m'en rendais peut-être pas compte mais c'est vrai que c'est un métier qui n'est pas très moderne, pas très porteur donc il y a moins de candidates et le métier reste pourtant important et il faut des postes. Donc forcément, la sélection est moins sélective que de mon temps, dans les autres professions aussi, j'ai vu pour les infirmières, je suis très choquée par ce qui se passe. Et donc on se retrouve avec des gens, je vais être très grossière, qui n'ont pas forcément l'ouverture d'esprit, pas forcément la culture générale, ce qui est lié à l'ouverture d'esprit, qui n'ont pas forcément la sensibilité au niveau de la compassion, de l'écoute des autres, du respect des autres, de l'amour des autres, de l'empathie, tout ça voilà.* (ASS de 51 ans, travaillant au conseil général du Haut-Rhin et se définissant comme catholique « très croyante ».)

D'après cette professionnelle, le métier perdrait en attractivité, ce qui est en soi déjà contestable au regard des chiffres des inscriptions aux concours. En conséquence de quoi, les valeurs se perdraient, comme si le mode de recrutement avait évolué avec le temps. Surtout, en fait de baisse du niveau, on remarque que les critères utilisés pour mesurer la qualité des

[153] Sélections auxquelles participent des professionnels de terrain, aussi bien pour les corrections des écrits que pour les oraux. Mais ils sont généralement choisis par les centres de formation en raison des accointances déjà existantes avec les formateurs.

étudiants sont une traduction de la façon dont cette ASS investit le métier, c'est-à-dire sur le mode vocationnel. Si l'ouverture d'esprit est effectivement une qualité défendue tant par les professionnels que par les étudiants, la « *sensibilité* », « *la compassion* » ou plus encore « *l'amour des autres* » s'éloignent fortement du vocabulaire professionnel consacré et renvoient aux valeurs personnelles de cette ASS. D'un professionnel à l'autre, les critiques adressées aux centres de formation sont dès lors contradictoires, reprochant ici que l'aspect militant de la profession ne se perde, ou là que les centres de formations ne recrutent et ne forment que des étudiants trop sensibles et dès lors trop protecteurs vis-à-vis des usagers[154] alors qu'il faudrait à l'occasion savoir être « dur ». Un des clivages évoqués par nos enquêtés réside d'ailleurs dans cette opposition entre douceur ou générosité et fermeté.

A l'inverse, dans les deux corps de métiers, faisant miroir à une relative idéalisation de certains professionnels de terrain par les étudiants, se dégagent aussi des figures repoussoir, ou le sentiment que les valeurs du travail social se perdent et sont absentes de certains établissements. Allant dans le sens de certains étudiants en formation, cette éducatrice spécialisée relate une de ses expériences de stage où les désaccords sur la pratique professionnelle engendrent des conflits interpersonnels :

> *Ben écoutez, j'ai travaillé dans un I.M.E et moi je n'aimais pas du tout une éducatrice spécialisée parce qu'elle avait une relation avec les gens qui me dérangeait. Une relation avec les gens qui me dérangeait… je trouvais qu'elle leur parlait mal, je trouvais que même dans sa disposition* ***elle était mauvaise****, j'trouvais même dans le rapport à l'humain dans la manière où : « va t'habiller ! va ! ». Voilà juste dans l'échange hein ! Je n'aimais pas du tout et j'ai... Voilà je me suis pris la tête avec elle, et pas une fois, pas deux fois, pas trois fois… je me suis pris la tête parce que je pouvais pas. Du fait de l'handicap, du fait que ça soit une personne diminuée, je crois pas qu'on doit avoir un rapport supérieur, je crois qu'au contraire, au contraire faut peut-être avoir un rapport inférieur, dans le sens où le handicap il passe avant tout quoi, et on respecte le handicap quoi, j'veux dire c'est euh bon... j'veux dire c'est ce que je disais on respecte l'être humain quoi, quel qu'il soit. Et puis moi j'aimais pas du tout sa manière de faire quoi, mais bon c'était une personne embauchée, elle était là*

[154] On retrouve dans cette catégorie des professionnels de formation initiale différente (une CESF et un ancien AMP ayant validé son diplôme par la VAE) se sentant d'ailleurs peu reconnus par leurs collègues, mais également des éducateurs ayant suivi un parcours plus classique.

*depuis vingt ans, donc c'était une personne qui voulait pas se remettre en question donc moi j'étais la petite jeune qui sortait de je ne sais où, donc vous vous rendez compte un petit peu du regard qu'elle avait sur moi quoi, donc elle m'aimait pas, elle pouvait pas me voir je vous dis franchement. […] Si j'avais pas vécu ces moments là, je me serais pas dis que ça existe, mais bon après il y a plein de choses qui existent et que je préfère pas être présente lorsque ça se passe. Parce que je peux pas me taire, être présente et ne rien dire c'est pas possible pour moi, ça veut dire à un moment donné accepter et je n'accepte pas. Donc à un moment donné je me suis fait convoquer par la direction donc j'ai dit ce que je pensais et pis ils m'ont trouvé euh… (rire) ils ont trouvé que j'avais été un petit peu loin peut-être, mais bon j'trouvais qu'elle aussi elle avait été loin, et ben du fait aussi que ça soit une personne qui soit là depuis vingt ans, ils m'ont fait comprendre qu'à un moment donné il faillait prendre un peu de recul quoi, que moi j'étais jeune, qu'il fallait que... que c'était pas facile tous les jours, qu'il y avait d'autres critères qui rentraient en ligne de compte, que c'était une personne qui avait une maladie, qu'elle était en plein divorce etc… Donc à un moment donné on m'a fait comprendre que je devais me taire. […] Du coup j'ai changé, je suis partie dans un autre service, je travaillais un peu plus de nuit, je travaillais le week-end, en fait mon emploi du temps a été élaboré de manière à ce que je ne la rencontre pas et ça c'était à la demande de la direction. Ils m'ont demandé ce qui serait le mieux, et je leur ai dit de ne plus être en contact avec elle, que je ne la vois pas, que je ne l'entende pas et ils m'ont dit ok, voilà.* (Elle parle ici d'un stage de 6 mois dans le cadre de sa formation qu'elle a effectué sur le tard, après plusieurs années d'exercice sans qualification en prévention spécialisée)

Les pratiques de la professionnelle contestée sont bien mises en rapport avec une certaine manière d'être en relation et donc de considérer les usagers. Au-delà d'une simple pratique, c'est la professionnelle qui est remise en question et notre interviewée, malgré son manque d'expérience dans l'établissement, se sent légitime dans son opposition car celle-ci repose justement sur un socle de valeurs qu'elle identifie comme celles du travail social. C'est ici une attitude supérieure qui est dénoncée, un mépris ou un manque de respect mettant le travailleur social face à un alter-égo qui lui renvoie une autre image que celle qui est attendue. Et le conflit porte bien sur la valeur attribuée à l'usager, qui doit être, pour l'enquêtée, d'autant plus grande qu'il est diminué physiquement ou psychologiquement. On est bien ici dans le monde

de l'inspiration, le stigmate, la fragilité et la différence venant donner une valeur aux personnes (*« on respecte le handicap »*). L'expérience est d'autant plus difficile qu'elle peut être rencontrée en situation de stage, comme ici, et/ou que la direction puisse soutenir le professionnel en question. Dans ces circonstances, on sent bien que l'on passe rapidement d'une divergence sur des pratiques professionnelles à un conflit interpersonnel (*« je n'aimais pas… », « elle m'aimait pas… »*), le travail lui-même semblant forcément lié à la personnalité de la collègue. De la même manière, l'usure professionnelle et des problèmes personnels sont invoqués pour expliquer la situation et la relativiser, sans pour autant que la professionnelle en question ne soit désavouée. La stratégie d'évitement qui est mise en place pour sortir du conflit est d'ailleurs tout à fait exemplaire. Elle traduit bien ce qui est livré par l'enquêtée affirmant ne pouvant « pas voir », « pas entendre » sa collègue, préférant ne pas être là dans certaines situations. Cet évitement peut d'ailleurs nous donner à réfléchir sur la question du partage d'informations si les désaccords se règlent par l'absence de contacts entre professionnels. Les différents point-de-vues semblent inconciliables et le dialogue impossible dès lors que l'on touche aux relations aux usagers et donc à la valeur accordée à la personne humaine. Cela rejoint parfaitement ce que livrent plusieurs étudiants de leurs désillusions sur le monde du travail social, sur un monde de l'écoute où finalement, « personne ne s'écoute ».

On le voit, chaque génération de travailleurs sociaux a tendance à voir dans l'autre le risque de la perte des valeurs, chacun revendiquant finalement d'être le porteur des valeurs légitimes sur le mode de la querelle des anciens et des modernes. Nous nous garderons ici d'une analyse simpliste considérant les nouveaux professionnels comme étrangers aux motivations du travail social, bien que des « erreurs de casting » soient souvent reconnues dans les écoles[155]. Ni bien sûr dans une vision qui présenterait l'ensemble des professionnels chevronnés comme usés et pris dans des routines institutionnelles et ne restant en place que pour des questions financières[156]. La réalité se trouve sans doute à mi-chemin de ces interprétations. Qu'un certain nombre de travailleurs sociaux se soient éloignés des valeurs d'origine ou ne

[155] On pourra d'ailleurs s'interroger sur les préparations aux concours du social, qui se généralisent dans les centres de formation eux-mêmes et donnent aux étudiants les connaissances nécessaires et « la bonne manière » de présenter ses motivations. Ce moyen supplémentaire pour les centres de formation de générer des fonds pourrait s'avérer contre-productif. D'autant plus que pour valoriser ces préparations au coût non négligeable, il faut bien que les résultats soient satisfaisants.

[156] La question n'est pourtant pas anodine pour tous les travailleurs sociaux exerçant hors de la fonction publique. C'est-à-dire 70% des ES et 30% des ASS. Le changement d'institution ou de public est souvent présenté comme une manière de se renouveler, de redonner du sens à sa pratique. Elle a cependant un coût parfois important en termes de perte de salaire, les années d'ancienneté étant rarement « rachetées » lors d'un changement d'employeur.

questionnent plus leur pratique à l'aune de celles-ci nous semble difficile à nier. Que les « vocations » et les formations des nouveaux entrants aient évolué ne fait pas de doute non plus. Mais ces discours sont surtout des révélateurs de la quête de sens qui anime encore l'ensemble des travailleurs sociaux aujourd'hui et de l'impossible consensus entre les acteurs sur des valeurs communes. Ils traduisent le croisement des subjectivités qui sont à l'œuvre au sein des secteurs étudiés. Suspecter particulièrement la génération précédente ou suivante d'être responsable de la perte des valeurs du champ nous semble être une façon supplémentaire de supposer à l'inverse un consensus générationnel qui n'a pas plus de réalité.[157]

Si les valeurs sont importantes pour les travailleurs sociaux, c'est donc moins parce qu'elles fondent l'unité du champ, que parce qu'elles façonnent le rapport des acteurs au métier, leur permettant de définir individuellement s'ils sont ou non de bons professionnels et au-delà, qui peut ou non être considéré comme tel. Si les valeurs sont omniprésentes, c'est davantage parce qu'elles fondent inconsciemment les motivations des acteurs et leurs pratiques mais permettent aussi leur évaluation en raison du caractère général des objectifs du métier, qui ne renseignent jamais sur leur traduction pratique. Dès lors, la reconnaissance de l'autre passe également par le partage des mêmes valeurs. L'éclatement du champ se traduit donc aussi par une hétérogénéité des principes qui guident l'action, expliquant sans doute la demande de certains étudiants et professionnels éducateurs spécialisés ou les tentatives répétées des ASS d'asseoir un code de déontologie qui donnerait une meilleure assise à une éthique personnelle sujette à bien des pressions et qui est par nature à géométrie variable. En l'absence d'une formalisation des valeurs et des « bonnes pratiques », il revient effectivement aux acteurs de les établir eux-mêmes à travers une démarche éthique, l'inflation de l'usage de ce dernier terme n'épargnant pas le travail social (Bouquet, 2003).

Nous avons eu l'occasion de montrer dans cette première section que les valeurs des travailleurs sociaux, si elles sont bien au cœur d'une séquence de transaction en formation, ne sont pas pour autant homogènes. Certes, le rapport au métier est profondément marqué par le passage en formation et un vocabulaire spécifique et large permet à chacun de définir le

[157] Certains éducateurs spécialisés vantent d'ailleurs les différences d'approches dans les équipes comme une richesse en soi, prenant acte d'une diversité sur laquelle ils n'ont pas de prise et occultant les conflits qui peuvent en découler.

métier de manière assez proche. Cependant, le processus de formation ne semble pas avoir pour fonction de diffuser des valeurs particulières mais plutôt de permettre aux étudiants de se distancier justement des valeurs dont ils sont porteurs. Cette séquence prend d'ailleurs tout son sens lorsque l'on s'intéresse aux objectifs du travail tels que les définissent les enquêtés. D'abord en raison du flou des termes employés et de leur générosité. Ensuite parce qu'un réel accompagnement suppose l'absence de jugement et d'imposition extérieure des solutions. Au final, les valeurs des travailleurs sociaux n'auraient pas à être mises en jeu puisque les usagers peuvent et doivent déterminer eux-mêmes leurs objectifs et les conditions de leur mieux-être. Pour autant, tout porte à démontrer que le consensus apparent est fictif et que les travailleurs sociaux se livrent aussi bien à une évaluation des usagers que de leurs pairs. Et ceci sur des critères qui, bien qu'ils se présentent comme collectifs ou objectifs, n'en sont pas moins des traductions du rapport individuel au métier, fondé sur des valeurs personnelles. Ces mécanismes d'évaluation sont d'ailleurs à l'œuvre dans le partage d'information présenté comme une activité éthique.

## II. Ethique, partage d'informations et conflits de valeurs

Si, comme nous l'avons dit, les valeurs personnelles servent d'étalon de mesure aux pratiques individuelles plus qu'elles ne sont un socle commun pour les travailleurs sociaux, elles peuvent nous permettre d'éclairer également le rapport des travailleurs sociaux à la question du partage d'informations. Et à double titre puisque la pratique peut elle-même se fonder sur des considérations morales en même temps qu'elle induit un contact avec un ou d'autres professionnels. De plus, les acteurs justifient fréquemment leur rapport au secret et leurs usages du partage par un souci éthique ou déontologique. L'éthique en tant qu'objet d'étude a longtemps été abandonnée à la philosophie alors même que les pères fondateurs de la sociologie lui ont accordé une place de choix. Que l'on songe à l'importance de la morale chez Emile Durkheim, à l'œuvre emblématique de Max Weber sur l'éthique du protestantisme ou encore à la place des normes et des valeurs dans l'ensemble de la réflexion sociologique, la question du sens que les acteurs donnent à leurs actions a toujours été présente (Génard, dans Gaudet et Quéniart, 2008), bien que le sujet ait été frappé d'un certain discrédit par la suite. Il faut dire cependant que la mise en avant des déterminismes sociaux aussi bien que la consécration de l'acteur stratégique ont laissé peu de place à une étude de la réflexivité des acteurs, ne reposant pas uniquement sur la poursuite rationnelle de leurs intérêts. Les incertitudes croissantes concernant les applications à donner aux résultats de la recherche scientifique dans le domaine biomédical ont largement participé à faire resurgir le terme d'éthique dans le vocabulaire courant. D'une manière plus générale, le pluralisme des sociétés modernes, l'éclatement de la sphère publique et la judiciarisation des rapports sociaux (Lacroix, dans Gaudet et Quéniart, 2008) expliquent également, en raison de la multiplicité des normes et des registres de valeurs qui coexistent, aussi bien que la place accordée aujourd'hui au sujet, le développement d'un discours autour de cette pratique sociale. Sans pour autant que le terme ait toujours une définition précise ou univoque. Nous prendrons donc le temps de définir rapidement l'éthique qui s'impose comme nouvelle forme de régulation sociale ou comme mode d'interrogation de celle-ci à l'intérieur d'un discours à portée réflexive (Ibid.). Nous verrons en quoi l'éthique peut d'ailleurs parfaitement se prêter à la pratique des travailleurs sociaux confrontés aux enjeux du quotidien et de quelle manière la démarche éthique peut s'appréhender à travers l'analyse des transactions sociales *« se traduisant par des compromis de coexistence que des acteurs inégaux sont contraints de*

*négocier avec eux-mêmes, avec les autres, avec des organisations »* (Freynet, dans Freynet *et ali*., 1998, p. 8). Le partage d'informations nous donnera l'occasion de souligner de quelle manière les travailleurs sociaux doivent concilier différents registres de valeurs, l'intérêt des usagers, les besoins de leurs partenaires et les exigences des systèmes au sein desquels ils s'inscrivent. Ce sera l'occasion de relativiser également la défense d'un territoire, les intérêts et les valeurs étant toujours enchevêtrées (Blanc, 2006). La question de la levée du secret professionnel nous permettra d'ailleurs de discuter des différents registres de valeurs qui sont à l'œuvre et de dégager certains critères de légitimité du dévoilement d'informations.

## A. Ethique du partage d'informations

La question du secret et du partage d'informations peut difficilement être abordée sans prêter attention au souci éthique mis en avant par les acteurs aussi bien que par les institutions[158] qui tentent de formaliser et de donner du sens aux pratiques. La démarche éthique – qu'il nous faudra distinguer de la morale ou de la déontologie, bien que les termes puissent revêtir des significations proches – trouve dans le travail social en général un lieu de réalisation particulièrement adapté en raison notamment de la place centrale qui est donnée à « la personne » (Ladrière, 2001). C'est ce que nous nous proposons de voir dans un premier temps en discutant également du rapport contradictoire du secteur social à ces différentes notions. La décision du silence ou du partage d'informations peut parfaitement s'intégrer à une réflexion éthique, plaçant l'acteur dans une situation d'incertitude et le confrontant à des logiques d'actions contradictoires. C'est ce que nous nous attacherons à démontrer ensuite en nous appuyant sur les exemples que nous en donnent les interviewés. Cependant, ce sont surtout les implications sociologiques de la démarche éthique et de ses usages par les acteurs qui vont nous intéresser. Notre propos étant de souligner le rôle déterminant des valeurs dans les usages du partage d'informations, les présupposés du raisonnement à l'œuvre aussi bien que ses implications en termes d'évaluation d'autrui retiendront notre attention. Et nous verrons que si les justifications des acteurs se basent effectivement sur des considérations valorielles, ce n'est pas forcément uniquement l'usager qui est à protéger à travers la discrétion, mais également les valeurs propres des professionnels qui trouvent dans une pratique faisant la part belle à leur subjectivité, un cadre d'affirmation et de distinction particulièrement adapté.

[158] Nous pensons par exemple au Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS).

1. L'éthique en travail social

Il nous faut pour commencer définir le terme d'éthique, pour le différencier d'abord de la morale et ensuite de la déontologie. Etymologiquement, morale (en latin *moralis)* est l'équivalent latin du terme « *ethikos* » qui a lui-même deux sens : « *l'êthos, indiquant le caractère dans sa forme excellente, la vertu, tandis que l'éthos désigne la demeure et l'ensemble des mœurs et des habitudes* ». (Barreyre *et ali.* 1995, p. 155). C'est le sens second du terme qui sera utilisé plus tard par Weber, Elias ou Bourdieu lorsqu'ils évoquent l'ethos. On observe la même polysémie du terme latin « *moralis* » qui renvoie aux mœurs. Les termes peuvent à l'origine désigner un ensemble de manières de penser et de faire propre à un groupe, sans jugement de valeurs, ou bien ces mêmes comportements considérés par rapport au bien et au mal (Ibid.). C'est cette dernière signification qui s'impose au Moyen Âge, notamment dans son usage par l'Eglise catholique.

La morale comme discipline – ou l'éthique qui sert à qualifier pendant plusieurs siècles, dans la tradition philosophique, ce qui relève de la morale – vise à séparer les bonne des mauvaises actions et a une dimension normative forte. Les normes sont considérées comme transcendantes et s'imposent à l'Homme de l'extérieur. De son côté, Emile Durkheim (1895) s'attachera également à expliquer le fait moral par la suprématie de la conscience collective sur les consciences individuelles.

C'est principalement sur cet aspect que s'effectue la dérivation de sens récente de l'éthique, correspondant également à l'intérêt que lui prêteront certains sociologues appelant à une sociologie de l'éthique (Isembert *et ali*, 1978). La distinction établie entre morale et éthique sera systématisée par Paul Ricœur (1990), pour qui l'éthique relève de la liberté alors que la morale serait d'ordre obligatoire. L'éthique relèverait de la volonté propre de l'homme quand la morale, dans une perspective kantienne, serait un *« impératif catégorique »* visant à assurer une vie harmonieuse entre les hommes.

Au-delà de cette opposition entre immanence et transcendance, entre volonté et soumission, l'éthique relèverait d'une réflexion pratique toujours relative à une situation précise à l'inverse de la morale qui « *suppose un décalogue, des principes établis, des règles et des références intangibles : il s'agit de les appliquer, éventuellement de les plaquer* » (Karsz, 2004, p. 87). L'éthique supposerait une démarche réflexive – sans pour autant qu'elle ne soit circonscrite à une dimension rationnelle – sur chaque acte posé, en lien avec un objectif de

justice et prenant pied dans la réalité. Elle s'applique aux interrogations ou aux incertitudes du sujet confronté à un choix pratique. D'après Brigitte Bouquet (2003), elle serait toujours hypothétique, évolutive et par nature subjective.
Enfin, en questionnant le « vivre ensemble », la démarche éthique consacrerait forcément la liberté et le respect de l'individu, suivant l'impératif pratique de la philosophie kantienne cité par Gérard Mendel (2004) : *« Agis de telle sorte que tu traites l'humanité dans ta personne et dans celle d'autrui comme une fin et jamais comme un moyen »*. En ce sens, la démarche éthique s'inscrit dans une dimension téléologique et rapporte toujours les moyens à la finalité de l'action, celle de *« vivre bien »*.

En tant que pratique « auto-régulatoire » (Boisvert, in Gaudet et Quéniart, 2008), la démarche éthique place donc l'individu en situation d'arbitrer entre différentes contraintes et registres de normes ou de valeurs. Cependant, ses choix sont toujours limités par les acteurs en présence et par l'évaluation qu'il fait de la portée de sa décision. Le rôle des valeurs dans la démarche éthique est précisément de permettre d'identifier des finalités, de dégager « ce qui importe » le plus entre les différents aspects à prendre en compte dans la prise de décision. L'éthique naît des tensions entre des normes et valeurs diverses auxquelles les acteurs sont confrontés dans leurs décisions quotidiennes. Dès lors, il est possible que l'éthique ne se superpose pas au droit qui n'est qu'une source particulière de normes. Elle place cependant l'acteur dans une situation de responsabilité (Génard, 1992).

Telle que nous la décrivons ici, la démarche éthique correspond bien à ce que nous avons énoncé des valeurs des travailleurs sociaux à travers les objectifs de leurs métiers. Il s'agit bien d'ériger le bien-être des individus comme objectif et de se mettre au service de l'Homme. Le souci de respecter l'autre et sa liberté trouve également son équivalent dans ce que nous avons dit de la notion d'accompagnement ou encore d'autonomie. Enfin, en tant que pratique régulatrice des comportements individuels, la démarche éthique vient pallier à l'hétérogénéité des valeurs collectives et à l'absence d'un code de déontologie reconnu. La déontologie, étymologiquement « la science des devoirs », est finalement bien plus proche d'une forme de morale professionnelle. Les codes de déontologie formalisent, souvent avec un certain niveau d'abstraction et de généralité, les valeurs et les bonnes pratiques d'un groupe professionnel avec un caractère impératif, ils sont une forme *« explicite, codifiée et explicitement reconnue de l'éthique professionnelle »* (Terrenoire, 1991). Nous avons déjà dit

que les ASS s'étaient dotés d'un tel code mais qu'ils avaient échoué à se le voir reconnaître légalement en 1949, le privant d'un caractère obligatoire et de sanctions associées. Les conséquences de cet échec en termes d'établissement du groupe professionnel ont d'ailleurs déjà été discutées. Il a néanmoins été actualisé deux fois depuis et peut donner une certaine assise collective aux pratiques ou réduire du moins l'incertitude des professionnels face à des choix neufs. Des tentatives pour donner à l'ensemble des professions du social un code de déontologie commun ont d'ailleurs été faites à plusieurs reprises[159], sans succès. Cette demande de régulation nous semble être révélatrice des risques induits par la nature du travail, inséparable d'un certain pouvoir sur l'usager mais également de l'inconfort suscité par les transformations récentes de l'action sociale[160]. Les écrits sur la question, notamment ceux du CSTS, font état de cette demande d'un cadre qui proviendrait du terrain et à laquelle il serait nécessaire de répondre, tout en soulignant cependant que la formalisation de règles et de procédures ne peut remplacer le questionnement permanent de chaque professionnel (CSTS, 2001) sur le comment et le pourquoi de ses actes. Le rapport du secteur social à la déontologie serait donc paradoxal, à la fois en demande de codes et de chartes mais conscient de leurs insuffisances. Il faut ajouter pour relativiser encore ce point de vue, qu'il existe chez une partie des acteurs, une certaine hostilité à l'égard de nouvelles règles qui viendraient s'ajouter aux contraintes légales et institutionnelles déjà existantes ou à l'égard d'un ordre dont la vocation serait de policer les pratiques (Rosenczveig, 1996).

D'après Brigitte Bouquet (2003) le souci éthique serait rendu nécessaire dans le cadre du travail social par la nécessité de s'éloigner de la morale qui animait les pionniers du champ, celle de se prémunir d'une fonction normalisatrice suite aux débats des années 70, et enfin par le constat d'une inadéquation entre les principes affichés des groupes professionnels et les

[159] Par l'UNAR (Union Nationale des Associations Régionales pour la sauvegarde de l'enfance et de l'adolescence) dans les années 60, la Confédération Française des Professions Sociales ou plus récemment dans les années 90 par l'ANCE (Association Nationale des Communautés Educatives) suite aux recommandations du rapport Rosenzweig (1992), sans surprises d'ailleurs puisque que Jean-Pierre Rosenzweig était également le Président de l'ANCE.

[160] Le code de déontologie des ASS faisant dès le départ une large place à la question de la confidentialité, les articles 18, 19 et 20 ont d'ailleurs été rajoutés concernant le partenariat et la question de l'échange d'informations.

pratiques réelles[161]. L'éthique est donc présentée comme la garante d'une pratique conforme aux valeurs du travail social.

Si les caractéristiques du travail social peuvent en faire un terrain privilégié pour une analyse en termes d'éthique, notons cependant qu'il ne fait pas réellement exception. Tout groupe professionnel doit composer avec des contraintes d'ordre divers dont les aspects techniques, administratifs et moraux ne se recouvrent pas pleinement. L'éthique professionnelle propre à certains groupes et encore moins les discours des groupes sur leur éthique ne doivent occulter le fait que des similitudes fortes existent, permettant d'aborder l'éthique professionnelle comme un genre particulier (Terrenoire, 1991, p. 9). Certes, comme le relevait déjà Emile Durkheim, les valeurs des divers groupes professionnels sont différentes et parfois contradictoires, répondant au polymorphisme social engendré par la division du travail. Cependant la démarche éthique, pas plus que les préoccupations morales, ne sont exclusives à certaines professions comme pouvaient le faire penser les analyses fonctionnalistes des professions.

Il est pourtant incontestable que la démarche éthique fait partie des préoccupations récurrentes des travailleurs sociaux et ceci jusque dans les définitions officielles des métiers et dans les compétences à acquérir en formation.[162] Selon Brigitte Bouquet (2003), elle n'est pas pour le travailleur social une valeur ajoutée mais elle constituerait l'essence même de son action. On peut voir cependant dans cette récurrence du thème, une volonté de revaloriser les professions historiques dans un contexte concurrentiel. Certains auteurs relèvent bien combien la « surenchère éthique » peut faire partie de stratégies d'entrisme de la part des intervenants sociaux afin de « *s'offrir une légitimité à bas prix* » devant la fragilité de la déontologie des groupes les plus installés (Abbaléa *et ali*, 2000, p. 206).

Nous avons vu dans notre première partie que les représentations de nos interviewés lient précisément l'obligation de secret ou de discrétion à la déontologie ou à l'éthique. Il va s'agir maintenant de préciser la dynamique liant partage d'informations et réflexion éthique.

[161] La Fédération Internationale des Travailleurs sociaux fait reposer cette nécessité sur les paradoxes auxquels les travailleurs sociaux sont confrontés, à savoir : *« le fait que la loyauté des travailleurs sociaux soit souvent mise en jeu lors de conflits d'intérêts ; le fait que les travailleurs sociaux aient à la fois des fonctions d'aide et de contrôle ; le conflit entre le devoir de protéger les intérêts des gens et l'exigence d'efficacité et de rentabilité ; le fait que les ressources d'une société sont limitées ».*

## 2. Partage d'informations et problèmes éthiques

Nous avons donné, dans une première partie de ce travail, plusieurs interprétations du secret professionnel qui se dégageaient des discours de nos enquêtés et qui peuvent toutes, dans une certaine mesure, être mises en lien avec des considérations d'ordre éthique. Rappelons que le devoir de silence était présenté comme faisant partie intégrante des professions concernées car relevant justement d'une déontologie ou d'une éthique propre aux deux groupes. Le secret se présentait davantage comme une obligation morale que comme une obligation légale, le second argument étant réservé à sa présentation aux usagers et à l'égard des tiers. Les sources de cette obligation de silence étaient renvoyées à la question de la nécessaire confiance à établir avec les usagers et donc à une dimension instrumentale d'une part, et au respect à avoir pour la vie privée des usagers d'autre part. Dans cette dernière acception, les valeurs affichées du groupe sont déjà palpables. Enfin, le secret professionnel comme protection du professionnel contre des investigations policières faisait apparaître la notion d'un danger potentiel pour l'usager. Le secret professionnel apparaissait dans ce dernier cas comme un outil permettant au professionnel de défendre l'usager d'une intrusion indirecte dans sa vie privée. Nous avons vu également que les réticences des professionnels à échanger des informations avec leurs interlocuteurs faisaient intervenir différents critères dont l'interconnaissance, la soumission à une règle commune et enfin le statut professionnel de l'interlocuteur, justifiant ou non de l'utilité de l'information pour lui. Cette utilité nous a semblé être souvent passée au crible de mécanismes de classement et de déclassement permettant aux travailleurs sociaux de clôturer leur territoire professionnel. Si la capacité imputée aux partenaires de savoir utiliser et conserver l'information a été évoquée, nous n'avons pas jusqu'ici exploré les ressorts et les implications de cette démarche. C'est ce que nous nous proposons de faire maintenant en essayant de comprendre en quoi le partage d'informations peut donner lieu à une interrogation éthique de la part des professionnels.

[162] La profession d'ASS telle qu'elle est définie dans le référentiel de compétences du diplôme d'Etat précise que l'ASS exerce « dans une démarche éthique et déontologique ». Le référentiel de compétences des ES stipule qu'il intervient « dans une démarche éthique ».

Les étudiants interviewés, aussi bien que les professionnels en activité nous en livrent certains exemples et surtout une moitié d'entre eux évoquent directement ou indirectement la notion de risque. Celui qui serait lié à la levée du secret professionnel mais également celui de la « trahison » de l'usager qui découlerait de son non-respect. Dès lors, c'est souvent la prudence qui est évoquée face à des situations d'incertitude dans lesquelles il semble toujours difficile de savoir quoi dire, mais dans lesquelles il faudrait garder à l'esprit que l'usager est à protéger. Sans pour autant que le danger ou sa source ne soient réellement définis, ce que nous allons tâcher de faire.

La question du partage est abordée en formation sous la forme de réflexions en lien avec des cas pratiques, les situations de stage servant à alimenter des questionnements que doivent avoir les futurs professionnels. L'exemple suivant nous donne à voir quelques aspects de l'utilité d'une interrogation sur les informations transmises et les présupposés du questionnement :

> *Le débat est déjà parti du fait de qu'est ce qu'on met dans un dossier ? Qu'est ce qu'on peut montrer ? Qu'est ce qu'on peut pas montrer ? Qu'est ce qu'on peut donner à l'équipe ? Nous, on avait la question d'un jeune enfant qui était dans un hôpital psychiatrique et passé dans un IMP et là était venu la question : mais qu'est ce qu'on met dans le dossier ? Mais qu'est ce qu'on peut transmettre ? Qu'est ce qu'on ne peut pas transmettre ? […] Qu'est ce qu'on donne ? Euh… d'un coté la question qui se posait c'est... J'ai un autre exemple qui est beaucoup plus clair. J'ai une amie qui, elle, fait la formation assistante sociale qui était dans une association où ils accueillaient les femmes. Et il y a eu un débat en cours sur le secret professionnel, justement, parce qu'ils savent qu'ils ont des problèmes mais dans le dossier il n'est pas marqué ce qu'ils ont. Et donc la personne qui fait le stage disait que pour elle normalement ils sont censés savoir, avoir l'information si c'est quelqu'un qui est psychotique ou enfin qui ont des troubles du comportement, lesquels et tout ça. Parce qu'elle disait que pour elle, elle pourrait mieux travailler, elle saurait ce qu'il faut dire, pas dire, ce qu'il faut faire, pas faire. Enfin en gros c'est pour éviter les conflits, les crises. Mais d'un autre coté si on marque tout dans le dossier… Si on dit par exemple « elle, elle est psychotique », parce qu'on est humain, même si effectivement on fait du travail social et qu'on travaille avec des gens, on est pas des super éducateurs ni des super*

*travailleurs sociaux, on est pas ceux qui savent tout. Et des fois ça arrive qu'on juge des gens, ça arrive à tout le monde. Et là, la question c'est, si on a vraiment toutes ces données là, est ce qu'on va pas juger cette personne ? Est ce qu'on va pas les enfermer dans un cadre ? Et si nous on l'enferme dans un cadre, est ce que ça va pas empêcher la personne de s'épanouir et justement de trouver une autre image plus positive d'elle ? Alors c'est vrai que c'est tout un débat de savoir qu'est ce qu'on y met, qu'est ce qu'on y met pas.* (Un étudiant ES de 25 ans, connaissant le Projet de Loi de Prévention de la Délinquance sans s'être mobilisé.)

Que cela soit chez les ASS ou chez les ES, la question du partage est donc abordée en formation, d'abord pour éloigner les étudiants de la naturalité du partage. Confrontés à des situations nouvelles, on comprend bien qu'ils cherchent à réduire au maximum l'incertitude concernant les usagers. Cette réduction passe notamment par la connaissance d'un maximum d'informations sur les usagers, informations identifiées comme une ressource utile autant pour « bien faire » que pour se préserver de situations difficiles. La limitation des échanges et l'incomplétude des dossiers représentent donc avant tout une difficulté supplémentaire dans leur exercice. Elles se justifient cependant en référence à la posture de non-jugement que nous avons déjà abordée. L'intérêt de cet extrait est d'ailleurs de remettre en question la capacité des travailleurs sociaux à s'extraire du jugement, le postulat de départ étant précisément sa faillibilité. L'inégal partage des valeurs ou la capacité relative des travailleurs sociaux ou des partenaires à les mettre en pratique est donc à la base de la réflexion sur les transmissions d'informations. Et si l'information peut revêtir un caractère négatif ou nuisible, ce n'est pas en elle-même, mais en fonction de la manière dont elle sera reçue et utilisée, dont elle influencera l'interlocuteur. D'utile à l'accompagnement, l'information devient potentiellement nuisible en raison du destinataire lui-même, fusse-t-il travailleur social. Cet élément nous paraît essentiel pour la suite de notre raisonnement.

Dès lors, il ne s'agit pas ici de remettre en question l'intérêt que peut représenter une information pour un tiers, comme nous le présentions dans notre première partie, mais bien d'évaluer la capacité d'un tiers à adopter une posture congruente avec les intérêts de l'usager.
La nécessité d'une démarche éthique est bien mise en relation avec la figure du risque. Ici, celui d'enfermer l'usager dans une catégorie déterminée et d'entraver la démarche

d'accompagnement[163]. Alors même que l'information était précédemment connue, visiblement sans conséquences néfastes… Le questionnement présenté est donc bien un questionnement éthique : il mesure les moyens employés à l'aune de l'objectif de l'action. Aucune norme globale ne permet de réguler l'échange et de décider de son bienfondé et c'est bien en fonction des objectifs que chacun prête à l'intervention et aux valeurs attenantes que se jauge l'opportunité d'un partage d'informations.

Le présupposé initial du questionnement est lourd de conséquences. Il fait de la méfiance à l'égard du tiers le principe de base de l'échange, ce qui peut nous amener à reconsidérer ce que nous ont livré nos interviewés sur les échanges à l'intérieur des établissements ou entre professionnels de même statut à l'extérieur. D'abord parce que dans l'impossibilité de savoir comment les informations vont être interprétées, il peut être préférable de les garder pour soi. Les échanges avec l'extérieur sont donc largement hypothéqués. Ensuite parce que l'utilité de l'information dans le suivi passe au second plan derrière les jugements de valeurs forcément subjectifs des professionnels. La posture n'est pas pour autant assumée comme hostile puisqu'on constate que c'est bien chaque travailleur social qui peut être victime de ses propres représentations. La reconnaissance de l'autre, dont nous avons déjà discuté la portée dans les échanges, se trouve donc limitée, au-delà des formes identitaires, par les manières dont est perçu le métier et nous avons vu qu'elles pouvaient être diverses et clivantes. Le postulat de la faillibilité de l'interlocuteur vient d'ailleurs illustrer notre constat. Le partage peut donc être conditionné par la capacité imputée à l'autre de ne pas juger l'usager – posture dont nous avons vu qu'elle relève plutôt d'une fiction – et, en conséquence, d'être hautement fidèle à certaines valeurs. Dans le doute, il s'agirait donc d'en dire ou d'en écrire le moins possible, de ne communiquer des informations qu'à ceux qui partagent la même vision du métier, critère sur lequel peuvent également s'établir les affinités au travail. Ce point est rarement explicité par les enquêtés et seule une éducatrice en prévention spécialisée précise que la solidarité professionnelle dépend *« du travail que chacun met en place et des idées qu'[ils] partage[nt] »*. Séparant nettement d'un côté les professionnels du quartier sur lesquels elle *« peut compter »* car ils tentent, comme elle, de répondre aux mêmes problématiques

[163] Cette hostilité à la catégorisation est d'ailleurs largement déterminée par l'approche « clinique » du travail social en France. La catégorisation est au contraire largement utilisée par l'approche « comportementale » dans laquelle elle figure un outil essentiel.

complexes et de l'autre côté, d'autres travailleurs sociaux *« de la ville »* dans laquelle elle travaille, avec lesquels la situation est différente.

On retrouve cette prudence à l'égard de tiers non identifiés lorsque nous interrogeons les ASS sur les traces écrites produites au cours de l'accompagnement, notamment concernant les logiciels et les dossiers des usagers. Il faut rappeler à cet égard que la mise en place des logiciels AUDASS et GAMIN avaient en leur temps provoqué de nombreuses réticences, alimentant la crainte d'un fichage généralisé des usagers. Cette hostilité à l'égard des logiciels semble cependant avoir décru. Si lors de son introduction, le logiciel ASTRE, utilisé par la ville de Strasbourg a posé des problèmes, notamment pour sa difficile prise en main mais également sur le principe de l'informatisation de la relation à l'usager, son utilisation semble aujourd'hui acceptée au vu de ce qu'en livrent les enquêtés.[164]

Cependant, une certaine prudence règne encore chez certains professionnels vis-à-vis de cet outil. La totalité des ASS travaillant pour la ville de Strasbourg nous disent ne remplir que les champs obligatoires et ne renseigner que très exceptionnellement les parties consacrées aux commentaires libres, préférant être contactés directement par les collègues qui souhaiteraient avoir plus d'informations afin de rester *« maître de l'information qu'[ils donnent]»*. Dès lors, les informations peuvent être transmises ou non, au cas par cas. Seuls les détails purement techniques de l'intervention sont donc renseignés, occultant la plupart des informations personnelles sur les usagers qui pourraient donner lieu à interprétation. Pour souligner l'influence de la socialisation professionnelle en cours de carrière, ajoutons que les trajectoires professionnelles des enquêtés peuvent d'ailleurs en partie déterminer leurs usages en la matière, une ASS ayant travaillé au SSAE (Service Social d'Aide aux Emigrants) nous affirmant par exemple ne pas renseigner la nationalité des demandeurs, ne jugeant pas ce critère « utile ».

[164] D'après les enquêtés, il permet dans un premier temps aux professionnels de justifier de leur activité vis-à-vis de leur employeur et surtout de mesurer l'intensité du travail, mais les statistiques qu'il génère sont également jugées utiles par les ASS pour justifier leurs demandes. Cette acceptation dénote d'ailleurs d'une certaine évolution de la culture professionnelle des ASS, nous semble-t-il. Deux enquêtées relèvent d'ailleurs que les ASS les plus anciens trouvaient ce contrôle de leur activité totalement illégitime. L'aspect pratique est également souligné pour l'impression des formulaires de demandes par exemple. Mais certains professionnels ne nient pas non plus l'utilité des « indiscrétions » que leur permet cet outil pour connaître ce qu'éventuellement, l'usager ne dit pas. Le logiciel permet donc de parer parfois à des informations inexactes et éventuellement de découvrir une prestation à laquelle la personne a droit.

La démarche est d'ailleurs la même concernant les dossiers des usagers. Les écrits semblent s'appauvrir au fur et à mesure qu'ils sont davantage destinés à un usage extérieur et non contrôlé comme le décrit cet ASS de secteur de la ville de Strasbourg, qui représente bien ce que nous livrent ses collègues sur le sujet :

> *Et puis bon, par rapport aux trucs que tu mets dans l'ordinateur, moi je mets rien enfin je mets juste le strict nécessaire. Bon certains vont écrire des trucs, parce que tu peux écrire… moi je le fais jamais. Je mets le strict minimum, ce qu'on me demande, c'est-à-dire voilà, le nom de la personne, où elle habite, combien de fois je l'ai vue, les types de problèmes, bon si c'est des secours par exemple, je suis obligé de mettre que je fais un secours à tel endroit, telle heure, mais je vais pas… Bon après t'as le dossier papier hein, comme on appelle ça, bon là tu mets tes trucs, et puis moi après j'ai mon cahier quoi. Quand je reçois des gens, j'écris sur mon cahier, et ce que j'écris sur mon cahier je vais pas tout remettre sur le dossier papier, je vais mettre quelques éléments, ben qui permettront à un autre si jamais il reprend le dossier de comprendre un minimum les choses. Mais je vais pas marquer « c'est un toxicomane », ça je vais le marquer peut-être dans mon cahier mais le cahier il est pour moi. Alors je marquerai « problèmes de santé », par exemple. Tu vois c'est aussi dans la manière de noter les choses*. (Un ASS de secteur strasbourgeois de 38 ans, peu au fait de la Loi de Prévention de la Délinquance.)

On constate ici que ce que nous relevions dans les réflexions menées par les étudiants est bien de mise sur le terrain. Au final, le support riche en informations se révèle être le cahier personnel de l'ASS duquel ne sont repris que des éléments épars pour le dossier qui appartient, lui, à l'organisme employeur et qui est destiné à suivre l'usager. Les problématiques rencontrées y sont d'ailleurs largement euphémisées, voire vidées de leur sens, hypothéquant leur utilité pour d'autres professionnels si des informations orales ne viennent pas les compléter. En l'absence d'une identification de l'interlocuteur et de l'utilité que pourrait avoir l'information, la discrétion l'emporte bien sur le travail collectif et la continuité de l'action.

Avant d'aller plus loin, deux remarques sont nécessaires à propos des exemples précédents. D'abord il faut souligner que les cas présentés portent sur des transmissions écrites et qu'il n'est pas fait mention d'interactions entre les acteurs. La tension réside ici dans l'aspect contradictoire de l'information, pouvant à la fois servir et desservir. Le besoin d'informations d'un autre professionnel peut donc être évacué. Cependant, si la faillibilité du professionnel tend à installer de fait un principe de discrétion, la réalité s'accommode mal de la défiance comme mode d'entrée en relation. Et on ne peut postuler que les travailleurs sociaux l'ignorent, eux qui font de la confiance la condition première de leur travail. Une seconde ligne de tension apparaît donc ici entre les principes de l'échange d'informations et la nécessité du travail collectif ou partenarial qui induit également une entrée en relation et complexifie la démarche. Car au final, aussi inconfortable que puisse être la détermination du contenu d'une transmission écrite, inconfort accru il est vrai par la possibilité offerte aux usagers de consulter leurs dossiers[165], l'exercice n'implique pas le travailleur social de manière directe.

Il est plus complexe cependant lorsque le travailleur social est amené à entrer en contact avec ses partenaires. Comme le relève Yves Boisvert, *« plus l'individu est inséré dans un système collectif ouvert, où les interactions sont multiples et fréquentes, plus l'éthique devient incontournable pour lui »* (Boisvert, in Gaudet et Quéniart, 2008, p. 94). Il faut ajouter qu'il est rarement possible pour le professionnel d'évoquer directement les doutes qu'il peut avoir à l'égard de son interlocuteur. Son mode de justification, basé sur le risque que constitue l'échange pour l'usager, reste une donnée personnelle. Il nous faut relever d'ailleurs que les écrits de référence du secteur ne mentionnent jamais la probité toute relative qui peut être prêtée au partenaire, le danger restant du domaine du non-dit. Ils se contentent soit d'une justification abstraite basée sur le respect de la vie privée et faisant appel à certains textes de référence[166], soit à l'obligation légale du secret professionnel. Si l'éthique est invoquée, c'est pour déterminer l'opportunité et la profondeur des échanges en fonction de « l'intérêt de l'usager » (Bouquet, 2003), notion éminemment subjective et contrebalancée par celle du risque. Les recommandations en la matière tendent cependant à limiter les communications au

[165] Avec l'adoption de la loi 2002-2, la possibilité pour les usagers – ou, pour les mineurs, pour leurs représentants légaux – d'avoir accès à leurs dossiers administratifs a engendré une réflexion profonde et un bouleversement des pratiques dans les établissements médico-sociaux, comme en témoignent certains entretiens. Elle est la source, comme d'ailleurs dans d'autres secteurs, d'une grande autocensure de la part des rédacteurs.
[166] Constitutionnels, conventionnels ou législatifs.

strict nécessaire. Certaines de ces recommandations sont largement évoquées par les interviewés lorsqu'ils décrivent la conduite à tenir par exemple, lors de réunions de synthèse, l'anonymat arrivant en tête.

Dans la mesure du possible, il s'agit de se concentrer lors des réunions de partenaires sur les situations ou problématiques générales, d'associer la personne à ces démarches en l'en informant et surtout de ne pas lui nuire. L'Assistance Educative en Milieu Ouvert est un très bon exemple d'activité pouvant nécessiter le contact répété du travailleur social avec d'autres institutions ou professionnels, travailleurs sociaux ou non. Cette ASS faisant fonction d'ES dans ce cadre nous détaille les précautions à prendre au quotidien pour préserver la vie privée du jeune suivi et de sa famille, tout en maintenant des contacts avec tous les professionnels concernés :

> *Alors, je fais un peu la politique de l'autruche, c'est-à-dire, pour le moment j'arrive à fuir. C'est-à-dire, c'est difficile à expliquer concrètement, il faudrait prendre 36000 exemples mais si tu veux, j'arrive à fuir toutes les situations où on va me mettre devant une question qui va m'embarrasser parce que la personne va prononcer le nom et forcément, qui n'est pas dans le même souci que moi, elle va être elle dans le nominatif et moi pour discuter de la situation, forcément je suis dedans. Donc ce que j'essaye de faire c'est d'être le plus honnête possible, c'est-à-dire quand je vais quelque part discuter avec une assistante sociale… je ne vais pas à l'école sans les parents, je vais pas voir un directeur sans les parents. Ou alors, les parents le savent et m'en ont donné l'autorisation et je leur dis « vous savez qu'il va me demander un certain nombre de choses, il va falloir que je réponde à ça, peut-être pas… », et le parent sait exactement ce qui va se passer. Alors voilà, ma ligne de conduite c'est d'être le plus honnête possible avec les parents. J'essaye d'être le moins souvent possible confrontée à des situations où je serai dans une situation… d'embarras, vraiment. Parce qu'on va me dire « alors qu'est-ce que vous faites ? Vous savez que la mère… ? Ah ! et puis vous savez que le père… ? ». Et sans t'en rendre compte, on t'amène à dire des choses… A une réunion de partenaires, par exemple, j'ai presque pas ouvert la bouche jusqu'au moment, presque à la fin de la réunion, ça concernait une famille cette réunion, il y avait la PMI donc des puéricultrices, éducateurs, assistants sociaux, la chef de service du centre médico-social, la directrice de la*

*crèche, enfin bref, il y avait un certain nombre de personnes. Et j'ai dit à un moment donné « est-ce que c'était vraiment nécessaire qu'on connaisse… », on devait discuter des grandes lignes, j'ai dit « si on ne prononce pas le nom de cette famille et qu'on s'en tient à la problématique, qu'est-ce que ça change ? ». Puisque ce qui est important c'est la problématique, c'est pas de savoir qui c'est, tu vois. Et démontrer que sans la nomination, on arrivait exactement au même résultat. Et que dès qu'on donne un nom, ça permet tout de suite de partir dans tous les sens : « vous vous rendez compte, untel… ! et elle fréquente trois mecs en même temps ! »… et alors, en quoi ça nous aide qu'elle fréquente trois mecs en même temps ? Et de savoir qui elle fréquente ? Alors il y a des choses comme ça, de temps en temps, à faire surgir ponctuellement, à des occasions bien précises, etc… Mais c'est difficile de le faire tout le temps. Ca dépend ce qu'on entend par partenariat, faut faire très attention avec ce terme.* (Professionnelle de 46 ans, mobilisée contre le Projet de Loi de Prévention de la Délinquance au sein du collectif strasbourgeois « 7, 8, 9 ». Appelée de son propre aveu « la militante » sur son lieu de travail en raison de sa propension à prévenir ses collègues des rassemblements, d'afficher les informations afférentes sur son lieu de travail ou de faire suivre les mails des listes de diffusion sur ce type de sujets.)

Cet extrait représente bien les différents principes évoqués par les professionnels dans leurs échanges, à commencer par le souci de l'anonymat, difficilement compréhensible lors d'une réunion de partenaires au sujet d'une famille identifiée. Paradoxalement, la personne qui est au centre de l'action devrait disparaître des échanges interprofessionnels et s'effacer devant sa « problématique », en d'autres termes, derrière sa catégorisation par ailleurs largement contestée. On constate cependant que cette possibilité échappe souvent au professionnel qui reste soumis dans ce domaine à ses interlocuteurs.

Dans ces échanges directs, le silence est bien plus délicat et « il va falloir » dire des choses. On relèvera d'ailleurs que la demande peut porter aussi bien sur ce que sait la professionnelle que sur ce qu'elle fait, nous renvoyant à ce que nous disions sur la préservation de l'information comme préservation d'une autonomie technique. En évoquant l'association de l'usager concerné aux transmissions et aux communications, l'ASS en question se positionne en tant que dépositaire de l'information et non comme propriétaire de celle-ci. Le fait de

prévenir l'usager peut parfaitement représenter le respect à avoir vis-à-vis de lui[167]. Respect qu'un tiers de nos interviewés évoquent pour justifier l'importance de la confidentialité. Il peut également traduire la volonté d'associer l'usager aux démarches qui le concernent, comme le fait d'être accompagné précisément par les parents. Cependant, vu le souci d'honnêteté qui est mis en avant, il nous semble qu'il s'agisse également d'une façon pour le professionnel de trouver une justification morale à l'échange d'informations malgré l'incertitude qui prévaut quant à leur utilisation. Paradoxalement, cette incertitude ne peut être réduite qu'à l'usage, en prenant le risque justement de soumettre des informations à ses interlocuteurs et d'en évaluer le devenir *a posteriori*. Ceci implique par ailleurs un partenariat dans la durée qui semble compromis au regard de ce que l'enquêtée nous livre sur les partenariats.

Ainsi, un second niveau de lecture est possible, en nous intéressant aux stratégies déployées dans une situation où entrent en conflit les nécessités du travail collectif et les valeurs de la professionnelle. A commencer par la fuite des situations où précisément, il faudrait être amené à effectuer un choix quant à ce qui est communicable ou non. Mais plutôt qu'une fuite de la situation, c'est la fuite du dilemme qui est décrite ici. Il y a bien une stratégie d'évitement mais celle-ci se résout par le recours à l'usager. Elle peut passer soit par sa présence et donc par la suppression du statut d'intermédiaire de la professionnelle, qui est précisément ce qui lui pose un problème éthique, soit par sa consultation préalable. Dans le second cas, parallèlement à un souci d' « honnêteté », elle élabore dans le même temps avec l'usager le domaine du dicible, en anticipant les demandes de ses interlocuteurs. La révélation n'est donc plus une trahison de l'usager et la démarche éthique rejoint donc ici le domaine de la transaction sociale. Le respect des principes de partage, basé sur l'assentiment des personnes, s'apparente à la réduction de l'incertitude et de l'inconfort de la situation pour le professionnel, tiraillé entre la nécessité de l'échange induite par le cadre institutionnel de l'AEMO et l'impératif du secret. Le travailleur social participe lui-même à élaborer des compromis entre les attentes de ses partenaires et ce que l'usager est prêt à livrer. Cependant, l'élément explicatif des réticences de cette professionnelle ne nous semble pas résider fondamentalement dans la nécessité de respecter la vie privée de l'usager mais bien plus dans

[167] Rappelons tout de même que d'après la jurisprudence, l'usager ne peut pas relever un professionnel du secret professionnel vis-à-vis de tiers. L'autorisation de révéler des éléments n'est pas une justification légale à la levée du secret professionnel. Mais elle peut être une justification morale tout-à-fait satisfaisante.

les pratiques que la professionnelle juge acceptables ou non, ce qui apparaît dans la seconde partie de l'extrait.

En effet, la frilosité à échanger sur les familles suivies s'explique ici encore par l'usage qui peut être fait des données personnelles par les autres professionnels. On constate que c'est bien le spectre du jugement normatif des usagers qui se profile derrière l'attention portée aux types d'informations échangées. Le souci de faire des réunions de synthèse des espaces de réflexion dépersonnalisés, plus que des temps d'échange d'informations nominatives, y trouve sa justification. Echanger sur des situations plutôt que sur des personnes permettrait d'être plus objectif (Bouquet, 2003). Ce type de dénonciations de « déballages » nominatifs, évoqué par cinq interviewés, vient souligner l'importance d'une éthique renforcée face à la multiplication de ce type d'instances de concertation pluri-professionnelles. Instances où, de surcroît, tous les acteurs ne sont pas des travailleurs sociaux ou reconnus comme tels et, dans tous les cas, où ils ne semblent pas partager des valeurs communes. Dans le cas d'échanges pluri-professionnels, les processus de délimitations que nous avons présentés dans la première partie peuvent donc se doubler de l'attribution d'une valeur morale à chaque profession. La scène présentée peut parfaitement figurer ce que nous disent Boltanski et Thévenot des conflits de mondes. Le silence dans lequel la professionnelle nous dit rester pendant la réunion traduit déjà son malaise face à une situation où s'affrontent différents critères de jugement des personnes. Il figure déjà *« une critique en acte »* de la facticité de la situation. Le rappel d'une règle en la matière vient nettement faire basculer la situation en raison d'une *« inquiétude sur l'évaluation des personnes »* (Boltanski et Thévenot, 1991, p. 26) et sur les critères de jugement à l'œuvre.

Le rappel d'une règle cadrant la nature des échanges permet ici d'éviter un conflit ouvert et la dénonciation des critères de jugement des professionnels concernés. La règle de l'anonymat peut donc représenter ici la recherche d'un compromis pratique dans des situations où les acteurs ne partagent ni les mêmes objectifs, ni les mêmes valeurs. Et c'est bien sur la norme – ici, celle qui doit cadrer l'échange – que les acteurs s'affrontent, et non directement sur les valeurs qui entrent en conflit. Au-delà d'une stratégie de pouvoir par la rétention d'informations, il peut donc s'agir également de domination symbolique au sens bourdieusien, l'acteur faisant prévaloir dans une situation donnée sa propre définition des objectifs du travail à travers le rappel d'une règle institutionnellement admise et qui sert un

rapport de force qui lui est favorable. L'inconfort de la situation pour la professionnelle est cependant palpable et c'est bien pour elle et non pour l'usager que la situation paraît insupportable.

Deux éléments peuvent venir corroborer cette analyse et nous permettre de l'approfondir. D'abord, il faut souligner qu'ici, les jugements normatifs sur l'usager ne portent pas forcément à conséquence. Ils déterminent sans doute un certain rapport à l'usager pour les professionnels concernés, qui ne correspondent pas à l'idéal de non jugement, mais on ne peut postuler que leur énonciation pendant la réunion puisse nuire ou constituer un risque. La situation est dérangeante non pas pour l'usager, qui l'ignore, mais pour notre enquêtée. Ajoutons d'ailleurs que selon ce que nous livrent nos enquêtés, et précisément celle en question dans le dernier exemple, les usagers comprennent mal pourquoi il faudrait taire certains aspects de leur vie privée et pourquoi leur assentiment pour certaines transmissions serait nécessaire. Alors que ces éléments sont souvent déjà connus dans le cadre des mesures d'AEMO, à des degrés divers par le juge, les éducateurs ou l'assistant de service social de secteur, etc. La différenciation des acteurs est le fait des professionnels et non des usagers. La nécessité de taire ces éléments est donc également davantage le souci des professionnels eux-mêmes.

Il nous semble en définitive que le souci des professionnels d'éviter les contacts et de trop en dire trouve sa source, au-delà du risque énoncé ou du respect à avoir pour l'usager, dans une volonté de rester fidèle à certaines valeurs. Et ici, les valeurs passent bien par le geste : le silence et le rappel de la règle viennent signifier la non-adhésion de l'acteur à la situation en cours. De la même manière, la consultation de l'usager et la recherche de son assentiment, quand bien même il n'en voit pas l'intérêt, sont une manière pour le professionnel de se prouver sa conformité à des valeurs professionnelles. Il s'agit aussi de se distinguer par là même de professionnels ne pouvant prétendre à la même probité, qu'ils aient ou non un statut différent. Dès lors, l'attitude générale de non-partage peut figurer pour les travailleurs sociaux *« une intériorisation des critères de choix leur permettant d'avoir un sentiment de continuité »* (Rémy *et ali*, 1978, p. 114) et de s'assurer quotidiennement qu'ils sont bien conformes aux valeurs du groupe.

Les pratiques de confidentialité et de partage peuvent donc d'une certaine manière s'inscrire dans la démarche éthique dont se réclament les professionnels et il faut prendre au sérieux les justifications des acteurs. Or, comme en témoignent aussi bien le souci de ne pas trop en écrire que celui d'échapper aux situations dans lesquelles il faudrait parler, l'éthique n'est pas à proprement parler une réflexion toujours renouvelée sur des cas pratiques. Si les usages sont justifiés par une réflexion éthique dans une situation d'incertitude et de tension entre différentes normes et valeurs, nous pensons qu'ils sont dans une grande mesure intériorisés par les acteurs renvoyant au « sens pratique » évoqué par Pierre Bourdieu (1980). La discrétion prouve pour l'acteur sa fidélité à des valeurs professionnelles. Une grande part de l'absence de communication entre les professionnels du social puise selon nous son origine dans un souci intériorisé du sens de l'action professionnelle : résolument au service de l'usager. Néanmoins, elle n'est pas réductible à des automatismes et les formes de justification des enquêtés nous renvoient à l'usage qui peut être fait par les acteurs de l'éthique professionnelle comme mode de rationalisation de leurs pratiques. En faisant la part belle à la subjectivité de l'acteur, la démarche éthique vient valider dans une certaine mesure ses propres jugements de valeurs à l'égard de ses interlocuteurs qu'ils aient ou non un statut différent. Elle encourage la traduction d'une méfiance qui n'est sans doute pas déliée de stratégies de distinction, car elle repose sur la recherche d'une rectitude morale supérieure, en un raisonnement basé à la fois sur des postulats scientifiques – chacun est soumis à ses propres représentations – et sur des « bonnes pratiques » professionnelles. Il apparaît dans nos investigations que ce qui est à protéger n'est peut-être pas tant l'usager que les principes de classement des professionnels eux-mêmes et leurs systèmes de valeurs. Des compromis pratiques sont d'ailleurs possibles pour tenter de concilier les intérêts et les valeurs en présence, mais toujours en se référant à des registres de valeurs disponibles et légitimes à l'intérieur du groupe. Ce type de transactions est d'ailleurs également observable dans les cas où le dévoilement répond à une démarche plus ou moins volontaire du travailleur social lui-même. Les conflits de valeurs qui sont à l'œuvre peuvent d'ailleurs nous renseigner sur la hiérarchie des priorités et les critères de légitimité du basculement d'un registre de valeurs à l'autre.

## B. Secret, dévoilement et conflits de valeurs

La démarche éthique peut donc s'appréhender comme un mode d'élaboration de justifications par les acteurs, aboutissant entre autre à une forme de distinction, au nom d'un réel souci de préservation de leurs valeurs propres. Et il nous faut être ici très prudent dans notre propos. Car la distinction sur le registre moral n'est pas l'objectif de la démarche et l'éthique ne peut être considérée uniquement comme un « alibi » à disposition des professionnels pour asseoir une forme de domination. Les acteurs pensent toujours réellement que leurs valeurs sont supérieures à celles d'autrui et c'est d'ailleurs une des conditions de leur efficacité. Selon Laurent Thévenot et Luc Boltanski (1991), la justification ne doit d'ailleurs pas se concevoir comme l'invention après-coup d'un alibi. Les actions seraient réalisées, à l'inverse, de manière à pouvoir être justifiées. Nous souscrivons en partie à ce propos dans la mesure où il nous semble que les acteurs ont besoin, lorsque des valeurs sont en jeu, de pouvoir s'assurer, qu'ils sont fidèles à eux-mêmes. Un des intérêts de la sociologie de la transaction sociale est précisément d'avoir montré que, s'il est possible de réaliser des compromis pratiques dans des situations de confrontation, *« il ne saurait y avoir de concessions sur les valeurs »* (Blanc, dans Freynet *et ali*., 1998). C'est précisément ce que nous souhaitons souligner ici en insistant sur les situations dans lesquelles la tension entre le secret et le dévoilement prend corps en dehors de situations de concurrence entre des acteurs inégaux. Ou plutôt, là où les considérations valorielles l'emportent sur l'identification du destinataire et sur les processus de classement, là où il n'existe pas d'incertitude sur ce qui va être fait des informations transmises. Car nous souscrivons à l'hypothèse de Jean Rémy (2005) selon laquelle il existe peu de situations monologiques, où l'acteur se trouverait dans une posture exclusivement stratégique ou alors uniquement expressive, *« en d'autres termes, les situations les plus fréquentes sont celles où le sens est diffus à l'intérieur de choix de priorité »*. Lorsque les valeurs l'emportent sur les enjeux de pouvoir, il apparaît clairement que la transaction à l'œuvre possède un caractère interne amenant l'acteur à devoir composer entre différents registres de valeurs. Les situations dans lesquelles le secret peut potentiellement être levé, de manière active ou passive, sont alors d'excellents révélateurs des registres de valeurs qui s'affrontent, là où la protection de l'usager peut être invalidée au nom de valeurs supérieures. Nous allons donc nous intéresser à ce qui peut légitimer pour les acteurs la levée du secret.

1. Conflits de valeurs et transactions

La thèse défendue par Thévenot et Boltanski est intéressante et leur théorie du désaccord sur les critères de classement à l'œuvre dans un processus d'évaluation des personnes nous a fourni un élément explicatif tout à fait pertinent. Nous y reviendrons d'ailleurs dans le chapitre suivant. Cependant, cette perspective a le défaut d'être à la fois trop globalisante, en amenant à penser que les acteurs évoluant dans certains mondes partageraient tous les mêmes critères de classement, et trop enfermante car elle passe sous silence la multiplicité des registres qui peuvent coexister dans un même domaine d'activité. C'est un des points sur lesquels la sociologie de la transaction sociale s'en éloigne car elle postule une pluralité et une simultanéité des registres utilisés et c'est bien ce qu'il s'agit de souligner ici. Cette dernière met l'accent *« sur la complexité des situations dont l'évolution est semi-aléatoire plutôt que sur les situations fortement structurées et codifiées, sur les processus implicites d'ajustement constant entre les partenaires plutôt que sur leurs négociations explicites, sur la production progressive par les partenaires eux-mêmes des normes de leur interaction plutôt que sur la préexistence d'un cadre normatif dûment balisé, sur la tension entre le calcul d'intérêt et l'affirmation de sens où la seconde peut très bien prévaloir, sur la relative confiance que les partenaires ont avantage à se créditer mutuellement plutôt que sur la concurrence entre rivaux… »* (Van Campenhoudt et al., 1994, p. 99). La sociologie de la transaction sociale peut ainsi saisir les formes de coopérations conflictuelles qui peuvent s'établir entre les acteurs.

La situation que nous relate cette ASS ayant travaillé pendant quatre ans dans un Comité de Probation et d'Assistance aux Libertés (CPAL)[168], dépendant de l'administration pénitentiaire et donc du ministère de la Justice, est tout à fait exemplaire de ce type de transactions portant sur des valeurs :

> *Je suis pas mal à l'aise par rapport à ça. Je me souviens quand je travaillais au tribunal, il y a une dizaine d'années, je m'occupais donc de gens qui étaient toxicomanes, entre autre, et qui étaient mis sur écoute… pour faire tomber, dans le cadre des stups, faire tomber des réseaux. Je travaillais en Meurthe et Moselle tout près de la Belgique et du Luxembourg donc il y avait vraiment… Un gars, un jeune dont je m'occupais, un majeur hein, il avait été mis sur écoute, et il disait… On*

[168] Les CPAL sont devenus depuis les Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation (SPIP).

*n'arrivait pas à savoir, enfin, il était en communication avec quelqu'un qu'on n'arrivait pas à… à savoir qui c'était. Et celui-là dit justement : « j'ai rendez-vous avec madame X, tel jour à telle heure ». Facile ! Le juge débarque dans mon bureau en me disant « Mme X, vous avez rendez-vous avec qui ce jour là ? ». Je lui dis « mais pourquoi, vous me demandez ça ? ». « Parce qu'en fait »… il me raconte tout ça et il aurait suffit que je donne le nom pour qu'il tombe, facile. Alors là, on est pris entre le marteau et l'enclume, parce qu'en plus, on travaille pour l'administration pénitentiaire donc on peut pas entraver la justice, mais d'un autre coté, donner cette date-là c'est aussi vendre la peau de ce gars, voila. Et ben je lui ai dit « écoutez, moi je peux pas vous le dire, je suis soumise au secret professionnel ». Il me dit « mais vous travaillez dans une instance judiciaire ». Je lui dis « mais oui, je suis d'accord, alors prenez mon agenda, vous subtilisez mon agenda sur mon bureau et vous l'ouvrez à la date là, et vous cherchez ». (Silence). Il l'a pas fait. Mais c'était facile pour eux de savoir, de toute façon il aurait suffit de se planter devant mon bureau puis de le cueillir le gars. Mais, ils ont respecté ça. Je pense que quand on est clair et que… quand on est clair dès le départ avec ce secret mais qu'on le monte pas non plus en épingle. Parce que si on est capable de partager des choses nécessaires, on est crédible par rapport au secret. Il faut pas tout le temps faire… moi j'ai des collègues « ah c'est le secret, c'est le secret, c'est le secret ! ». On s'embourbe là dedans.* (ASS scolaire nous disant qu'elle ne se battra pas contre la Loi de Prévention de la Délinquance et que le secret partagé est nécessaire à une bonne prise en charge et s'est toujours pratiqué).

Le cloisonnement des mondes peut ici être relativisé en raison même de l'interpénétration des secteurs d'activité. Il y a dans cette situation à la fois des éléments structurels, sur lesquels la professionnelle ne peut pas agir, et des considérations d'ordre moral, qui se recouvrent partiellement. Cette situation plonge l'enquêtée dans un dilemme éthique où se confrontent non seulement des contraintes formelles et des valeurs, mais également différents principes de justice. D'un côté, l'appartenance institutionnelle de l'ASS et donc sa nécessaire participation à une mission judiciaire[169], va de pair – et c'est assez rare dans les entretiens pour être relevé

[169] Nous pourrions ajouter sa soumission hiérarchique au juge mais nous ne sommes pas certains qu'il s'agisse ici du Juge d'Application des Peines sous l'autorité duquel étaient placés les ASS des comités de probation. Cela n'est plus le cas depuis la mise en place des SPIP en 1999, date à laquelle ils sont rattachés pleinement à l'administration pénitentiaire et placés sous l'autorité d'un directeur départemental.

– avec une certaine identification à la démarche de l'enquête policière *(« **On** n'arrivait pas à savoir »*). De l'autre, sa profession et le secret professionnel – qui est une fois de plus ce qui est opposé à la volonté de savoir du tiers – renvoient au geste moralement réprouvé d'une dénonciation (*« vendre la peau de ce gars »*). Le fait que le juge puisse apprendre de qui il s'agit par des moyens détournés ne semble pas l'émouvoir : elle n'a pas de prise sur son action. Les modes de justification d'usage sur la valeur de l'usager, sa nécessaire protection ou le non-jugement, sont d'ailleurs absents de l'extrait en question, nous amenant à penser que l'image idéalisée de l'usager pourtant largement partagée par les enquêtés ne peut être opposée au juge. Nous pensons en tout cas que ces arguments ne peuvent pas être les seuls à entrer en compte ici pour l'ASS et il ne peut être fait abstraction des logiques d'action et des missions des autres acteurs, ce qui est généralement le cas pour des travailleurs sociaux travaillant dans des établissements à vocation exclusivement sociale. Dans le cadre des comités de probation, les usagers ont déjà été évalués sur des principes de classement dont la légitimité ne peut être remise en cause. Que la loi puisse faire référence ne peut être contesté au risque, pour l'ASS, de se placer en porte-à-faux. Il n'est pas exclu d'ailleurs que la participation à un trafic de stupéfiants, dans le cadre d'une libération conditionnelle, puisse être considérée comme moralement condamnable par l'enquêtée. La diversité des postes occupés par cette professionnelle peut d'ailleurs nous permettre d'éclairer cette facilité à intégrer des logiques institutionnelles diverses : deux expériences de polyvalence de secteur, en milieu rural puis en ZUP, un passage au 119 (service départemental d'écoute et de recueil d'informations sur l'enfance maltraitée), une expérience dans les CPAL dont il est question ici, un passage au service de placement familial au conseil général de Moselle, avant d'intégrer finalement l'éducation nationale. Cette mobilité est bien plus importante que celle qu'ont connue la quasi-totalité de nos enquêtés, nous permettant de souligner que la socialisation professionnelle, et notamment en ce qui concerne les usages du secret, se poursuit au cours de la carrière à travers les interactions avec d'autres acteurs. Elle nous invite également à considérer l'influence que peut avoir la multiplication des cadres d'action successifs sur la facilité à intégrer les logiques d'interlocuteurs divers.

Par rapport aux situations déjà présentées, celle-ci se démarque nettement sur certains aspects. D'abord, on peut constater qu'il ne s'agit pas à proprement parler de concurrence entre les acteurs qui ont des rôles bien délimités. Le rôle de l'ASS n'est pas de participer à une enquête en cours et ses prérogatives relèvent de l'aide sociale aux personnes, sans pour autant que soit

mise en avant par l'enquêtée une opposition entre les missions de chacun. Ensuite, il n'y a pas, comme dans les situations précédentes, d'incertitude quant à ce qui pourrait être fait de l'information. Son usage potentiel est tout à fait identifié et ne relève pas d'un processus d'évaluation des personnes : il s'agit de démanteler un réseau de trafiquants de stupéfiants, ce qui aboutira sans doute à la réincarcération du suspect. Il ne semble donc pas qu'il s'agisse avant tout pour l'ASS de défendre un territoire ou de se mettre davantage au service de l'usager que de son établissement employeur. Ce qui est en jeu ici ne relève pas non plus de la plus ou moins grande confiance qu'il est possible de placer dans l'interlocuteur.

C'est davantage le fait de participer activement à la révélation, d'entrer dans une démarche moralement condamnable qui semble problématique. Nous pouvons émettre en conséquence l'hypothèse selon laquelle l'ASS souhaite échapper à la culpabilité *« qui naît quand un acteur s'aperçoit que son action ne correspond pas à son image de soi intériorisée et valorisée »* (Rémy *et ali*, 1978, p. 27). Si les valeurs sont à l'œuvre dans l'évaluation d'autrui, elles le sont également dans le cadre d'une auto-évaluation par les acteurs. C'est dans ce cadre que le processus de justification est nécessaire. Le retournement du dilemme est d'ailleurs fort révélateur. Plutôt que de s'opposer frontalement à la révélation, elle préfère proposer au juge un stratagème qui le plonge dans le même conflit de valeurs qu'elle-même ressent. Renvoyant dos-à-dos sa volonté d'utiliser une information facilement disponible et l'action de se la procurer de manière détournée. Ce serait finalement au juge de s'approprier une information qui ne lui appartient pas ou de piéger le suspect ; à lui de se déterminer sur la légitimité de l'utilisation de l'information en question.

Ce qui est en jeu ici, ce sont bien des registres de valeurs ou des principes de justice différents. D'un côté, ceux de l'institution judiciaire, qui se réfèrent à la loi pour déterminer ce qui est acceptable ou non et se basent donc indirectement sur des valeurs collectives. De l'autre, le registre de la morale par rapport auquel doit être déterminé si l'utilisation de cette information est légitime ou non. Et nous pouvons relever qu'il n'y a pas de négociation sur les valeurs mais bien un processus transactionnel dans lequel le point de vue de l'autre n'est pas nié ou invalidé. Le processus ménage par ailleurs des portes de sortie aux différents acteurs. La référence au secret professionnel permet simplement ici d'éviter que se confrontent les principes de justice des acteurs en présence. Ils sont d'ailleurs prêts à des concessions : l'ASS à fermer les yeux sur une consultation de son agenda, le juge à une prise en compte de son

refus. Il est utile de rappeler que l'enquêtée se positionne clairement pour le « secret partagé » et utilise cet exemple pour démontrer son aisance à faire la part des choses entre les moments où le secret professionnel n'a pas à être brandi et correspondrait plutôt à une pratique abusive et ceux où il est, comme ici, une nécessité. Et même dans ce dernier cas, il peut ne s'agir que de *« sauver la face »* (Goffman, 1967) dans une situation où la marge de manœuvre de l'acteur est restreinte, le rapport de force lui étant défavorable.

On peut du reste mesurer cette situation à l'aune de certaines recommandations faites aux ASS en cas de saisie de dossiers d'usagers par un Officier de Police Judiciaire dans le cadre d'une enquête de flagrance ou d'une commission rogatoire. Cas dans lesquels la commission déontologique de l'ANAS spécifie que *« l'assistant social ne donne pas un dossier, on vient lui prendre, ce qui est tout à fait différent »*. Luki Mundaya (2001) conseille dans ces occasions que l'ASS demande à ce que soit noté dans le procès verbal de saisie : *« je m'oppose à la saisie par vos soins des pièces (les énumérer) que je considère couvertes par le secret professionnel auquel je suis tenu. S'agissant de confidences que j'ai reçues de mes clients, je considère que ce secret est opposable aux autorités judiciaires et, à plus forte raison, aux autorités de police »*. La précaution reste somme toute sans effet mais la « déclaration de principe » apparaît comme une manière, dans ces circonstances extrêmes, de garantir la probité de l'ASS et au-delà, celle de la profession. Il s'agit de faire en sorte que, dans les moments où la disposition légale du secret s'efface devant la procédure pénale, on ne puisse pas supputer de collusion entre agents de l'aide sociale et agents de la force publique. Ici encore, c'est la valeur morale de la profession qu'il s'agit de préserver, quitte à placer le professionnel dans une situation où il nie la mission de ses interlocuteurs et les dispositions légales sur lesquelles ils s'appuient. Si le principe de la saisie qui doit l'emporter sur la remise du dossier correspond bien à la situation que nous venons d'étudier, elle s'en éloigne nettement sur la prise en compte de l'activité policière ou judiciaire. L'opposition de principe à la saisie d'un dossier peut parfaitement figurer ce que nous livre l'enquêtée précédente sur le fait de « monter en épingle » le secret professionnel.

La recherche d'une continuité par les acteurs ne passe donc pas forcément par la négation du point de vue de l'interlocuteur. La délimitation du domaine d'activité de chacun peut être suffisante et, au-delà du rapport de force, c'est bien sur des valeurs que se joue la situation, davantage que sur la préservation d'un territoire professionnel. Ici encore, bien que la logique

des interlocuteurs puisse être prise en compte, c'est le caractère nuisible de l'information pour l'usager qui justifie le silence. Et la fidélité à certaines valeurs n'est pas à usage externe mais à usage interne. Elle peut susciter, au-delà d'un sentiment de continuité dont nous avons parlé, un sentiment de fierté. Elle permet d'éviter la culpabilité. Dès lors comment peut-on comprendre les situations dans lesquelles les professionnels de l'action sociale envisagent une circulation de l'information qui soit contraire à la volonté des usagers ou plus encore qui leur soit nuisible ? Ces situations reviennent-elle à nier la démarche éthique ? Dans ces cas là, il ne nous semble pas que soit faite abstraction des valeurs, au contraire. C'est toujours en leur nom que le silence peut être brisé.

### 2. Signalements et hiérarchie des priorités

Nous avons déjà évoqué les situations dans lesquelles un dévoilement est légalement possible. En théorie, un professionnel de l'action sociale soumis au secret professionnel n'est pas passible de poursuites lorsqu'il signale à la justice ou à une administration compétente des sévices perpétrés sur une personne mineure ou incapable de se défendre ou la dangerosité pour lui-même ou pour autrui d'une personne potentiellement armée[170]. Néanmoins, le secret professionnel n'exempte pas les personnes qui y sont soumises de prévenir un crime ou de porter assistance à une personne en péril[171]. Mais même dans ces cas particuliers, le signalement est toujours une possibilité parmi d'autres et non une obligation[172]. Ici encore, le professionnel est dans une situation d'exception, puisque la loi impose à l'ensemble des citoyens d'informer les autorités d'un crime commis dont il est encore possible de limiter les effets ou d'un crime en préparation[173] mais également de dénoncer des faits de maltraitance sur un mineur de moins de 15 ans ou une personne vulnérable[174]. La loi confère donc au

[170] Article 226-14 du Code pénal, alinéas 1 et 3.
[171] Article 223-6 du Code pénal : *« Quiconque pouvant empêcher par son action immédiate, sans risque pour lui ou pour les tiers, soit un crime, soit un délit contre l'intégrité corporelle de la personne s'abstient volontairement de le faire est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75000 euros d'amende. Sera puni des mêmes peines quiconque s'abstient volontairement de porter à une personne en péril l'assistance que, sans risque pour lui ou pour les tiers, il pouvait lui prêter soit par son action personnelle, soit en provoquant un secours. »*
[172] Elle le devient pour les mineurs en danger avec l'adoption de la loi de prévention de la délinquance dont l'alinéa 7 de l'article 8 dispose que *« lorsqu'il apparaît qu'un mineur est susceptible d'être en danger au sens de l'article 375 du code civil, le coordonnateur ou le professionnel intervenant seul dans les conditions prévues au premier alinéa du présent article en informe sans délai le président du conseil général ; le maire est informé de cette transmission. »*
[173] Article 434-1 du Code pénal.
[174] Article 434-3 du Code pénal.

professionnel la possibilité d'arbitrer entre différents devoirs et d'établir lui-même les priorités en fonction des moyens qui sont les siens. Les textes lui confèrent une marge de manœuvre dans laquelle peuvent prendre corps les conflits de valeurs.

Le tiers de nos enquêtés, toutes catégories confondues, abordent spontanément la question du signalement comme étant la seule possibilité légitime de dévoilement d'informations en direction d'une administration. Sept enquêtés se contentent d'évoquer le signalement sans plus de précisions, sept abordent en particulier les situations de danger pour des enfants, trois autres celles concernant des personnes âgées ou vulnérables. D'autres se contentent de parler de danger sans plus de précision ou d' « affaires de mœurs graves ». Ici encore, la diversité des statuts et des lieux d'exercice joue un rôle dans l'appréciation des dispositions existantes. La protection de l'enfance, présentée comme mission prioritaire pour les ASS de secteur (soit directement, lorsqu'elles sont salariées par le conseil général, soit par délégation lorsqu'elles dépendent de la ville de Strasbourg) explique en partie la priorité mise sur l'enfance en danger par rapport aux autres formes de vulnérabilité.

L'analyse des représentations du signalement chez les enquêtés a surtout mis en exergue la même diversité d'interprétations et la même connaissance relative des textes eux-mêmes que pour le secret professionnel. Pour une ASS travaillant pour le conseil général dans un service gérontologique, le signalement d'actes de maltraitance serait une obligation *« pour la loi et encore plus pour notre déontologie »*. Or le code de déontologie de l'ANAS reste silencieux sur la question du signalement et se contente d'évoquer, sans les citer, les exceptions possibles au secret professionnel. Comme dans d'autre cas où est évoquée la déontologie, nous pensons donc que c'est aux valeurs professionnelles qu'il est fait allusion dans ce passage. Les valeurs professionnelles viennent l'emporter, comme lorsque nous analysions les sources du secret professionnel, sur la dimension légale.

Donnons encore un exemple, qui nous semble fort révélateur du rapport des enquêtés au signalement, avec le cas d'une ASS de la CRAM évoquant au cours de l'entretien un signalement effectué dans le cadre de son activité professionnelle. Bien que ne relevant pas de son mandat, elle nous explique que ce signalement d'un enfant *« en danger dans sa famille »*, relevait d'une *« obligation citoyenne »* et qu'elle ne pourrait pas dormir si elle ne l'avait pas fait en temps et en heure. Dans ce cas, non seulement l'obligation de secret s'efface devant le

signalement, mais l'acte échappe à la logique professionnelle et renvoie à la personne en tant que telle et à sa propre conscience. Il s'agit bien d'échapper à la culpabilité, ici, celle qui aurait découlé du silence devant une situation jugée inacceptable. L'acte renvoie encore une fois aux valeurs qui permettent d'arbitrer entre différents devoirs et de basculer d'un type de pratique à un autre, d'un principe de justice à un autre.
Ce que les entretiens révèlent, c'est que le signalement est non seulement possible dans certains cas, mais qu'il paraît également nécessaire, voire relever d'un devoir et d'une obligation morale. Le critère de la légalité, qui est ailleurs repoussé, rejoint ici ce qui paraît légitime aux acteurs qui sur-interprètent au besoin les dispositions existantes. La gravité perçue des faits vient donc bouleverser le raisonnement tenu en règle générale.

Les cinq enquêtés qui évoquent directement les dilemmes auxquels ils peuvent être confrontés lorsqu'un danger est perçu, nous permettent de cerner le basculement d'un principe de justice à un autre et les hiérarchies s'établissant entre différentes priorités. Dans ces cas-là, les principes de partage habituellement évoqués, à savoir l'assentiment de l'usager et l'interdiction de lui nuire sont écartés au profit de valeurs supérieures ou d'une lecture différente de celles-ci. Le mécanisme est le même chez les ES, qui ne sont pas forcément soumis au secret professionnel, que chez les ASS. Pour les enquêtés, la seule exception généralement acceptée à la confidentialité concerne les situations d'enfance en danger et plus spécifiquement, dans les exemples donnés, des cas de violence physique, notamment sexuelle. Dans ces circonstances, la loi semble rejoindre les préoccupations morales des travailleurs sociaux comme l'illustrent les propos de cet éducateur spécialisé, chef de service dans un service de tutelles à l'UDAF :

> *Après c'est au professionnel de dire à l'enfant « attend, ça je peux pas le garder pour moi. En tant que professionnel, ça je suis obligé de le partager ». Voilà, c'est toujours ce qu'on va renvoyer à l'autre, effectivement faut pas le prendre en traître, faut expliquer les choses, faut mettre des mots, et lui dire « ha ben non ça c'est trop important, je dois le signaler au juge, voilà, ça je vais en parler à l'équipe ». Mais voilà, faut toujours dire à l'autre ce qu'on va faire je pense, c'est… je crois qu'il faut rester transparent dans nos pratiques et nos techniques. […] Oui, mais même un adulte, par rapport à des faits de violence, de viol, de choses comme ça, on y est confronté, faut dire « ben ça non, on peut pas garder », et ça... même si l'autre nous*

*dit « non, je veux pas », ben on dit non, « on doit vous protéger, on doit vous défendre ». Voilà, après il faut reposer quand même, on répond déjà, on est là. Les travailleurs sociaux, on est là pour mettre les gens vers des normes de société quoi, donc la société définit des normes, des règles, des lois de protection, donc faut qu'on l'explique à l'autre quoi, hein... En fonction de notre mandat, ben voilà, on peut pas, on peut pas le garder comme ça et faire comme s'il se passait rien quoi.* (Educateur spécialisé de 38 ans)

Face à des situations de violence à l'égard d'enfants, voire même d'adultes, le consentement de l'usager passe au second plan derrière la nécessité de le protéger, même malgré lui. Ici, il n'est pas question de laisser la personne concernée déterminer ce qui peut lui convenir le mieux. La question de la protection reste centrale cependant, tout comme la nécessité de rester honnête vis-à-vis de l'usager. Dans ces cas là, il est encore nécessaire pour les acteurs d'être fidèles aux valeurs professionnelles. Néanmoins, dans ce cas précis, les modalités de la protection et de l'honnêteté n'ont pas les mêmes implications que dans les situations précédemment étudiées. L'honnêteté consiste ici en une information de ce qui va être fait et en une recherche de consentement dont le succès ne détermine pas la décision ultime. *Ce qui importe* le plus n'est pas ici d'être fidèle à la promesse de silence faite en début d'entretien mais de respecter ce qui est défini comme un *devoir supérieur*. Mais l'information de l'usager peut néanmoins figurer pour le travailleur social un compromis acceptable entre la demande de silence et le devoir de signalement. Et c'est bien parce que les règles évoquées sont des *« lois de protection »* qu'elles peuvent être prises en compte par le travailleur social sans qu'il ait le sentiment de céder à une pression extérieure, à une injonction contraire à ses valeurs professionnelles. Ici, le mandat est explicitement accepté et n'est pas vécu comme une incohérence car il rejoint le souci de protéger une victime, une personne vulnérable. Le travailleur social fait loi car la victime peut potentiellement se rétracter en raison même de sa fragilité et des pressions qui peuvent être exercées sur elle. Il y a bien continuité dans le respect des valeurs professionnelles.

Dans cette situation, les valeurs ne sont donc pas niées. D'une part parce qu'elles trouvent à se réinvestir dans une explication des motifs, de l'autre parce qu'elles peuvent rester celles qui déterminent le signalement. Nous pouvons dès lors considérer que l'assentiment de l'usager passe au second plan derrière la gravité perçue des faits renvoyant à une hiérarchie des

valeurs. Si cette pratique est largement acceptée par nos interviewés et est encouragée par la loi, il faut relever néanmoins qu'elle résulte d'une évolution des priorités pour les travailleurs sociaux. Il peut être utile de rappeler que des travailleurs médico-sociaux condamnés en première instance dans les années 90 par les tribunaux, avaient expliqué leur absence de signalement dans des cas de viols sur mineurs par leur volonté de prendre le temps de convaincre la mère de l'intéressée de porter plainte elle-même (Auch) ou que la jeune fille soit prête à être confrontée à la justice (Le Mans). L'automaticité et l'immédiateté du signalement n'ont donc pas toujours été la norme.

Deux éléments doivent éclairer cette évolution. D'abord, il faut rappeler avec Delphine Serre (2001) que l'évolution du contexte juridique a eu une influence certaine sur le passage de *« la loi du silence »*, regrettée dans les années 80 par les autorités judiciaires, aux pratiques actuelles. Les affaires évoquées en font partie et peuvent expliquer les propos d'une ASS scolaire interrogée, nous expliquant préférer *« en faire plus que pas assez »* en matière de signalement puisqu'on pourrait lui demander des comptes si un professeur signalait des faits qu'elle se serait abstenue de prendre en considération[175]. Mais le passage, entre 1995 et 2006, du nombre de signalements annuels d'enfants en danger de 58000 à 98000 doit également beaucoup à la création de nouvelles catégories administratives[176]. L'obligation de signalement au président du conseil général pour les professionnels de l'ASE et pour les professionnels de l'action social en 2007 va également dans ce sens. Le renforcement des textes de lois en la matière ne va d'ailleurs pas sans inquiéter certains juristes qui craignent des excès *« au nom du principe mal compris de précaution. Dans ce domaine »* considère Pierre Verdier, *« l'erreur n'est pas acceptable et un signalement indu, a fortiori un retrait injustifié, peut causer un dommage irréversible »* (Verdier, 2007). Mais la lente constitution de la notion de « maltraitance », sa désignation comme problème social et son avènement comme un *« nouvel intolérable »* (Schultheis *et ali.*, 2007) ont également joué un rôle important dans les pratiques et les représentations des travailleurs sociaux.

[175] C'est le fameux « signalement-parapluie ».

[176] Celle des enfants « en risque de danger » c'est-à-dire « qui connaissent des conditions d'existence qui risquent de compromettre leur santé, leur sécurité, leur moralité, leur éducation ou leur entretien, mais qui ne sont pas pour autant maltraités » représente la quasi-totalité de l'accroissement constaté. Le nombre d'enfants maltraités est passé pour sa part de 17000 à 19000 sur la même période. Bien évidemment, la totalité des signalements n'est pas imputable aux seuls travailleurs sociaux et ils peuvent émaner d'autres professionnels ou de citoyens.

Si les cas de violences sexuelles ou de maltraitance avérées envers des enfants font l'unanimité parmi les enquêtés et semblent surtout trouver des réponses évidentes pour les professionnels, certaines situations sont cependant plus incertaines. Deux enquêtés font allusion à l'éventualité de confidences reçues pouvant les placer dans une situation de conflit de valeurs. C'est le cas par exemple de cette ASS de la CRAM qui justifie, face aux réformes en cours, la nécessité du secret professionnel :

> *Moi mon but ce n'est pas de faire des sous par rapport aux informations que je peux avoir des gens et j'ai vraiment envie de pouvoir obtenir le service du secret professionnel comme un respect de cette personne. C'est-à-dire même si j'ai rencontré quelqu'un qui a fait quelque chose de très mal à mes yeux et aux yeux de la société, le secret professionnel c'est aussi pour moi comme un neutre où cette personne, à un moment donné, elle peut me dire, « voilà il m'arrive d'avoir des mauvaises pensées ». Je pense à un pédophile par exemple, et bien sûr je suis soumise au secret professionnel, mais j'ai aussi la protection de l'enfance à respecter. Alors dans ce cas là je peux utiliser des informations que j'ai obtenues grâce au secret professionnel. Mais je ne peux pas faire n'importe comment, je dois quand même prévenir la personne en lui disant, ce que vous êtes en train de me dire c'est gravissime. Mais si elle me dit « je suis passé à l'acte, j'ai été puni par la justice et aujourd'hui je sens que c'est difficile de me contrôler de nouveau », et ben c'est terrible comme entretien. Si le secret professionnel permet de pouvoir dire certaines choses, et dire « j'ai envie de me confier à vous », parce que je suis soumise au secret professionnel, « je ne suis pas passé à l'acte, mais je sens que c'est dur en ce moment », c'est important.* (Une ASS de la CRAM âgée de 30 ans, fille de travailleurs sociaux, catholique pratiquante et mobilisée contre le PLPD*)*

On pourra relever d'abord combien la situation présentée peut s'apparenter à une confession, l'enquêtée reprenant d'ailleurs des termes proches du religieux (*« mauvaises pensées »*). Nous sommes pleinement ici dans le registre moral et le conflit de devoirs est d'ailleurs explicitement présenté. Et l'on constate bien que la protection de l'enfance l'emporte sur l'obligation de silence non parce qu'une contrainte légale pèse sur la professionnelle mais parce que sa propre évaluation de la gravité des faits (*« à mes yeux »*) rejoint la norme générale (*« et aux yeux de la société »*). Cependant, le respect de l'usager reste de mise, et

pour cause, la garantie du secret est bien identifiée ici comme ce qui permet la confidence. Comme plus haut l'information de l'usager vient figurer le souci du professionnel de ne pas se trouver dans le registre de la trahison, de trouver un compromis pratique entre des tensions opposées.

Nous pouvons mentionner trois éléments qui nous semblent pouvoir expliquer le passage de la garantie de silence, qui permet la confidence et protège des regards extérieurs, au dévoilement. Dans un premier temps, mais il semble que cela ne soit pas forcément généralisable à d'autres cas, l'usager venant livrer ses pensées est présenté ici comme partiellement irresponsable de ses actes. Il est dépeint comme en lutte avec des pulsions qu'il ne contrôle pas, davantage comme un malade que comme un criminel. Sa « confession » ou confidence peut tout à fait s'apparenter à une demande d'aide dans une situation dans laquelle il ne peut faire un choix libre et éclairé. Cela peut également être le cas lorsqu'un usager vient livrer des violences dont il aurait été la victime tout en réclamant le silence. Le dévoilement de l'information peut donc tout à fait figurer une aide extérieure et se faire le prolongement des objectifs du métier. Un second mode de raisonnement nous amène à considérer que l'identification d'une victime possible et l'évaluation des conséquences du silence ou de la révélation viennent déterminer la réaction du professionnel dans le conflit de valeurs. Nous sommes ici dans une situation où l'*« éthique de responsabilité »* l'emporte sur l'*« éthique de conviction »* (Weber, 1919). L'exemple choisi est très révélateur à cet égard. Si le choix du silence est généralement justifié par les enquêtés par la nécessité de protéger l'usager qui se livre, une victime plus fragile est identifiable ici en la personne d'un enfant. C'est la protection de cette dernière qui l'emporte, le risque étant trop lourd à assumer. Enfin, le principe du non-jugement s'effondre devant la gravité de l'acte commis ou probable. Devant la probabilité d'atteintes sexuelles ou plus généralement de maltraitance sur enfants, il n'est pas possible pour les travailleurs sociaux de rester neutre face à l'usager, au risque précisément de paraître immoraux ou amoraux. C'est en ce sens que la parole donnée peut passer au second plan derrière la *prévention* – et nous utilisons ce terme à dessein – d'un acte plus grave. Et nous pouvons parler de hiérarchie sinon dans les valeurs, du moins dans les priorités, puisque les valeurs invoquées restent les mêmes.

Pour conclure, constatons que le cas du signalement relève d'une logique particulière où le jeu des valeurs personnelles et professionnelles est sensiblement différent. Dans les situations

présentées, il n'est ni question de concurrence entre acteurs, ni d'invitation à parler. Au contraire, le dévoilement, réel ou envisagé, est le fait du professionnel qui le considère comme une obligation morale. Si les acteurs ne sauraient s'extraire du contexte juridique et social dans lequel ils agissent, ce type de situations ne renvoie pas cependant à des enjeux de pouvoir ou d'intérêt. Et pour cause, le danger ne se situe plus du côté du destinataire de l'information. Lorsque les enquêtés sont confrontés à des situations limites dans lesquelles entrent en tension différents registres de normes et de valeurs, on constate que ces derniers peuvent se recouvrir partiellement. Les acteurs peuvent, au besoin, passer de l'un à l'autre pour trouver les justifications nécessaires au dévoilement et s'assurer que leurs actions soient conformes à leurs valeurs à travers la recherche de compromis pratiques. Pour autant, ils n'échappent pas aux conflits de valeurs et ne peuvent s'extraire totalement des principes qui guident l'action en règle générale. Au contraire, ils sont réinvestis dans un sens différent et déterminent les modalités d'action dans les cas où la responsabilité du professionnel est engagée. Il apparaît bien ici que ce sont les valeurs personnelles des travailleurs sociaux qui sont à l'œuvre et que c'est en fonction de la gravité estimée d'une situation que le mandat, la loi ou les valeurs professionnelles peuvent servir de base au dévoilement.

Les arguments avancés dans cette section nous ont permis de vérifier l'hypothèse selon laquelle les acteurs peuvent simultanément et alternativement se référer à différents registres de valeurs dans une même situation. Selon les contraintes institutionnelles qui pèsent sur eux, les types de rapports qu'ils entretiennent avec leurs interlocuteurs et la gravité perçue des faits, les travailleurs sociaux réinterprètent les diverses normes auxquelles ils sont soumis, agençant les priorités de manière à rester fidèles à leurs propres valeurs. Nous avons constaté que les logiques des autres acteurs ne peuvent pas être niées en toutes circonstances et peuvent même à l'occasion être réappropriées. Les usages du secret et du dévoilement traduisent donc bien un rapport aux valeurs et sont nécessairement individuels et évolutifs quand bien même des principes plus généraux – devoirs déontologiques, obligations légales et citoyennes, mandat institutionnel, morale collective – sont invoqués dans le processus de justification. Les mêmes valeurs donnent donc lieu selon les situations à des pratiques différentes et à des compromis pratiques négociés par les acteurs, soit avec les autres, soit avec eux-mêmes, et permettant de concilier ou de dépasser des tensions opposées et de préserver un sentiment de continuité.

Le passage par l'éthique nous a permis de mieux saisir la dimension valorielle du partage d'informations. D'abord parce que les usages se basent sur des valeurs professionnelles auxquelles les acteurs sont attachés. Ces derniers réinvestissent dans les situations d'incertitude un souci de protection des usagers et de respect de leur vie privée. Mais également parce que les présupposés de la démarche éthique appliquée à notre objet donnent à l'information une nature potentiellement nuisible. Soit qu'elle puisse être mal interprétée, soit qu'elle donne lieu à un jugement de l'usager sur des critères considérés comme inappropriés. Derrière le caractère de l'information, ce sont donc les destinataires et leurs qualités morales qui sont évalués dans le processus, limitant potentiellement la communication écrite ou orale à des destinataires identifiés et dignes de confiance car partageant la même vision des objectifs du métier ou de l'activité. La propension des acteurs à conserver les informations peut donc trouver une explication dans la diversité des valeurs portées et illustrer les clivages existant au sein du secteur. Dans certains cas, la démarche éthique peut ainsi aboutir à une délimitation morale venant épouser les délimitations professionnelles et justifiant le manque de confiance qui peut être attribué en dehors des limites de la profession ou des partenaires habituels. Cependant, il est apparu au fil de notre développement que l'usager n'était pas forcément l'unique objet de la démarche mais que l'éthique pouvait également permettre au professionnel de s'assurer au quotidien une conformité à ses valeurs propres. En conséquence, conserver le secret peut figurer, comme nous l'avons vu, une traduction dans l'agir professionnel d'une intégrité morale avec laquelle les acteurs ne souhaitent pas transiger. Pourtant, les pratiques des travailleurs sociaux ne sont pas figées et des compromis pratiques sont possibles pour faire face des situations dans lesquelles ils sont soumis à des registres de valeurs contradictoires. La prise en compte de logiques extérieures n'est pas exclue et les acteurs peuvent réajuster les priorités entre les différentes contraintes auxquelles ils sont soumis. Contraintes auxquelles ils adhèrent d'autant plus facilement que les valeurs professionnelles au nom desquelles ils justifient généralement leur silence peuvent être réinvesties pour justifier un dévoilement dans les situations qu'ils jugent intolérables. Cette capacité à adhérer à la loi et à ses prescriptions lorsque le dévoilement leur paraît légitime pourra servir de point de départ au prochain chapitre dans lequel sera interrogé le secret partagé avec les élus et où les réticences des travailleurs sociaux seront analysées sous un nouvel angle.

**Conclusion du chapitre**

Nous avons pu établir dans ce chapitre que les valeurs sont bien déterminantes dans le rapport au métier et notamment dans les usages du secret et du partage d'informations. Nous avons trouvé une explication de leur faible énonciation dans les processus de transactions formatives, qui consistent moins en une homogénéisation des valeurs que dans l'apprentissage des modes de déclinaison légitimes des valeurs personnelles. A travers le détour par la théorie et l'utilisation de termes pour le moins polysémiques et ne renseignant jamais sur les pratiques réelles, en même temps qu'ils minimisent le rôle joué par les valeurs personnelles, un consensus supposé peut s'établir entre les acteurs. Basées sur une certaine générosité qui permet de réinvestir les motivations initiales des professionnels, sur une posture fictive de non-jugement et sur une valorisation inconditionnelle de l'usager et de ses potentialités, les valeurs professionnelles forment un habillage commun venant masquer les divergences. Bien que le consensus apparent repose sur l'intériorisation de tabous nécessaires, il ne supprime pas pour autant les conflits de valeurs qui peuvent prendre corps dans la pratique quotidienne et dans l'évaluation des pairs. Le rapport au métier demeure donc forcément structuré par les approches individuelles. Les critères de jugement propres aux travailleurs sociaux peuvent d'ailleurs prendre corps et s'exprimer pleinement à travers une démarche éthique qui fait la part belle à la subjectivité au nom des valeurs professionnelles. Les diverses contraintes auxquelles sont soumis les acteurs et contre lesquelles ils sont encouragés à protéger l'usager, leur offrent précisément une marge de manœuvre non négligeable leur permettant d'identifier les interlocuteurs dignes de confiance et surtout d'exclure les autres. Et de faire valoir par là même leur propre définition des objectifs de l'activité et des critères de jugement légitimes. Cet exercice n'est pas sans conséquences sur les pratiques de partage et la recherche d'une fidélité aux valeurs professionnelles peut pleinement justifier le silence comme une pratique professionnelle légitime, l'emportant sur les nécessités du travail collectif. Pour autant, même si la démarche éthique peut venir valider les processus de reconnaissance et d'exclusion dont nous avions parlé, elle ne forme pas qu'un alibi à l'entre soi. Dans les situations où la dimension morale l'emporte sur les phénomènes de concurrence, ce sont toujours les valeurs qui sont à l'œuvre et viennent justifier le secret ou le dévoilement en fonction des priorités établies par les professionnels en fonction de la gravité perçue des faits. Lorsqu'ils sont plongés dans des conflits de valeurs, les travailleurs sociaux glissent au besoin d'un registre de valeurs légitimes à un autre, prennent en compte des normes qui peuvent être ignorées dans

d’autres cas et les réinterprètent au besoin afin de trouver un compromis acceptable. On se situe dès lors pleinement dans le jeu avec les dispositions existantes, déterminé par les transactions que les acteurs ont avec eux-mêmes et avec les autres et en fonction de ce qui leur paraît moralement acceptable. Le dévoilement s’explique donc également à travers des processus de justification et se doit d’être légitimé par des valeurs personnelles que les acteurs identifient aux valeurs professionnelles. Dès lors, ces éléments peuvent nous permettre de mieux cerner la part du personnel et du professionnel dans la réticence annoncée des travailleurs sociaux à entrer en communication avec les élus. C’est, entre autre, ce que nous allons voir dans le chapitre suivant en analysant la perception des dispositions qui s’inscrivent dans une mission de prévention de la délinquance, les intentions imputées aux élus, l’anticipation des critères de jugement à l’œuvre dans les instances de concertations pluri-professionnelles et les réactions des travailleurs sociaux.

# Chapitre 2. Prévention de la délinquance et désaccords idéologiques

Nous avons vu que parallèlement aux conflits de territoires auxquels ils peuvent se superposer, les conflits de valeurs peuvent être déterminants dans les usages du secret et du dévoilement. Dans le cadre d'un travail collectif, le partage ne paraît légitime qu'avec des interlocuteurs agissant dans « l'intérêt de l'usager ». Ce qui nécessite que ces interlocuteurs soient jugés capables de garder un secret, qu'ils soient des professionnels dont l'activité implique la connaissance d'informations nominatives et qu'ils partagent également les mêmes objectifs. Le dernier point implique bien souvent une interconnaissance et la même vision du métier ou de l'activité, renvoyant aux valeurs auxquelles sont affectivement attachés les acteurs. Le dévoilement d'une information peut également se justifier en raison de la gravité estimée d'un acte et donner lieu à un signalement. Par conséquent, le secret et le partage répondent à des considérations valorielles et s'inscrivent dans la protection d'une personne vulnérable. Ils sont liés au sens que les acteurs donnent à leur activité. Dans le même temps, ce sont aussi les valeurs du professionnel qui sont à sauvegarder ou à faire prévaloir sur celles des interlocuteurs. Nous avons constaté que les travailleurs sociaux peuvent au besoin glisser dans le cours de l'action d'un principe de justice à un autre et Luc Boltanski et Laurent Thévenot (1991) affirment que des compromis sont possibles dans les situations de désaccord si les acteurs peuvent identifier un principe supérieur commun. Nous ajouterons que, dans le cadre du sujet qui nous préoccupe, il faut également que les acteurs estiment partager une mission commune. Il nous semble précisément que cela ne soit pas le cas dans le cadre de la prévention de la délinquance, qui n'apparaît pas comme un motif légitime de partage, même si l'affirmation sera à nuancer.

La perception du projet de loi qui a mobilisé une partie des travailleurs sociaux pourra nous fournir un premier élément d'explication. A cet égard, les catégories d'analyse mobilisées en France dans le cadre de la prévention de la délinquance, tout comme le contexte d'élaboration du Projet de Loi de Prévention de la Délinquance (PLPD), ont largement contribué à générer la confusion et à susciter une opposition *idéologique* à une mission de prévention trop peu identifiée. En d'autres termes, les intentions attribuées au champ politique concernant la

délinquance, son traitement et la place que les acteurs des différents secteurs d'activité doivent tenir dans son traitement global, vient heurter la manière dont les travailleurs sociaux *« conçoivent le sens de leurs pratiques, sens en fonction duquel ils sont constamment incités (voire, dans certains cas, contraints) à orienter leurs actions »* (Lagroye *et ali.*, 2002, p. 484). La sociologie des politiques publiques nous permettra d'ailleurs de lier les dimensions identitaires et valorielles de leurs résistances à l'introduction d'un nouveau *référentiel*. Selon Pierre Muller (2005), *« il y a changement de référentiel quand le code d'une politique se transforme à travers la mise en place d'un nouveau système d'explication et d'interprétation du problème (d'une nouvelle formulation du problème), de nouvelles solutions (appuyées sur de nouvelles relations causales), de nouvelles normes (modifiant la représentation de ce qui est souhaitable, désirable) avec, la plupart du temps, une remise en cause de la hiérarchie des groupes et des acteurs collectifs dans le secteur et même […] une modification des frontières du secteur »* (Muller, 2005, p. 174). Cette analyse nous paraît être ici particulièrement pertinente.

En modifiant substantiellement le cadre légal des échanges, la loi a non seulement privé les travailleurs sociaux d'une justification légale au silence, mais elle a bousculé les principes qui président à la décision individuelle du dévoilement. La démarche éthique, qui permet de garder un certain contrôle sur l'information et d'apprécier à la fois les risques d'une transmission et la probité de l'interlocuteur, se voit minimisée par la création de destinataires automatiques. Parallèlement à cette redéfinition des modalités de partage dont le sens échappe aux travailleurs sociaux ou est récusé, l'image du maire balance entre indéfinition et méfiance, voire défiance. Les intentions imputées par les travailleurs sociaux interviewés aux élus locaux ont pu s'en nourrir, même si nous verrons qu'elles débordent ce texte précis et s'assoient sur des postulats idéologiques qui ont peu à voir avec les configurations locales. Il apparaîtra au fil de l'argumentation que l'imputation des intentions repose, au-delà des statuts et des rôles joués ou attribués, sur des considérations politiques bien peu exprimables par les professionnels.

Mais le risque d'un croisement des regards sur l'usager se double également d'une évaluation du danger faisant la part belle au spectre du contrôle social dans un contexte de surenchère sécuritaire. Si cette partie de l'activité des travailleurs sociaux, bien que minimisée, est généralement acceptée par les professionnels, son exercice par des acteurs extérieurs éveille la

crainte d'une « instrumentalisation » d'autant plus difficile à accepter qu'elle ne peut être circonscrite pour eux à une dimension professionnelle. Les hiérarchies qu'ils établissent généralement dans leur activité entre différents types de normes et de valeurs peuvent, dès lors, leur paraître en péril. Et les publics accompagnés peuvent leur sembler d'autant plus menacés que l'on s'intéresse à eux et que la frontière entre prévention et répression demeure floue dans le cadre de la politique de prévention de la délinquance.

Cependant, les positions des travailleurs sociaux sur la question sont diverses et, en même temps qu'elles traduisent des rapports différents au métier, elles font apparaître les paradoxes d'une mobilisation qui n'est pas uniquement professionnelle et peut revêtir une dimension politique. Pour autant, des compromis peuvent être élaborés au niveau local pour peu que les missions de chacun soient bien délimitées et que chaque groupe soit en mesure de préserver l'essentiel et d'identifier des principes congruents avec leurs missions.

# I. Les modes de perception de la délinquance

Les arguments que nous avons avancés jusqu'ici vont nous permettre de mieux cerner le rapport des travailleurs sociaux à la Loi de Prévention de la Délinquance et l'évocation fréquente de la déontologie professionnelle comme frein aux échanges. Ce souci déontologique est d'ailleurs généralement compris et accepté par une bonne partie des acteurs concernés, élus compris, comme en témoigne par exemple une plate-forme adoptée en 2004 par cinq associations réunissant les représentants des élus locaux[177]. La loi en elle-même va d'ailleurs plus loin que leurs préconisations en la matière, ne se limitant pas à des informations *« évènementielles »*. La teneur des pré-projets de lois nous semble avoir largement participé à brouiller l'image du texte, alimentant l'incertitude et orientant la contestation autour de *principes de justice* plus que sur la réalité du texte. Jusqu'en 2007, le partage d'informations reste légalement conditionné à la détermination éthique par les travailleurs sociaux de « ce qui peut être partagé et avec qui ». L'intérêt de l'usager, particulièrement dépendant de son évaluation subjective par les professionnels, est ce qui peut justifier, dans le cadre des missions fort larges dévolues à l'action sociale, l'opportunité des communications entre professionnels. Les dispositions du texte de loi, et surtout les informations ayant transpiré des travaux préparatoires, ont été de nature à retirer aux professionnels cette marge de manœuvre. Cette remise en question explique pour beaucoup l'hostilité des travailleurs sociaux au texte, d'autant plus que le caractère imprécis des finalités des transmissions a alimenté certaines craintes sur l'utilisation des données transmises et sur l'intérêt même des usagers. Mais pour comprendre ces éléments, il nous semble important de revenir sur la genèse de l'élaboration des catégories d'analyse de la délinquance et à leur nature. S'il est possible de considérer l'opposition des travailleurs sociaux comme une posture idéologique, c'est à la condition de déterminer les postulats idéologiques qu'ils affrontent ou pensent devoir combattre. L'évolution des modes de perception de la délinquance en France depuis les années 80 et le contexte de l'élaboration du PLPD nous fourniront à cet égard un matériau de choix. Ils nous donneront l'occasion de

[177] « Prévention de la délinquance, les stratégies locales » (2004), Conseil National des villes (CNV), Association des Maires de France (AMF), Association des Maires des Grandes Villes de France (AMGVF), Association des Maires Ville et Banlieue de France (AMVBF), Forum Français de la Sécurité Urbaine (FFSU).

mieux comprendre les interprétations de la politique de prévention de la délinquance et nous permettront de discuter les principales craintes émises par les acteurs.

## A. Prévention de la délinquance et travail social : des rapports ambigus.

Nous avons vu que les travailleurs sociaux sont restés en partie en retrait des dispositifs mis en place par la politique de la Ville. Si la réflexion sur des problématiques générales, dans le cadre de partenariats qui semblent parfois subis, est acceptée, elle demeure limitée lorsqu'elle porte sur le suivi d'individus ou de familles identifiées. Les acteurs s'inscrivent d'ailleurs rarement dans une démarche de coordination, chacun semblant œuvrer à une mission spécifique. Or, la politique de la Ville, tout comme la prévention de la délinquance qui constitue une de ses déclinaisons, repose justement sur un traitement global de problématiques qui requièrent la coopération et la complémentarité entre les différents sous-systèmes d'action publique. Les tensions occasionnées par cette recherche de transversalité peuvent s'appréhender, comme nous l'avons évoqué dans la première partie, comme une difficulté à ajuster des référentiels sectoriels qui définissent pour les acteurs, le sens de leur activité. Pour Pierre Muller (2005), l'objectif de toute politique publique dans les sociétés complexes est précisément *« d'agir sur ces tensions, essentiellement en tentant d'adapter les caractéristiques des sous-systèmes concernés pour qu'elles correspondent à ce qu'elles «doivent» être du point de vue de la vision globale. Dans cette perspective, ce que l'on appelle le rapport global-sectoriel constitue l'outil essentiel pour analyser le changement et le rôle de l'action publique dans la régulation du changement social »* (Muller, 2005, p. 169). Si nous ne souscrivons pas pleinement à l'homogénéité que le concept de référentiel confère aux différents sous-systèmes, cette approche des politiques publiques a l'intérêt de mettre en perspective à la fois les différences d'approches entre les secteurs professionnels et la plus ou moins grande adéquation entre *« les univers de sens et d'action »* sectoriels et le *« cadre cognitif et normatif global »*. A cet égard, il nous paraît nécessaire de présenter les désajustements entre l'approche globale de la délinquance, qui peut être celle des champs politiques et médiatiques, et l'approche du travail social.

1. L’émergence de la prévention de la délinquance comme politique publique

La question de la place et du rôle des acteurs est évidemment un élément explicatif des réticences qui sont à l’œuvre. La méfiance suscitée par des logiques d’action venant signifier le discrédit ou du moins l’inadaptation de l’action sociale classique, aussi bien chez les promoteurs de ces politiques au niveau national, qu’à l’occasion, chez les chefs de projets qui se chargent de les mettre en œuvre localement, a sans doute joué un rôle dans le frilosité des travailleurs sociaux. Rappelons également que la politique de la Ville est une « *politique incantatoire* » privilégiant largement, au vu des crédits déployés, le volet de l’aménagement de l’espace et du bâti au détriment de son volet social (Blanc, 2007). Remise en question à chaque nouvel épisode de violences « urbaines », sa lisibilité est bien moindre que sa visibilité médiatique. Elle révèle cependant au niveau national un relatif consensus politique et une inflexion « à droite » dans le traitement de la question sociale qui s’efface derrière la question urbaine, en même temps qu’elle demeure, sur le terrain, une coproduction à géométrie variable entre acteurs de l’administration centrale, fonctionnaires et élus locaux, acteurs associatifs et habitants (Ibid.).

Mais au-delà des phénomènes de concurrence et du sentiment de marginalisation ressenti très tôt par les travailleurs sociaux, les déclinaisons de la politique de la Ville peuvent être plus ou moins problématiques. C’est sans doute dans le cadre de la prévention de la délinquance que l’affrontement idéologique joue le rôle le plus important, celle-ci tendant à remettre en cause à la fois les missions des acteurs concernés et la définition des publics. Laurent Bonelli (2008) relève d’ailleurs que l’intégration durable de la prévention de la délinquance à la politique de la Ville tient davantage à l’échec de son autonomisation, en raison de l’absence de relais sur lesquels ses promoteurs pouvaient s’appuyer au sein de l’administration centrale, mais également au sein du Parti socialiste du début des années 80, qu’à une réelle logique d’ensemble. Tout comme la politique de la Ville, la prévention de la délinquance révèle une continuité entre les gouvernements de droite et de gauche, qui se sont succédés au pouvoir depuis 30 ans, pour répondre au *« sentiment d’insécurité »* dont traitent aussi bien le rapport Peyrefitte (1977), que le rapport Bonnemaison (1982). C’est ce dernier qui propose la mise en place des Conseils Communaux de Prévention de la Délinquance (CCPD), devenus depuis les Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD). L’initiative en la matière du Parti Socialiste suite à l’épisode des Minguettes désarma en partie la critique.

*« Les travailleurs sociaux »*, nous dit Hervé-Frédéric Méchéri, *« remis en cause par un gouvernement qu'ils auraient majoritairement appelé de leurs vœux ne pouvaient poser le problème en termes idéologiques, mais se sentaient néanmoins pour le moins embarrassés lorsqu'ils prenaient connaissance des déclarations des responsables gouvernementaux »* (Méchéri, 1986, p. 134). Y avait-il d'ailleurs matière à une opposition idéologique ? Le rapport Bonnemaison, établissant une nouvelle approche de la prévention de la délinquance – qui eu d'ailleurs un certain succès au niveau international – émet des propositions très éclectiques. Prenant acte des limites de l'approche uniquement répressive, il propose prioritairement des mesures axées sur l'environnement social et urbain (accession, construction, réhabilitation des logements sociaux), le vivre-ensemble (éducation civique) et l'insertion/occupation des jeunes, à travers la formation professionnelle ou l'offre de loisirs, dans l'esprit de l' « Opération été 1982 ». Il figure d'abord une rupture avec le tout répressif (Body-Gendrot et Duprez, 2001). A côté de ces mesures de prévention sociale, la Commission des Maires sur la sécurité expose des mesures de prévention situationnelles visant à freiner le passage à l'acte (îlotage, sécurisation des bâtiments, éclairage public, circulation et transports…). Enfin, le rapport propose la mise en place d'instances nationales (CNPD), départementales (CDPD) et communales (CCPD) de prévention de la délinquance, forces de proposition, de coordination et d'animation de stratégies nationales et locales.
Les acteurs concernés par les propositions relèvent cependant aussi bien de l'action sociale (aide sociale, animation socioculturelle), du monde éducatif, de la police (gendarmerie, police nationale et municipale) ou du secteur judiciaire. La commission postule que la prévention doit concerner l'ensemble des services de l'Etat et des acteurs locaux pour répondre de manière globale et adaptée aux problématiques locales. Cette association d'acteurs œuvrant traditionnellement de manière cloisonnée et à des objectifs divers a pu surprendre dans les mesures proposées et amener les travailleurs sociaux à s'interroger sur leur place dans ces dispositifs.

Sur le plan idéologique, on pourra tout au plus relever que l'approche répressive n'est pas absente du rapport et que celui-ci alterne entre prévention sociale et prévention situationnelle, entre une action en amont de la délinquance et une action visant à décourager les actes délinquants. L'opposition idéologique en question ne pouvait porter tout au plus que sur l'appropriation dans l'urgence du thème de la lutte contre la délinquance par des élus socialistes et leur volonté d'y associer les travailleurs sociaux.

Le principal renversement en la matière s'opère davantage dans les années 90, alors que le thème de l'insécurité devient récurrent dans les médias et s'impose comme un enjeu politique de tout premier plan, suivant les scores réalisés par le Front National. Laurent Bonelli (2008) montre bien en quoi le Rapport d'information sur « la violence des jeunes en banlieues » de Julien Dray (1992), l'entrée de la sécurité dans les priorités du gouvernement Jospin en 1997 et le colloque de Villepinte de la même année constituent en quelque sorte un *aggiornamento idéologique* pour le Parti Socialiste. Pas tant pour le souci de la sécurité en lui-même que par l'affirmation que les *« excuses sociologiques »* devaient céder le pas à la *« responsabilité individuelle »*. En d'autres termes, les causes sociales de la délinquance s'effaçaient derrière la délinquance perçue comme un phénomène en soi et largement redevable de la volonté des auteurs d'infractions ou d'incivilités. Phénomène dont il fallait préserver les catégories populaires qui y sont soumises, plus que les autres catégories de la population, au nom du principe d'égalité. En faisant de la sécurité un impératif d'égalité ou une condition nécessaire à l'exercice de la liberté individuelle, Daniel Vaillant et Lionel Jospin venaient s'aligner sur les modes de perception politiques, médiatiques et académiques de la question de l'insécurité et de la délinquance déjà bien ancrés à droite, traditionnellement plus sensible à la thématique de l'*ordre*. Si nous insistons sur la position du parti socialiste, ce n'est pas parce qu'il serait à l'origine de l'évolution des modes de perception de la délinquance, mais parce que son alignement sur une ligne qui se veut intransigeante avec les délinquants témoigne d'un *« renversement de l'évidence »* au niveau du référentiel global (Muller, 2005). Ce renversement rend nettement plus coûteux de défendre une position faisant des délinquants les victimes d'un ordre socio-économique injuste et d'un déficit d'intégration tenant davantage à la rareté des places qu'à leur volonté de ne pas les occuper (Castel, 1995). Les gouvernements successifs vont par la suite rivaliser de sévérité dans les discours à l'égard des jeunes délinquants prônant le retour d'un ordre républicain et sous-tendant au passage que certains territoires seraient devenus des « zones de non-droit », dépourvus de surcroit de mécanismes de régulation sociale[178].

Important au passage la théorie américaine de la « vitre brisée », qui postule que les petites dégradations et incivilités encouragent, en même temps que le sentiment d'insécurité, un sentiment d'impunité propice à la délinquance, les responsables politiques ont axé leur

communication sur la répression davantage que sur prévention. Agitant même à l'occasion, sans l'appliquer pour autant, la politique de la « tolérance zéro » qui a fait le succès de l'ancien maire de New York, Rudolf Giuliani[179]. L'hyper-visibilité de la question de l'insécurité atteint son paroxysme lors de la campagne pour les présidentielles de 2002 qui voient le Front National atteindre pour la première fois le second tour aux dépens du Parti Socialiste.

Ce basculement progressif des modes de perception de la délinquance se traduit donc par une évolution des réponses à apporter et il faut ajouter qu'à cet égard, *« toute politique publique correspond à une opération de découpage du réel à travers laquelle va être identifiée et « formatée » la substance des problèmes à traiter (les questions de sécurité, les relations avec l'extérieur, l'évolution des taux de change, etc.) ou la nature des populations concernées (les agriculteurs, les fumeurs, les artisans, les pays du Sud, etc.), les deux pouvant évidemment se recouper »* (Muller, 2005, p. 180). C'est précisément à propos des relations causales, de la nature des solutions à apporter et des modes de perception des populations ciblées, comprenant l'imputation d'une responsabilité morale aux délinquants, que le conflit idéologique nous semble prendre corps.

### 2. Perception des publics, travail social et délinquance

La politique de prévention de la délinquance, telle que nous l'avons rapidement esquissée, se justifie au nom du droit à la sécurité des habitants des quartiers populaires. Si la prévention s'est développée, il n'en demeure pas moins que les discours préventifs et répressifs se rejoignent à l'occasion sur la nécessité d'augmenter le « coût » des actes délictueux pour leurs auteurs, considérant que ceux-ci relèvent d'un calcul et d'un choix raisonné. Or, qu'il s'agisse de séparer les populations des grands ensembles urbains en « bons » ou « mauvais » habitants ou de se proposer d'agir sur les actes délinquants et leurs auteurs, plus que sur les déterminants sociaux de la délinquance, ne figurent pas des options neutres. Ces raisonnements renvoient dans les deux cas à des catégorisations morales difficilement

[178] Manuel Boucher (2003) a bien montré en quoi cette interprétation était contestable en décrivant les différents acteurs qui œuvrent dans les quartiers de relégation au contrôle social ou à des mécanismes de régulations croisées.

[179] Le rôle de certaines officines privées, spécialisées dans les solutions de sécurité urbaines, a été déterminant dans l'import de ces théories (Bonelli, 2008).

acceptables pour une bonne partie des travailleurs sociaux, en raison des objectifs qu'ils confèrent à leur activité et qui révèlent des valeurs collectives.

D'abord parce que ce type de catégorisations renvoie à des modes de gestion de la *question sociale* dont la culture du travail social s'est progressivement éloignée jusqu'à en faire une image repoussoir. Le retour aux catégories d'analyse du 19ème siècle n'est pas nouveau cependant et Maurice Blanc (1982) le percevait déjà à travers l'analyse des constats préalables à la mise en place des dispositifs Habitat et Vie Sociale (HVS), glissant de *la « dégradation sociale »* à la *« dégradation sociale et morale »* des habitants des grands ensembles périurbains. Cette inflexion n'est, du reste, pas palpable uniquement à travers les dispositifs de la politique de la Ville mais se donne également à voir dans les logiques d'attribution des prestations sociales classiques ou exceptionnelles renouant, comme le relevait Pierre Bourdieu (1993) dans *la Misère du monde*, avec une politique d'assistance. Didier Fassin (2001) en donne également un exemple frappant avec les modes de répartition du Fonds d'urgence sociale (FUS) à l'hiver 1998. Il y décrit un mécanisme couplant justification des demandeurs et mise en œuvre de jugements moraux dans l'attribution, montrant comment au-delà des barèmes, ce sont principalement *le mérite* et *la compassion* qui vont jouer dans les sommes attribuées à la lecture des lettres de demandes rédigées par les demandeurs eux-mêmes. Le conditionnement du RMI à la signature d'un contrat individuel et nominatif, peut d'ailleurs entrainer les mêmes usages. Avec la levée de l'anonymat, « *le caractère universel du bénéficiaire défini par des critères prédéterminés s'efface devant les caractéristiques en situation de la personne concrète* » (Ion et Ravon, 2005, p. 103).

Cette moralisation de l'attribution des aides est dénoncée par cinq de nos enquêtés, à l'instar de cette ASS de la ville de Strasbourg :

> *Non, c'est pas nouveau, il a toujours fallu argumenter. Mais là, on demande de plus en plus d'arguments et notamment le fait que la personne doit montrer patte blanche et prouver qu'elle est un pauvre méritant. On est plus dans l'idée du pauvre méritant et non-méritant et donc du pauvre qui fait tout pour essayer de s'en sortir en cherchant des boulots, en acceptant n'importe quoi et alors lui on va l'aider. Alors que le pauvre qui est tout aussi dans la merde mais qui en trouve pas du boulot ou il*

*en cherche moins ou alors il a d'autres pathologies qui font que voilà… En tous cas quand il cherche pas de boulot, on doit aussi argumenter pourquoi il n'en cherche pas, dire qu'il est malade mais pas non plus dire ce qu'il a comme maladie ou je sais pas. Et donc les travailleurs sociaux ont dit « c'est complètement dégueulasse, vous ne comprenez pas les publics qu'on rencontre, vous ne pouvez pas juger comme ça de refuser une aide financière parce que la personne ne correspond pas à votre type idéal du pauvre ».* (Une ASS polyvalente de secteur de la ville de Strasbourg, ayant initialement souhaité exercer ce métier par « révolte contre les injustices ».)

Au final, ce qui est décrit ici, c'est le retour à un système d'assistance. Selon Jean-Baptiste Martin, *« les systèmes d'assistance doivent leur survie aux limites juridiques qu'ils imposent mais ils conservent une cohérence en définissant par ces limites un espace où puisse s'exercer un jugement moral qui statue en dernier ressort »* (Martin, 1983). Dans ce cadre, au 19ème et au début du 20ème siècle, l'aide participait à la moralisation des classes laborieuses dans le sens où elle ne devait pas être une *« prime à la paresse »* mais amener progressivement les pauvres à partager les normes des classes dominantes. Le retour à ce type de considérations dans une période où le déficit d'intégration des *désaffiliés* tient davantage à la crise économique qu'à leur inadaptation (Castel, 1995) est pour le moins paradoxal. Evidemment, le jugement moral ne peut se baser que sur des informations détenues par les professionnels, les amenant à y participer de manière indirecte. Au final, le statut de demandeur des usagers, justifie qu'ils deviennent « transparents » pour les instances chargées de statuer sur le bienfondé de leurs demandes. Leur vie privée doit donc être exposée, fournissant des éléments à charge et à décharge dans l'évaluation de leur situation. La dénonciation par l'enquêtée des critères de jugement à l'œuvre fait largement écho à ce que nous avons dit plus haut sur les conflits des mondes et il s'agit pour elle de rétablir une vérité sur les publics accompagnés en adoptant une posture de défense des usagers. Au final, les aides sont ici conditionnées aux efforts déployés par l'usager, dont les choix peuvent être invalidés, tout comme leur marge d'appréciation. Les contradictions de la notion d'autonomie trouvent là une manière particulièrement exemplaire de se présenter. Pour le travailleur social, l'autonomie de l'usager peut se traduire par des choix (ne pas accepter n'importe quel emploi par exemple) qu'il s'agit de respecter. A l'inverse, l'attribution des aides peut représenter justement une prime rétribuant les efforts de ceux qui viseraient à devenir autonomes et moins dépendants des services sociaux, ceux qui adopteraient « *un habitus flexible, responsable, autonome, docile*

*etc... bref employable* » (Mauger, 2001). Le « pauvre méritant » chercherait donc à s'en sortir quand le « mauvais pauvre » se complairait dans sa situation. Et les ASS rencontrées se font également, à l'occasion, critiques vis-à-vis des seconds, consommateurs passifs des prestations sociales et rétifs à l'accompagnement. Avec cette différence que les prestations demeurent pour elles des droits liés à une logique assurantielle. Cette première catégorisation n'est cependant pas celle qui est à l'œuvre de manière centrale dans le cadre de la prévention de la délinquance bien qu'elle relève du même principe.

Nous l'avons dit, au-delà de l'évolution des réponses publiques à apporter au phénomène, ce sont également les modes de perception et d'explication de la délinquance qui ont évolué. Ils font désormais une large place à la responsabilité des auteurs. Mais également à celle de leurs parents, jugés « démissionnaires » et responsables de l'errance des jeunes et de l'échec de leur socialisation. Ici aussi, le problème se pose en termes moraux, soit que l'on impute aux parents des défaillances – et l'émergence du concept de *parentalité* traduit en partie ce souci (Martin, 2003) – soit que l'on explique la délinquance par la déliquescence des valeurs morales dans les quartiers populaires. De nouveaux liens de causalité sont établis, minimisant la part de la désaffiliation sociale, de la segmentation territoriale et du chômage massif qui touche en priorité les jeunes non diplômés issus de l'immigration et vivant dans les grands ensembles périurbains. Sans pour autant que le lien entre précarité et délinquance ne soit nié, la première devenant un facteur de risque et les catégories populaires apparaissant de manière croissante comme de nouvelles « classes dangereuses » (Beaud et Pialoux, 2003). Et ici, c'est davantage l'amalgame réalisé entre difficultés sociales et délinquance qui semble poser problème à ceux dont le métier est précisément de soulager ceux qui sont victimes des premières. Cet amalgame s'accorde mal avec la valorisation inconditionnelle des usagers en raison de leur fragilité, dont nous avons parlé dans le chapitre précédent.

La tentation est alors forte pour les travailleurs sociaux de nier ou d'ignorer ce qui peut être une préoccupation légitime pour d'autres acteurs car *« les situations sont toujours investies par et dans des représentations, des idéaux, des modélisations. Des représentations les enveloppent, les recouvrent, s'emploient à leur donner du sens, les rabaissent ou les magnifient, les dénient ou les montent en épingle »* (Karsz, 2004, pp. 32-33). Le poids de ce que Saül Karsz considère par ailleurs comme des *idéologies* nous semble expliquer en grande partie les différences d'approches entre les acteurs sur un phénomène particulier.

« *Considérer la délinquance des jeunes comme un symptôme, voire comme un appel à l'aide* », nous dit-il, *« constitue un point de vue social habituel, qu'on sait ne pas être, ne pas pouvoir être celui de l'appareil policier ou de l'appareil judiciaire. Ces derniers font recours à ces constructions sociales, mais à leur donner une place prépondérante ils risquent de saborder leurs propres fonctionnements policier ou judiciaire. En revanche, si la délinquance ne peut plus être traitée au titre de symptôme, c'est le travail social qui est, lui, rendu malaisé* » (Karsz, 2004, pp. 28-29).

A cet égard, ce que nous avons dit de l'évolution des modes de perception politiques de la délinquance, tend à isoler le travail social et les autres secteurs partageant cette approche. Cet isolement nous semble de nature à susciter chez les travailleurs sociaux le sentiment qu'ils seraient les derniers à défendre une « *éthique de conviction* » (Weber, 1919), et à amener certains d'entre eux à considérer comme un devoir professionnel de s'opposer à ces catégorisations. Et l'on peut comprendre ainsi les propos d'une partie de nos enquêtés qui considèrent que les thématiques de la sécurité et de la délinquance seraient ou devraient être étrangères au travail social contemporain et qui établissent une frontière nette entre difficultés et délits. Et par extension, entre travail social et prévention de la délinquance.

La concentration des efforts des acteurs locaux sur les délinquants ou prédélinquants et l'association des travailleurs sociaux à ce travail transversal est en effet de nature à remettre en question une forme de *division morale* du travail. D'un côté, l'activité policière et judiciaire basée sur la répression de la délinquance et du crime, de l'autre l'action sociale qui s'effectue dans une optique d'émancipation des personnes et des groupes. Associer le travail social à une action globale sur la délinquance et ses déterminants semblerait de nature à lui conférer une mission explicite de contrôle social au service de l'appareil d'Etat. Loïc Wacquant (2004), basculant à l'occasion des résultats de ses travaux réalisés aux Etats-Unis à la situation française, s'est fait le chantre de cette interprétation du rôle conféré aux travailleurs sociaux dans un contexte sécuritaire. Il postule qu'en *« encourageant les services sociaux, sanitaires, scolaires, etc., de l'Etat à collaborer étroitement avec la police et la justice, on fait d'eux des extensions de l'appareil pénal de sorte à instaurer un panoptisme social qui, sous couvert d'assurer le bien-être des populations démunies, les soumet à une surveillance punitive de plus en plus précise et pénétrante* » (Wacquant, 2004, p. 45). Cette interprétation du rôle conféré au travail social est largement dépendante de la vision qu'a Loïc Wacquant d'un recentrage intentionnel de l'Etat sur ses fonctions régaliennes au détriment de

son action économique et sociale. La vision de Loïc Wacquant ignore les résistances des sous-secteurs de l'action publique à entrer dans une action coordonnée et il faut souligner que si les travailleurs sociaux rechignent à s'inscrire dans le cadre de la prévention de la délinquance, il en va de même de l'appareil policier, dont la culture est davantage axée sur le maintien de l'ordre que sur la prévention, ou encore de la justice des mineurs. Cette théorie du panoptisme social nous paraît cependant représenter un scénario du pire, entrevu par un certain nombre de travailleurs sociaux, craignant que la collaboration avec les institutions chargées de la répression n'aboutisse à une soumission fonctionnelle.

Pour autant, on ne peut pas prétendre que le travail social ait toujours été hostile, même dans ses franges les plus militantes, à la thématique de la délinquance. Vincent Peyre et Françoise Tétard (2006) en font la preuve en montrant bien comment les promoteurs de la prévention spécialisée et leurs relais politiques ont su, jusque dans les années 70[180], légitimer l'action des éducateurs de rue au nom de la prévention de la délinquance juvénile. Michel Autès (1986) relève que paradoxalement, les diagnostics territoriaux conditionnant le déploiement d'une équipe de prévention dans un quartier devaient établir l'ampleur des difficultés des populations ciblées : *« pour pouvoir faire de la prévention, il fallait prouver qu'il était déjà trop tard »*. Et dans ce cadre, la délinquance juvénile est souvent un indicateur de choix (Body-Gendrot et Duprez, 2001). De plus, les populations cibles n'ont jamais vraiment fait consensus au sein du secteur de la prévention spécialisée comme le rappelle Pierre Lascoumes (1977), les « clubs de prévention » privilégiant une action orientée vers des jeunes non marqués par la délinquance alors que les « équipes de prévention » s'adressaient principalement aux « bandes » de jeunes déjà marginalisés.

C'est de manière très progressive que l'action portant sur des jeunes prédélinquants ou délinquants a été gommée au profit d'une action à destination de jeunes souffrant « d'inadaptation sociale », puis de jeunes « marginaux » ou « déviants », ou enfin de « jeunes en difficulté ». L'évolution des termes peut être mise en parallèle d'ailleurs avec ce que nous disions dans le chapitre précédent sur l'adoption périodique de nouveaux concepts ou vocables qui, s'ils ne renseignent pas forcément sur l'évolution des pratiques, ne constituent pas moins pour les acteurs de nouveaux outils pour penser l'action et les usagers. Les glissements sémantiques sont porteurs de sens et suivent une tendance très révélatrice : les termes employés s'éloignent progressivement d'une stigmatisation et d'un « étiquetage » des

publics qui sont souvent considérés dans le secteur comme enfermants et prédictifs. Cet argument est d'ailleurs repris dans les principes directeurs des Nations Unies pour la prévention de la délinquance juvénile[181]. Elle focaliserait davantage sur le risque représenté par les publics que sur leurs potentialités, niant de fait la possibilité d'un accompagnement tel qu'il est conçu, à savoir comme une coproduction avec les usagers. Et de fait, les objectifs des clubs de prévention spécialisée sont aujourd'hui largement tournés vers l'insertion sociale et l'éducatif. Si l'activité peut être mise en rapport avec la prévention de la délinquance, c'est à condition que cela reste du domaine de l'effet induit, comme conséquence indirecte du travail de long terme et que cela ne soit pas explicite.

A cet égard, il faut souligner que les travaux préparatoires du Projet de Loi de Prévention de la Délinquance et les différents textes dont ils se sont plus ou moins inspirés ont participé à renforcer la simplification des termes du débat. Une des explications immédiates que nous pouvons trouver aux réticences des travailleurs sociaux d'associer action sociale et prévention de la délinquance réside précisément dans la simplification des termes du débat à l'équation *difficultés sociales = délinquance*. Suivant cette équation, la prévention sociale induirait prioritairement une finalité de contrôle social (Lascoumes, 1977). A cet égard, la simplification des termes du débat fut largement nourrie par le texte de loi lui-même, les avant-projets rendus publics en cours d'élaboration ainsi que d'autres initiatives qui constituèrent un contexte très défavorable.

L'évolution progressive de la perception de la délinquance et de son traitement figure bien un changement de référentiel global. Le fait que cette évolution soit concomitante de l'association d'une partie des travailleurs sociaux à des politiques intersectorielles, alors même qu'ils avaient pu jouir pendant des décennies d'une certaine autonomie au sein de leurs administrations de tutelles, a rendu la rencontre doublement problématique. L'enjeu est à la fois identitaire et symbolique, leurs modes de perception des populations se trouvant décrédibilisés. A cet égard, les réticences des travailleurs sociaux à intégrer les dispositifs de la politique de la Ville et de la prévention de la délinquance à leurs débuts peuvent expliquer leur difficulté à se confronter aujourd'hui à la culture qui s'y est développée. Mais le socle de

[180] Peu ou prou au moment de leur reconnaissance institutionnelle en 1972.

[181] Ceux-ci relèvent dans les principes fondamentaux de toute politique de prévention de la délinquance qu'il est nécessaire d'avoir « *conscience que, d'après l'opinion prédominante des experts, qualifier un jeune de "déviant", de "délinquant" ou de "prédélinquant" contribue souvent au développement chez ce dernier d'un comportement systématiquement répréhensible.* » http://www2.ohchr.org/french/law/principes_riyad.htm

valeurs professionnelles sur lequel repose leur action et qui définit aussi bien pour les travailleurs sociaux le sens de leur activité et leur perception des publics, est un élément essentiel à prendre en compte. Les logiques qui président à la prévention de la délinquance viennent clairement heurter les représentations et modélisations qui sont les leurs, d'autant plus que les premières évoluent à rebours des secondes. Le rendez-vous raté du travail social et de la prévention de la délinquance remonte aux années 80, lorsque le rapport Bonnemaison proposait une articulation des services et une approche de la prévention qui semblaient bien plus proche de leur culture professionnelle. Nous allons le voir à présent, la Loi de Prévention de la Délinquance s'inscrit dans une logique et un contexte qui laissent moins de place à la prévention sociale, en même temps qu'elle tente de réaliser, sur un mode plus autoritaire, la jonction entre les travailleurs sociaux et leurs partenaires à travers le maire.

## B. La genèse du Projet de Loi de Prévention de la Délinquance

Pour comprendre les réactions d'hostilité des travailleurs sociaux au Projet de Loi de Prévention de la Délinquance, y compris chez ceux qui ne se sentaient pas directement concernés en raison de leur secteur d'activité, il nous faut revenir sur la préparation du texte et sur le contexte de la mobilisation. Si l'opposition des travailleurs sociaux au texte a pu être idéologiquement déterminée, c'est en raison de l'approche tout aussi idéologique qui a prévalu à l'élaboration du texte. Il va donc nous falloir revenir en arrière pour analyser à la fois les facteurs d'incertitude et les éléments venant alimenter une perception particulièrement négative des projets gouvernementaux. Ils sont apparus comme une instrumentalisation des travailleurs sociaux au service d'une vision discutable de la prévention. A cet égard, il nous faudra souligner le rôle particulièrement négatif joué par différents textes rendus publics au fil de la mobilisation et auxquels la loi s'est trouvée identifiée.

1. Les textes

Le 22 décembre 2003, le Nouvel Observateur met en ligne sur son site internet une première version du projet de loi[182] qui, bien que n'ayant pas fait l'objet de publication officielle, fut reconnue par le Ministère de l'Intérieur comme un document de travail provisoire.
Les premières dispositions concernant le partage des informations, réunies dans l'article 11, portent le nom de *« devoir de signalement et coordination de l'intervention publique par le Maire* ». Dans cette version, « *tout professionnel qui intervient au bénéfice d'une personne présentant des difficultés sociales, éducatives ou matérielles, est tenu d'en informer le maire de la commune de résidence ou la personne par lui désignée aux fins de le substituer* ». On pourra relever d'abord la maladresse dans les termes employés, le terme de signalement étant réservé dans son usage courant et professionnel aux mauvais traitements sur mineurs[183] et donc lié à des faits illégaux et à un danger moralement inacceptable. Nous avons d'ailleurs dit plus haut que le dévoilement d'informations n'était en général jugé légitime par les travailleurs sociaux que dans ces cas particuliers. Or les informations que les professionnels sont tenus d'apporter ne relèvent ici ni de crimes, ni de faits délictueux : elles concernent simplement l'identité des *« personnes présentant des difficultés sociales, éducatives ou matérielles »* rencontrées. En réutilisant le terme de signalement, fortement associé chez les travailleurs sociaux à une dimension morale induisant un danger, les auteurs du texte induisent, sans doute sans en avoir conscience, une criminalisation de la pauvreté. Il n'est pas précisé d'ailleurs que le texte en question se limite aux travailleurs sociaux et une note précise que les enseignants étaient initialement concernés par le texte. Ici encore, la vie privée de l'usager entre dans le domaine public. Pas au nom d'une évaluation de leurs demandes mais au nom du risque qu'ils peuvent constituer pour la société.

Les alinéas suivants prévoient également la possible désignation d'un coordinateur par le maire et l'obligation pour les professionnels de se communiquer et de communiquer au maire ou à son délégué « *tous renseignements et documents nécessaires à l'accomplissement de leur mission* ». Adopté en l'état, le texte aurait donc permis au maire de connaître toute personne

[182] Consultable à cette adresse : http://www.espace.asso.fr/doc/projet_loi_prevention_delinquance.htm.
[183] Il n'existe pas de définition légale ou règlementaire du terme. Selon la Direction des Affaires Criminelles et des grâces, « *le signalement doit donc être entendu comme un "écrit objectif comprenant une évaluation de la situation d'un mineur présumé en risque de danger ou en danger nécessitant une mesure de protection administrative ou judiciaire"*. « Enfants victimes d'infractions pénales : guide de bonnes pratiques. Du signalement au procès pénal », Direction des Affaires Criminelles et des Grâces, Décembre 2003, p. 11.

rencontrant des difficultés de tous types sur sa commune au nom de la prévention de la délinquance. Le parallèle établi entre difficultés sociales et délinquance est le point essentiel que retinrent les travailleurs sociaux de cette ébauche. Dans un avis rendu le 5 mars 2004, le Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS) notait d'ailleurs « *que toute personne en difficulté sociale, éducative ou matérielle n'est pas un délinquant potentiel et qu'aider une personne à se mettre dans une dynamique d'insertion et lui permettre d'accéder à plus d'autonomie constitue le meilleur rempart contre la délinquance. D'autant que le travailleur social a autant à se préoccuper de ceux qui sont porteurs de souffrances silencieuses que de ceux dont les symptômes peuvent gêner la collectivité* ». L'accompagnement social se présente dans cet extrait comme la meilleure des préventions – bien que le terme n'apparaisse pas – et le rôle spécifique à jouer par les travailleurs sociaux en direction de certaines franges de la population est contesté. De surcroît, la délinquance est bien présentée comme un symptôme, prolongeant ce que nous disions plus haut. Pourtant, si l'on s'en réfère à ce que nous avons dit de l'évolution des modes d'explication de la délinquance des mineurs, la relation sous-tendue par le texte n'est peut-être pas aussi mécanique que le considère le CSTS. En effet, le texte ne mentionne pas spécifiquement les jeunes et il peut s'agir de repérer des familles dont la précarité des moyens d'existence pourrait constituer un frein à l'éducation des enfants. Ou encore d'agir auprès de jeunes que leur échec scolaire pourrait amener à terme à rompre complètement avec l'institution scolaire. Et il s'agirait dès lors réellement de mesures de repérage permettant d'agir en amont et de prévenir des situations plus dégradées. En l'absence d'explication de la philosophie du texte, le CSTS s'en tient à dénoncer l'amalgame et à rappeler l'utilité du travail d'accompagnement dans une logique de défense du travail social.

Ce positionnement correspond assez bien à ce que nous livrent nos enquêtés. Si prévention il y a – et le terme est toujours utilisé avec précaution – elle se conçoit comme un effet induit de l'écoute des souffrances des personnes et de l'aide sociale. Dans ce cadre, l'amélioration de la situation sociale des usagers peut les préserver d'évolutions défavorables. Et dès lors, l'accompagnement social semble suffisant. A cette interprétation, nous pouvons en ajouter une seconde basée sur une amélioration des conditions de vie. Comme nous le livre une ASS de secteur de la ville de Strasbourg, *« pour la prévention de la délinquance ce qu'il faudrait, c'est plus d'habitat social, des emplois plus stables, de plus longue durée, mieux payés, etc. Ça, ça serait des instruments de prévention »*. Ce type d'argument est d'ailleurs repris dans la

presse professionnelle, renvoyant la responsabilité de la situation et des solutions à apporter à l'Etat. Il repousse par la même occasion la responsabilité des travailleurs sociaux qui, regrettant la dégradation sociale de pans entiers de la société, se voient mal être chargés de colmater les brèches. Ces acceptions du terme de prévention nous semblent traduire deux positions des travailleurs sociaux. D'abord, la délinquance est perçue comme un risque pour l'usager lui-même. Si les travailleurs sociaux peuvent indirectement participer à une mission de prévention de la délinquance, c'est pour en préserver l'usager lui-même et non la société. Si les valeurs mobilisées par les travailleurs sociaux dans leur pratique quotidienne font sens dans l'accompagnement individuel des usagers, elles se heurtent aux arbitrages politiques et institutionnels entre l'intérêt général et l'intérêt individuel. L'importance donnée au secret professionnel peut précisément renseigner sur la nature de ces arbitrages dans une société. Or, dans l'optique du travail social, l'intérêt général doit précisément s'atteindre à travers l'émancipation individuelle des usagers. Ce point de vue nous semble largement partagé au sein du secteur. L'échec du travail social communautaire ou la réticence des travailleurs sociaux à s'inscrire dans des dispositifs de développement social est en partie responsable de cette difficulté à prendre en considération la dimension globale de l'action. Cette acception nous semble également à mettre en lien avec le refus des travailleurs sociaux de se considérer comme des agents de l'ordre social ou encore comme agissant au nom de l'ordre social, quand bien même ils sont conscients d'avoir un rôle de normalisation. Nous y reviendrons. La seconde acception du terme revient à renvoyer la question à la définition des moyens d'action par l'Etat et à refuser que la prévention de la délinquance puisse faire l'objet d'un travail individuel ciblé. Il s'agit de prioriser la prévention globale ou primaire sur la prévention spécifique ou secondaire. En d'autres termes, l'action doit agir sur les causes sociales et s'adresser à des populations indifférenciées plutôt que sur des comportements et des sous-populations identifiées. Et nous retrouvons un paradoxe déjà énoncé avec la question des réunions de synthèse : le travail sur des situations individuelles pourtant vanté par ailleurs, est au besoin rejeté si les finalités du travail ne sont pas identifiées ou jugées conformes au sens que les acteurs donnent à leur travail. Ce point mérite d'ailleurs d'être approfondi car l'élaboration du projet de loi de prévention de la délinquance a été ponctuée en 2004 et 2005 par la publication de deux rapports qui ont largement orienté la perception par les professionnels des implications possibles du texte.

Le premier document contesté est un rapport préliminaire sur la prévention de la délinquance réalisé par la commission prévention du groupe parlementaire sur la sécurité intérieure, remis au Premier Ministre Jean-Pierre Raffarin en octobre 2004. Le rapport Bénisti, du nom du Président de la commission, par ailleurs député du Val-de-Marne, présente des éléments de réflexions et de propositions dans le cadre de l'élaboration *« d'un texte préventif à l'insécurité et à la violence qui soit en rupture avec les politiques mises en œuvres (sic) jusqu'à maintenant qui ont fait la preuve de leur manque d'efficacité »*. Il s'inscrit donc dans la réflexion sur le projet de Loi de Prévention de la Délinquance. Le rapport préliminaire d'une petite vingtaine de pages[184], à l'orthographe et à la syntaxe approximatives, est une synthèse intégrant parfois mot pour mot les propos retranscris dans les comptes rendus des débats et des auditions réalisées par la commission, notamment auprès de Rachida Dati[185] venue présenter l'état des travaux autour du PLPD, d'un procureur, d'un recteur d'académie et de deux représentants de la Fédération de Parents d'Elèves de l'Enseignement Public (PEEP)[186]. La philosophie du texte, peu nuancée, est assez nette et porte sur deux axes spécifiques. D'abord, le constat d'échec des précédents plans de prévention de la délinquance taxés d'avoir tenté, sans succès, *d'acheter la paix sociale*. La nouvelle politique de prévention de la délinquance est donc invitée à *« sortir de l'aspect simplement social et caritatif de la prévention pour mettre en place une politique ambitieuse fondée sur une politique d'intérêt général et de résultats »* (p. 4)[187]. Se basant sur une *« Courbe évolutive d'un jeune qui au fur et à mesure s'écarte du « droit chemin » pour s'enfoncer dans la délinquance »*, les auteurs identifient la source de la délinquance dans l'utilisation, par les mères issues de l'immigration, de leur langue maternelle[188] avec leurs enfants. L'incomplète maîtrise du français par les enfants, couplée à la *« démission parentale »*, est présentée comme l'élément déclencheur d'un cycle entraînant de fil en aiguille la marginalisation puis l'absentéisme scolaire, la violence, les petits larcins, la consommation de drogues douces puis dures, pour aboutir à la grande délinquance et aux vols à main armée à l'âge de 20 ans. Forte de ces constats, la commission axe donc ses propositions autour de la coordination des professionnels du social par le maire pour assurer un dépistage et un suivi des jeunes concernés, le plus tôt possible (c'est-à-dire dès 3 ans), afin d'éviter par la suite des mesures plus coûteuses et plus *radicales* :

[184] Annexes non comprises.
[185] Elle est alors Conseiller technique chargée de l'intégration, de la prévention de la délinquance et de la cohésion sociale au cabinet du Ministre de l'intérieur, de la sécurité intérieure et des libertés locales.
[186] Il s'agit d'une fédération de parents d'élèves politiquement positionnée à droite.
[187] Extrait issu de l'intervention de Rachida Dati.
[188] Les rapporteurs utilisent également le terme de « patois ».

*« La politique de prévention doit remplir un objectif d'efficacité qui passe par le renforcement des échanges d'information entre les différents acteurs qui entourent les jeunes : les parents, le corps enseignant, les éducateurs, les élus locaux, la police… »* (p. 5). Il s'agit par conséquent pour les auteurs de créer une *« culture du secret partagé »*. Si certaines mesures proposées sont détaillées – restaurer l'autorité des enseignants, soutien parental, internats, centres fermés, orientation vers les métiers manuels – elles alternent entre des incantations et des mesures de suivi qui s'apparentent souvent à une approche curative ou répressive : « *Un contact direct avec le jeune devra être instauré de gré ou par la contrainte avec une personne formée à cet effet pour le soigner ou lui faire choisir un autre chemin que celui q'il (sic) est entrain de prendre »*. (p. 8). Il y aurait beaucoup à dire encore mais les éléments avancés sont suffisants pour nous permettre de relever de nombreux points d'achoppement avec la culture du travail social. Mentionnons simplement pour finir, le regret évoqué par les auteurs du fait que *« la notion de prévention se heurte à des problèmes de valeurs qui diffèrent selon ses convictions politiques, culturelles… […] Pour pouvoir mettre fin à ces difficultés de valeurs qui paralysent toute tentative d'action, il serait souhaitable de mettre en place des outils statistiques fiables et indiscutables qui permettent de montrer de façon objectif (sic) et irréfutable les difficultés et les actions à mettre en œuvre sans que les valeurs propres à chacun ne viennent interférer »* (p. 17). Face à ce constat de divergences idéologiques sur la question de la prévention, la parution d'une synthèse des travaux menés par un groupe d'experts de l'Inserm vint encore alimenter les craintes des travailleurs sociaux et figurer justement une caution scientifique aux menées gouvernementales.

Paru en septembre 2005, la synthèse du rapport de l'Inserm[189] a mobilisé contre lui plus largement encore que le rapport Bénisti, les professionnels du social et de la petite enfance, rejoints pour l'occasion par des chercheurs et des pédopsychiatres, à l'origine d'une pétition nationale[190]. Bien qu'il soit assez dense, nous allons tenter d'en donner un rapide aperçu. Le rapport intitulé *« Troubles des conduites chez l'enfant et l'adolescent »*, basé sur la synthèse de travaux majoritairement étasuniens, s'est trouvé contesté en raison du lien qu'il établi entre pathologie mentale et délinquance. Au-delà des facteurs physiques, ce sont ici les *quartiers* et *milieux défavorisés* qui sont identifiés comme favorisant des comportements *antisociaux* soit par le biais du contexte familial (parents ayant réalisé des peines de prison, troubles du

[189] Les citations qui suivent sont extraites de cette synthèse et non de l'ouvrage proprement dit.
[190] Signée par près de 200000 personnes, elle s'intitulait « Pas de zéro de conduite pour les enfants de trois ans ».

comportement dans la fratrie), soit par des phénomènes d'imitation : *« Dans les quartiers défavorisés, la forte accumulation de bandes d'enfants et d'adolescents avec un trouble des conduites constitue un facteur d'attraction pour les autres enfants de ce quartier. La fréquentation de pairs délinquants multiplie par deux le risque de persistance de comportements agressifs et délinquants à l'adolescence. Les enfants déviants entretiennent entre eux un renforcement de leurs comportements antisociaux, parfois en réponse au rejet des pairs non déviants »* (p. 22). Si des approches sociologiques sont évoquées, justifiant le dépistage précoce des enfants atteints afin de limiter les phénomènes d'entraînement, il n'en reste pas moins que les premiers seraient atteints de *« troubles des conduites »*, c'est-à-dire de troubles mentaux liés au développement cérébral, se traduisant par *« la répétition et la persistance de conduites au travers desquelles sont bafoués les droits fondamentaux d'autrui et les règles sociales »*. La principale limite contestée de cette notion est que les troubles évoqués ne sont saisissables qu'à travers leurs symptômes comportementaux, ce que concèdent les auteurs en livrant qu' *« une conduite se définit comme une manière d'agir et de se comporter incluant une certaine connotation morale. Le terme de « trouble des conduites » exprime un comportement dans lequel sont transgressées les règles sociales. Ce trouble se situe donc à l'interface et à l'intersection de la psychiatrie, du domaine social et de la justice »* (p. 2). On pourra dès lors s'étonner de la confusion entretenue dans les pages qui suivent entre délinquance, criminalité et pathologie. Selon les auteurs, *« le trouble des conduites peut se manifester par plusieurs symptômes classés dans quatre catégories : conduites agressives envers des personnes ou des animaux ; destruction de biens matériels sans agression physique ; fraudes ou vols ; violations graves de règles établies »* (p. 44). Se basant sur les conséquences possibles des troubles de conduites non détectés, les auteurs préconisent un dépistage systématique des enfants dès trois ans, âge auquel *« on peut faire un premier repérage d'un tempérament difficile, d'une hyperactivité et des premiers symptômes du trouble des conduites »* (p. 47). Or les critères proposés pour effectuer ce repérage – « *les agressions physiques (s'est bagarré, a attaqué physiquement, a frappé, a mordu, a donné des coups de pieds) ; l'opposition (refuse d'obéir, n'a pas de remords, ne change pas sa conduite) ; l'hyperactivité (ne peut pas rester en place, remue sans cesse, n'attend pas son tour)* » *(p. 47)* – se distinguent difficilement des stades de développement habituels des enfants qui construisent en partie leur personnalité dans l'opposition. La liste exhaustive des *critères diagnostiques* recoupe quant à elle la plupart des comportements généralement associés pour le sens commun à la délinquance des mineurs (agressivité, dégradations, arnaques, vols,

errance nocturne, absentéisme scolaire…). La prévention repose ici encore sur un dépistage précoce, spécialement dans les familles *à risque*. Les auteurs proposent des thérapies individuelles et familiales pour limiter les symptômes des troubles des conduites et, en deuxième intention, le traitement médical. Ce dernier point a suscité de nombreuses interrogations dans le monde médical, les professionnels s'interrogeant sur une possible médicalisation de la délinquance. Il s'agit, répétons-le, d'une description rapide et partielle du rapport qui doit nous permettre d'analyser le contexte de l'élaboration du projet de loi de prévention de la délinquance.

### 2. L'interprétation des textes

Bien que le rapport Bénisti soit étranger à la genèse du PLPD, les travailleurs sociaux y ont vu les principes qui présidaient à son élaboration. Notons au passage qu'à la lecture des comptes rendus de séance, il apparaît que la redéfinition du secret professionnel et la coordination des acteurs par le maire sont des apports extérieurs qui ont peu à voir avec les premières discussions de la commission. Il semblerait que, dans un souci de cohérence avec les projets gouvernementaux, les auteurs aient intégré ces éléments suite à l'intervention du Conseiller Technique du Ministère de l'Intérieur. Le procédé s'avèrera contre-productif au vu de la teneur du rapport préliminaire. Proche de l'imaginaire collectif sur la délinquance, le texte cible exclusivement les jeunes issus de l'immigration, faisant même de leur origine l'élément explicatif de la délinquance selon une logique très linéaire. Concernant le rapport de l'Inserm, rien ne permet d'avancer que la commande de la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs indépendants (Canam) ait pu avoir un lien avec le projet de loi en préparation. Cependant, la reprise par Nicolas Sarkozy, de retour au Ministère de l'Intérieur, des conclusions du rapport, dans ses vœux à la presse en janvier 2006[191], alimenta la grogne. Le risque de médicalisation de la délinquance suscita d'autant plus de craintes que contrairement au rapport Bénisti, l'expertise de l'Inserm pouvait se prévaloir d'une démarche scientifique.

Deux aspects particuliers concernant les deux textes peuvent nous permettre de comprendre les réactions des travailleurs sociaux au projet de loi de prévention de la délinquance qui leur

[191] Le discours est consultable à cette adresse : http://www.interieur.gouv.fr/sections/le_ministre/interventions/archives-sarkozy-2005-2007/voeux-presse-2006/view.

a été associé, aussi bien par une partie de nos enquêtés que par le CSTS[192]. Le premier a trait au caractère prédictif de la délinquance. Dans le premier cas, celle-ci est ethnicisée, dans l'autre, médicalisée. L'occultation et la minimisation des facteurs socio-économiques ont déjà été discutées mais constatons tout de même qu'elles constituent un point commun aux deux rapports. Du reste, le rapport Bénisti marque clairement le désaveu de l'approche « sociale » jugée inefficace. Les deux rapports se donnent d'ailleurs davantage pour objectif de protéger la société que de venir en aide aux personnes. Il est intéressant de souligner cependant que c'est davantage l'approche prédictive des comportements qui fut contestée. Des faits mineurs comme les difficultés scolaires ou l'indiscipline des enfants se présentent dans les deux cas comme annonciatrices de faits délinquants voire criminels faute de mesures appropriées. Ce type de raccourci est apparu aux travailleurs sociaux comme de nature à saper leur action ou du moins les présupposés de celle-ci. On comprend mieux dès lors que les enquêtés aient interprété les demandes d'informations nominatives comme une assimilation entre les usagers des services sociaux et les délinquants. Cette ASS scolaire livre un parfait exemple du refus d'acter ce lien :

> *C'est clair. Ils le disent clairement. Difficultés sociales, il faut signaler et donner des listes et on met en lien avec... là non, je refuse totalement ce genre de raccourci. Ça me paraît d'ailleurs un raccourci qui n'a pas lieu d'être. Est-ce que parce qu'une famille est en difficulté, même éducative avec ses gamins, il faut pour autant d'emblée mettre une étiquette délinquance ? Formidable ! Ça me rappelle d'ailleurs une anecdote. Il y a trois ans, j'ai été convoquée à Strasbourg, à l'Hôtel de police, pour un élève où j'avais fait un signalement d'enfant en danger quand il avait quatorze ans. Il était à ses dix-huit ans et des poussières... et c'est assez moche puisqu'il a été pris dans le cadre d'une tournante... et le policier, je me suis un peu fritté avec lui parce qu'il voulait me faire dire que je pouvais déjà m'attendre à ça à l'époque. Alors on s'est pris le chou parce que je lui ai dit « vous me mettez le moindre mot, je ne signe pas ». La*

[192] Ce qui apparaît clairement dans un avis adressé à Catherine Vautrin en mai 2006 dont est tiré cet extrait : *« Les projets en cours et la série de rapports et études dont ils s'inspirent sont révélateurs d'une conception répressive de la prévention de la délinquance qui nie le pari de l'éducation et de l'accompagnement social. Ils montrent une tendance à traiter le risque de délinquance comme une maladie au détriment d'une approche sociale et éducative. En outre, ils font l'amalgame entre le champ du social et de l'éducatif d'une part et celui du répressif et du sécuritaire d'autre part. Enfin ils renvoient à une vision globale de la société, simpliste et contraire à l'idée de cohésion sociale. Il en résulte une confusion entre difficultés sociales et délinquance, et la tentation d'enrôler le travail social au service de la lutte contre la délinquance ».*

*première fois j'ai contourné, la deuxième fois j'ai contourné, la troisième fois j'ai dit « bon, maintenant vous arrêtez ! ». Là, si à quatorze ans je considère qu'un gamin, qui effectivement est en grande difficulté et sa famille aussi, il va arriver à ça, je bosse plus ! Je bosse plus là, j'arrête. Et là je fais une liste au maire ! Voilà, et on s'est bien fritté, je lui ai dit « c'est non ». Il a pas aimé mais je n'ai signé que ce que j'avais envie de signer et basta. C'est trop facile et trop linéaire... et trop arrangeant, je dirais.* (ASS scolaire, non mobilisée contre le texte de loi.)

L'automaticité du passage à l'acte, suggérée par le policier, en raison des difficultés vécues par le jeune en question va nettement à l'encontre de ce que nous avons dit plus haut sur les *illusions nécessaires* des travailleurs sociaux. Le succès en travail social du concept de résilience, popularisé par Boris Cyrulnik (1999) n'y est sans doute pas étranger. Sans espoir de réparation pour les publics suivis, le travail social est finalement vidé de sa substance. La possibilité pour le professionnel de réaliser ses objectifs ainsi que sa perception de l'usager sont remis en question. De fait, considérer l'enfant à protéger avant tout comme un danger potentiel pour autrui est difficilement acceptable pour les travailleurs sociaux[193]. Le principe fondateur de l'ordonnance de 1945[194] qui encadre la justice des mineurs va d'ailleurs dans le sens opposé, présentant l'enfance délinquante comme une enfance en danger. Le partage d'informations – présenté ici comme des listes à remettre au maire, mais nous y reviendrons plus tard – n'est donc concédé par cette ASS qu'au prix de l'abandon des principes qui guident son action. L'association de cette anecdote à la question du secret partagé nous semble tout à fait révélatrice des raccourcis opérés par les travailleurs sociaux, remontant au principe de justice, hors du contexte réel de l'action du maire dans les Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD) par exemple. Ce sont les options théoriques mobilisées dans les rapports légitimant le Projet de Loi de Prévention de la Délinquance (PLPD), les chaînes de causalité, qui sont discréditées. Et c'est bien sur le registre des valeurs elles-mêmes que s'opère la réfutation du texte, registre qui se décline plus

[193] Une tribune libre parue dans les ASH du 18 janvier 2008 peut d'ailleurs nous permettre de mieux comprendre sur quels ressorts s'assoit cette valorisation inconditionnelle des jeunes. Selon son auteur, les établissements du social et leurs personnels effectueraient eux-mêmes une distinction entre des jeunes difficiles qu'il faudrait « traiter » dans des établissements spécialisés et des jeunes moins difficiles qu'il faudrait « protéger ». En d'autres termes, ils ne se sentiraient pas compétents pour accueillir les jeunes les plus durs, ceux qui par exemple passent par les Centres Educatifs Renforcés (CER), les excluant dès lors de leur domaine de compétence. Mais ils continueraient à prendre partie pour ceux qui constituent leur clientèle habituelle. Jacques Vinais, « Jeunes délinquants : les travailleurs sociaux face à leurs responsabilités », *ASH*, N°2541, pp. 31-32.

[194] Elle-même fut récemment amendée à plusieurs reprises au cours de la dernière décennie.

généralement à travers la question du « sens » du travail social dans la littérature grise du secteur.

Le second aspect ayant orienté la perception du texte nous semble reposer plus spécifiquement sur le type de prévention à mettre en œuvre. Le terme est abondamment repris par les deux rapports sans qu'il soit défini. Et prévenir peut aussi bien signifier « informer » de quelque chose qu' « aller au devant » d'un évènement pour empêcher qu'il ne se produise. Et dans les deux cas, force est de constater que c'est surtout sur le dépistage et le repérage des signes annonciateurs qu'est mis l'accent, à un moment où des troubles sont déjà avérés. Il ne s'agit donc pas de prévention « globale » telle que l'entendent généralement les travailleurs sociaux, visant à agir sur l'environnement général des personnes, mais de prévention « restreinte »[195], visant à influer sur les comportements individuels. Or si ces troubles sont pathologiques comme tend à l'affirmer le rapport de l'Inserm, on voit mal en quoi les éducateurs de prévention ou les ASS pourraient prendre part au travail en dehors de la détection des situations sensibles. Dans le cas du rapport Bénisti, les mesures préventives décrites sont volontiers contraignantes. Lorsqu'elles ne relèvent pas uniquement du déclamatoire (rétablir l'autorité des enseignants), elles sont souvent de l'ordre du curatif, du contrôle ou de la mesure pré-judiciaire. C'est en effet uniquement au regard de l'action policière et judiciaire (les mesures « plus radicales » évoquées) que les pistes d'action proposées peuvent être considérées comme préventives. Il ne s'agit pas de prévenir des situations socialement dégradées mais d'empêcher qu'elles n'engendrent des comportements nuisibles pour la collectivité. Le travail ne s'effectuerait donc plus au service des usagers. Comme le postule Philippe Mary, « *la prévention prend ainsi un nouveau sens: il s'agit moins d'agir sur les causes présumées de la délinquance que de déterminer des groupes ou des situations à risque en vue du renforcement de leur contrôle* » (Mary, 2005, p. 22). C'est du moins la manière dont la majorité de nos enquêtés a perçu la nature des textes, occultant totalement les bénéfices qui pouvaient effectivement être tirés d'une action coordonnée ou du moins collective autour de certains jeunes ou de leurs familles. Ici encore, cette perception n'est possible qu'en raison du flou entretenu sur la réalité des dispositifs mis en place, flou renforcé par le texte de prévention de la délinquance qui nourrit l'incertitude des acteurs.

[195] Cette distinction est issue du rapport définitif de la commission Bénisti, qui ne tranche pas entre les deux acceptions du terme.

Deux éléments que nous avons avancés méritent que l'on s'y arrête. D'une part, c'est la place des travailleurs sociaux dans la division du travail qui est, ou qu'ils estiment, remise en cause par l'attribution des rôles que sous-tendent les textes. De l'autre, ce sont leurs représentations qui sont à l'œuvre et qui entrent en conflit avec celles qui se dégagent du monde politique. Ces deux dimensions ne sont pas forcément antinomiques et sont, pour Pierre Muller (2005), dépendantes l'une de l'autre. Pour lui, les politiques publiques visent justement à réduire les tensions qui *« résultent de la fragmentation croissante entre différents sous-systèmes sociaux, dont l'ajustement est toujours plus problématique, chacun de ces sous-systèmes tendant à se constituer en un univers de sens et d'action autonome dominé par des acteurs défendant des intérêts particuliers liés à une représentation spécifique de leur place dans la société »* (Muller, 2005, p. 168). L'approche cognitive des politiques publiques qu'il entreprend l'amène donc à lier la question du sens de l'action et celle d'un territoire professionnel déterminant un certain type d'activité. Les *référentiels sectoriels* que nous avons déjà rapidement évoqués englobent ces deux aspects et ont une dimension identitaire. Cependant, pour Pierre Muller, les référentiels ne se confondent pas avec les idéologies *« dans la mesure où le système de sens constitué par un référentiel n'est pas une vision du monde en général, mais une vision de ce que doit être le contenu de l'action publique, le « pilotage » de la société »* (Ibid., p. 172-173). Or il nous semble précisément que les travailleurs sociaux ne se limitent pas, dans leur opposition à ce qui peut constituer le *référentiel global* du traitement de la délinquance, à défendre une forme d'action publique contre une autre. Les modes d'argumentation déployés dépassent fréquemment les logiques professionnelles pour se baser sur des valeurs personnelles dont nous avons vu qu'elles demeuraient constamment à l'œuvre. Elles peuvent d'ailleurs l'être de manière infra-décisionnelle, hors de tout processus de justification. Par conséquent, le concept de *cadre idéologique* proposé par Gérard Chevalier (2008) nous semble mieux adapté encore que celui de référentiel car *« il décrit un tropisme qui conduit à voir ou à ne pas voir, en toute bonne foi, tel ou tel aspect du fonctionnement sociétal, à travers le prisme d'une construction intellectuelle liée aux intérêts sociaux et aux valeurs de son milieu d'appartenance* » (Chevalier, 2008, p. 9). Selon lui, il ferait, mieux que le concept de référentiel, une place à l'hétérogénéité des représentations à l'intérieur d'un groupe en raison de l'origine et des trajectoires des acteurs qui le composent. Cela correspond tout à fait à ce que nous avons dit des groupes en question et de l'importance des parcours et des valeurs personnels de leurs membres. Nous retrouvons d'ailleurs cette diversité dans les

modes d'argumentation des acteurs et les *cadres idéologiques* peuvent nous permettre de comprendre la perception qu'ils se font des élus aussi bien que leur rapport à la norme.

Le peu d'éléments disponibles dans le document de travail diffusé en 2003[196], les maladresses qu'il contenait et son caractère contraignant nous semblent avoir créé un terreau largement favorable à une opposition frontale sur fond d'incertitude quant aux objectifs réels du texte. Le rapport parlementaire qui le suivit de peu, tout comme le rapport de l'Inserm paru un an plus tard, ont pour leur part largement participé à alimenter les craintes et les fantasmes des travailleurs sociaux en bousculant les catégories d'analyse qu'ils utilisent pour percevoir leur action et les publics suivis. En ce sens, les simplifications effectuées par les travailleurs sociaux sont à la hauteur de celles que contiennent les textes incriminés et le désaccord repose bien sur les principes de justice à l'œuvre. Du reste, les principes de justice et le registre moral qui président aux trois textes présentés sont bien ceux qui se sont progressivement forgés dans le champ politique pour saisir la délinquance. Ces catégories d'analyses sont celles qui sont invoquées par les responsables politiques pour y apporter des réponses qu'ils estiment être à la hauteur des enjeux sociaux et politiques qu'ont révélées les élections présidentielles de 2002. Cependant, nous avons vu que la culture du travail social continuait parallèlement à s'éloigner de toute perspective normalisatrice ou de nature à stigmatiser les usagers, et à plus forte raison lorsqu'elles manient à ce point des « évidences » inégalement partagées. A cet égard, il faut évoquer rapidement la version définitive du rapport Bénisti qui est un modèle d'euphémisation, faisant la part belle à la richesse culturelle liée à l'immigration, regrettant le poids des inégalités sociales et qui fut expurgée de la fameuse « courbe de la délinquance » comme de la prévention sous contrainte. Cette version connut cependant une publicité moindre que la première. Le rapport de l'Inserm connut un sort moins heureux encore, désavoué par l'organisme de recherche lui-même, qui promit de prêter une plus grande attention aux conditions de réalisation des expertises et de *« rejeter toute approche sécuritaire, en étant d'une vigilance sans faille vis-à-vis des risques de récupération politique »*[197]. Toutefois, la dénonciation des modes d'argumentation déployés n'est pas le seul registre sur lequel les travailleurs sociaux justifient leurs réticences à des échanges avec

[196] Dont on ne sait pas s'il s'agissait d'un « ballon d'essai » ou d'une réelle fuite organisée par un agent d'un des ministères concernés qui ne voyaient pas tous d'un bon œil le pilotage du texte par le Ministère de l'Intérieur.
[197] La citation est de Jean-Marie Danion, professeur de psychiatrie à Strasbourg et directeur de l'unité Inserm 666. Elle est extraite d'un article du Figaro en date du 15/10/2007, « Rapport sur les troubles des conduites infantiles : l'Inserm fait son autocritique ».

le maire. Dépendant largement des *cadres idéologiques* mobilisés, leur perception de leur propre place ainsi que celle des élus, déterminent également de manière explicite ou implicite, leurs réactions au secret partagé.

## II. La construction de l'image du maire et sa disqualification

Les éléments que nous avons avancés jusqu'ici doivent nous permettre de mieux cerner la perception du maire et de son rôle de pivot de la prévention de la délinquance par les travailleurs sociaux. Car cette place particulière constitue bien, dans le prolongement du rapport Bonnemaison, l'esprit de la loi. Quitte d'ailleurs pour le gouvernement, à invectiver les maires qui ne se saisiraient pas de cette opportunité[198]. Si la mesure est présentée du côté gouvernemental comme l'assurance d'une meilleure coordination des acteurs, elle est perçue bien différemment par les travailleurs sociaux qui, encouragés par la lecture qu'ils font de la philosophie du texte, y voient un renforcement du pouvoir de police du maire. Et ils craignent dès lors une instrumentalisation de leur activité dans un sens répressif. Nous verrons que si la difficile identification du rôle du maire joue un rôle dans cette interprétation, celle-ci repose également sur une identification politique de ce dernier. Nous glissons là du *référentiel* aux *cadres idéologiques*. Et il ne s'agit ici plus uniquement de confiance ou de respect de la vie privée dans la défense du secret professionnel. Au nom d'un rapport particulier à la norme, les travailleurs sociaux contestent également le retour à une forme de contrôle social auquel ils ne souhaitent pas participer, toujours au nom de principes idéologiques qui font apparaître le poids des valeurs personnelles. Celles-ci nous semblent d'ailleurs particulièrement agissantes dans la détermination des modalités de réaction à la loi. Nous verrons que les travailleurs sociaux mobilisés contre la loi sont souvent à la fois ceux qui sont directement concernés par le dispositif, mais également ceux qui tendent le plus à se faire les porteurs des valeurs d'un travail social qu'ils conçoivent volontiers militant. Dès lors, les échanges d'informations avec les maires semblent compromis et circonscrits aux contextes locaux dans lesquels les travailleurs sociaux mobilisent les ressources à leur disposition, pour sauvegarder le sens de leur activité, sans pour autant exclure des compromis pratiques.

[198] Nicolas Sarkozy a regretté d'ailleurs, dans un discours du 28 mai 2009, le faible nombre de Contrats Locaux de Sécurité signés depuis l'adoption de la LPD. Source : http://www.elysee.fr/president/les-actualites/discours/2009/reunion-avec-les-principaux-acteurs-de-la.5755.html

## A. L’image du maire : entre répression et contrôle social

Il nous faut voir maintenant en quoi les éléments que nous avons avancés déterminent la vision du maire et de son rôle dans le dispositif de prévention de la délinquance. Rôle qui détermine par ailleurs celui des travailleurs sociaux. Et il ne s’agira pas tant de parler d’un conflit de légitimités que nous avons déjà abordé, que d’un conflit de valeurs. Ce conflit qui s’appuie sur une imputation des intentions ne repose d’ailleurs pas forcément sur une identification du maire qui reste souvent impossible sur des caractéristiques personnelles. Or nous avons vu que c’est sur ce point que se déterminent souvent l’éventualité d’un partage et l’établissement de la confiance. En l’absence d’identification du maire en tant que personne, c’est bien la teneur de la loi elle-même et des cadres d’analyse sur lesquels elle repose qui sont en cause. L’opposition relève alors d’un positionnement politique plus que professionnel. Et au besoin, les travailleurs sociaux peuvent s’appuyer sur un rapport particulier à la norme sociale pour disqualifier une politique de prévention de la délinquance qui reposerait sur l’identification de comportements avant-coureurs. Surtout, cette dénonciation de l’évolution des normes et des lois fait particulièrement bien apparaître l’aspect déterminant des *cadres idéologiques* des travailleurs sociaux et peut permettre de comprendre la diversité des approches des travailleurs sociaux.

### 1. L’impossible identification du maire ?

La première ébauche du PLPD ne laissait pas planer de doute sur le caractère impératif de la transmission des informations aux maires. Une note du document prévoyait d’ailleurs une réflexion sur de potentielles sanctions administratives en cas de manquement à cette obligation. En l’état, le texte était de nature à abolir la dimension éthique du partage d’informations dont nous avons vu l’importance pour les acteurs. Cet aspect contraignant demeurera présent dans les documents de travail rendus publics jusqu’à la veille du dépôt du texte au Sénat en juin 2006. Du reste, le contenu de l’article portant sur le secret partagé n’a cessé d’être modifié par le groupe de travail chargé de son élaboration, puis lors de son examen au Sénat et à l’Assemblé Nationale.

Si les conditions devant présider à l'information du maire se sont alourdies au fil des versions, mentionnant une aggravation de la situation et l'intervention de plusieurs professionnels, la finalité de la transmission est restée sujette à débats et ne sera finalement jamais précisée. Le projet de loi déposé au Sénat mentionne qu'il s'agit d' *« assurer une meilleure efficacité de l'action sociale »* ou de transmettre au maire *« les informations confidentielles qui sont nécessaires à l'exercice de ses compétences dans les domaines sanitaire, social et éducatif »*. Ces précisions ont été effacées au cours des débats parlementaires tout comme ont été retirés les amendements proposant de limiter ces transmissions à ce qui concernait ses missions de prévention de la délinquance. Le texte définitivement adopté prévoit pudiquement que *« lorsqu'un professionnel de l'action sociale, définie à l'article L. 116-1, constate que l'aggravation des difficultés sociales, éducatives ou matérielles d'une personne ou d'une famille appelle l'intervention de plusieurs professionnels, il en informe le maire de la commune de résidence et le président du conseil général. L'article 226-13 du code pénal n'est pas applicable aux personnes qui transmettent des informations confidentielles dans les conditions et* ***aux fins prévues au présent alinéa*** *»*[199]. Or les fins sont précisément absentes de l'alinéa en question. Le paragraphe prévoyant les transmissions d'informations par un seul professionnel ou le coordinateur dispose de son côté que seront transmises au maire et au président du conseil général *« les informations confidentielles qui sont strictement nécessaires à l'exercice de leurs compétences »*. Cette indétermination, à laquelle les objections de certains députés concernant la primauté du conseil général en matière d'action sociale ne sont pas étrangères, a pu figurer un compromis confortable. Elle permet avant tout de ne pas limiter les transmissions aux compétences sociales du maire qui demeurent limitées, discutables et sujettes à l'appréciation de leurs partenaires. Elle n'exclut pas non plus, mais sans les nommer, ses compétences renforcées en matière de prévention de la délinquance.

Paradoxalement, il est stipulé que les travailleurs sociaux, de leur côté, *sont autorisés* à échanger entre eux les informations *« strictement nécessaires à l'accomplissement de la mission d'action sociale »* aux sujets des familles ou d'individus suivis *« afin d'évaluer leur situation, de déterminer les mesures d'action sociale nécessaires et de les mettre en*

[199] C'est nous qui soulignons.

*œuvre »*[200]. Le partage d'informations entre les professionnels eux-mêmes paraît donc nettement plus balisé que les transmissions à destination du maire. Si la formulation et les critères évoqués laissent les échanges interprofessionnels à la libre appréciation des acteurs et dans un cadre qui correspond aux principes de partage en vigueur, les conditions présidant à l'information du maire sont de nature différente. Et en plus de l'absence d'objectifs clairs à la transmission, la formulation a son importance : *il en informe* a un sens bien différent d'*il peut en informer*. Si Pierre Verdier et Laure Dourgnon (2009) postulent, en invoquant la jurisprudence que *malgré le caractère impératif de la rédaction des textes (« il en informe... »), la transmission de l'information reste facultative car non pénalement sanctionnée »*[201], le texte semble bien aller dans le sens d'une obligation. Par conséquent, ce sont bien les usages et les considérations valorielles qui président généralement au partage d'informations qui sont remis en cause. Et au premier chef, le fait de ne pas porter préjudice à l'usager. C'est précisément cet aspect qui est mis en avant par les enquêtés et qui mérite d'être approfondi. La plupart d'entre eux considèrent en effet que les prérogatives du maire en matière de prévention de la délinquance représentent un danger pour l'usager.

Pourtant, force est de constater que ces prérogatives sont peu connues ou du moins peu détaillées par les interviewés. Seuls deux mentionnent la création du *« Conseil pour les droits et devoirs des familles »* (CDDF) institué par la Loi de Prévention de la Délinquance[202] et présidé par le maire. Les prérogatives de ce dernier dans ce Conseil le positionnent très clairement à l'interface entre les familles et différentes institutions du secteur : le conseil général, la CAF qui prend en charge l'accompagnement parental et la justice des mineurs. Ce Conseil a la possibilité d'informer les familles, de leur rappeler au besoin leurs devoirs en matière d'éducation, de proposer un accompagnement parental ou saisir le conseil général pour la conclusion d'un « contrat de responsabilité parentale »[203]. Mais le maire peut également, dans ce cadre, procéder à un rappel à l'ordre à destination d'un jeune (et de ses parents) dont le comportement serait de nature à porter atteinte à l'ordre et à la tranquillité publics. Enfin, il peut proposer conjointement avec la CAF, au juge des enfants, la mise sous

[200] Ces précisions sont calquées sur les principes de partage définis dans le cadre de la loi réformant la protection de l'enfance.
[201] Cette interprétation ne se retrouve pas dans d'autres écrits sur la question, même chez Pierre Verdier lui-même, qui note généralement que le travailleur social « doit » informer.
[202] Dans les articles 9 et 10 de la loi.
[203] Instauré par un décret faisant suite à la loi sur l'égalité des chances. Les parents s'engagent par ce contrat à mettre en œuvre des actions pouvant remédier aux problèmes identifiés concernant leurs enfants (absentéisme scolaire…). En cas de refus ou de non-respect des obligations, le conseil général peut demander la suspension des allocations familiales.

tutelle des prestations familiales et la nomination du coordonnateur comme délégué aux tutelles. Ces deux dispositions ont largement conditionné la perception de cette instance. Bien que son caractère répressif ait été atténué par rapport aux intentions initiales, le CDDF a été perçu et désigné comme un *« tribunal des familles »*, appellation parfois reprise par certains maires[204]. Dans la même veine, le maire a pu devenir dans la bouche des détracteurs du texte, un nouveau « shérif », renseignant fort bien sur la manière dont fut interprété son nouveau rôle. Pour autant, nos enquêtés ne sont pas particulièrement hostiles à des mesures de rappel à l'ordre… à condition qu'ils s'en chargent eux-mêmes concernant les usagers qu'ils suivent. Nous y reviendrons dans le point suivant.

De même, peu d'enquêtés évoquent l'existence des Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance, créés en 2002 et rendus obligatoires dans les communes de plus de 10000 habitants ou comprenant une Zone Urbaine Sensible (ZUS), également présidés par le maire. Ces Conseils réunissant des représentants de l'Etat, du parquet, du conseil général et un ensemble variable d'acteurs concourant à la sécurité et à la prévention sont chargés de définir et d'évaluer les actions locales de lutte contre la délinquance. C'est en son sein que peuvent être amenés à se côtoyer des acteurs aussi divers que les représentants de la Police ou de la Gendarmerie Nationale, des clubs de prévention, des ASS de secteur et de l'ASE, des bailleurs sociaux, des associations locales, etc. Le texte prévoit d'ailleurs que puissent être mis en place *« un ou plusieurs groupes de travail et d'échange d'informations à vocation territoriale ou thématique »*. Si ces éléments ont été largement publicisés par la presse professionnelle, ils demeurent largement absents des justifications des enquêtés, plus prompts à rappeler que le maire est le « premier Magistrat de la commune »[205] et que dès lors, lui confier des informations réduirait le rôle des travailleurs sociaux à celui d' « auxiliaire de police » ou de « police sociale ».

Il apparaît finalement dans nos entretiens que la raison de la méfiance des travailleurs sociaux à l'égard du maire reste largement du domaine de l'implicite. De fait, peu d'enquêtés sont réellement en contact avec les maires dans leurs activités. Plus que l'analyse formelle des

[204] Notamment par Pierre Cardo dans un articlé déjà cité : *« Je préfère recevoir directement les familles en difficulté, qui sont souvent désorientées, et échanger avec elles. Je me méfie, surtout dans le climat actuel, de ce qui pourrait apparaître comme un tribunal des familles. Surtout, je suis opposé à ce qu'un tel conseil puisse demander au juge des enfants une mise sous tutelle des allocations familiales. Ce n'est pas aux maires de la proposer, ils ne sont pas des pères Fouettard. »*

[205] En plus d'être Officier d'Etat Civil, il est en effet Officier de Police Judiciaire. Chargé de la police municipale, il doit assurer « le bon ordre, la sûreté, la sécurité et la salubrité publiques ».

diverses compétences de l'élu local, ce sont davantage les représentations que s'en font les enquêtés qui sont à l'œuvre, bien qu'il faille relativiser cet argument. Car il faut signaler que les enquêtés insistent plus fréquemment sur les autres dispositions du texte de loi qui, si elles ne concernent pas spécifiquement le maire, prônent la généralisation de la vidéosurveillance, alourdissent les peines liées à certains délits, en créent de nouveaux, etc. Bref, les travailleurs sociaux soulignent les aspects du texte qui sont en lien avec le contrôle et la répression.

En conséquence, pour la majorité des enquêtés, c'est la manière dont sont perçues la finalité du texte et la participation des travailleurs sociaux aux dispositifs qui paraît déterminante. Sept enquêtés évoquent les risques d'un fichage et pour onze autres, il s'agirait d'un dispositif de contrôle de certaines populations, contrôle dont il est parfois précisé qu'il serait *social*. Le rôle du maire en matière d'action sociale est donc généralement ignoré[206], et son action est perçue au mieux comme un ciblage des « jeunes délinquants » ou de « populations qui dérangent », au pire comme une action répressive à mettre en lien avec son statut d'Officier de Police Judiciaire et les contacts qu'il entretiendrait par ailleurs avec la police. Il s'agirait alors pour les travailleurs sociaux de « dénoncer » (8 occurrences en comptant les termes proches : « cafter », « balancer », « signaler ») des délinquants, de faire œuvre de « délation » (4 occurrences). A cet égard, il faut constater que les enquêtés glissent facilement, au cours des entretiens, de la question du partage d'informations avec le maire, à celle du partage d'informations avec les forces de l'ordre. Et dans ces cas-là, le maire est donc envisagé comme une simple courroie de transmission entre les travailleurs sociaux et la police ou comme un équivalent aux agents chargés de la répression. Enfin, le risque que le maire souhaite ou puisse nuire aux usagers est évoqué par cinq enquêtés.

Ces derniers mettent surtout en avant le cas des petites communes, ce qui peut paraître paradoxal lorsque l'on sait que le texte s'adresse principalement au contexte urbain et périurbain. Dans ces cas-là, au-delà d'un contrôle, c'est souvent le risque qu'un élu local souhaite se servir des informations dont il a connaissance pour nuire à certaines familles « connues » qui est évoqué. La capacité de certains maires à utiliser ces informations de manière éthique est donc mise en question par les enquêtés. Cette tendance à mettre en doute les qualités morales d'interlocuteurs non identifiés a déjà été discutée plus haut. Nous la retrouvons ici, renforcée par la crainte d'une obligation de transmettre les informations. Pour

[206] Alors que le maire préside de plein droit le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de sa commune et est responsable des structures d'accueil de la petite enfance sur sa commune.

les maires, comme pour d'autres groupes professionnels, les travailleurs sociaux font coïncider les frontières professionnelles avec les préoccupations morales et la démarche éthique. A la différence que le maire n'est pas un professionnel. Et l'on retrouve à l'occasion dans les entretiens la confusion entre connaissances théoriques et probité morale, rien ne garantissant que les élus portent un regard « social » et neutre sur les usagers. Nous sommes donc bien dans un processus d'imputation des intentions.

Cette imputation des intentions peut prendre appui notamment sur les déclarations publiques de certains maires au moment de l'élaboration ou de l'adoption du texte. Si certains édiles soulignaient qu'il ne s'agissait pas pour eux d'endosser un rôle de policier ou de juge, d'autres se félicitèrent des pouvoirs que leur conférait la nouvelle loi et des possibilités de sanctions afférentes[207]. Mais au-delà d'échos lointains, certains de nos enquêtés pouvaient mobiliser à cet égard des exemples tirés de leur pratique. C'est le cas par exemple de cette ASS de la ville de Strasbourg qui souligne les préjugés d'un élu municipal sur les usagers des services sociaux :

> *Après, il y a aussi, moi l'exemple qui me vient, quand j'ai commencé à bosser, il y avait la nouvelle municipalité et il y a un conseiller municipal du quartier qui nous dit : « je suis ravi de faire votre connaissance, l'équipe d'assistantes sociales, et surtout j'espère qu'on va pouvoir travailler ensemble. Comme je sais que vous travaillez à domicile, vous voyez un petit peu ce qui se passe chez les gens, vous savez aussi qu'il y a de l'économie souterraine, qu'il y a des familles qui ont des grosses liasses de billets à la maison. Alors je sais que vous n'avez pas le droit de balancer, mais si vous pouviez au moins leur dire qu'argent mal gagné ne profite point ». Là je me suis dit « mais il rêve ce gars, il croit que c'est des gens qui ont d'énormes liasses de billets, qui font de l'économie souterraine qu'on va voir chez eux… »* (Une ASS de la ville de Strasbourg)

[207] Les propos recueillis par la Dépêche du Midi en mai 2007 auprès du Maire de Castres, première ville à mettre en place un CDDF, en sont un bon exemple : « *Cette loi me permet de saisir le juge des enfants pour signaler des difficultés et le conseil général pour les alerter sur l'utilisation des allocations et solliciter leur suspension* », ajoute Pascal Bugis qui précise que ces mesures ont un but préventif et permettent « *d'aller au fond des problèmes* ». « *Les familles qui abandonnent leurs enfants dans la rue ont des comptes à rendre,* continue le maire. *Les enfants ne sont pas juste des tiroirs-caisses pour toucher des allocations à guichet ouvert. Il faut rappeler ou expliquer à certaines familles que cet argent doit servir à élever l'enfant et assurer son bien-être et pas à acheter des cigarettes* ».

Cet exemple peut parfaitement figurer la manière dont est interprété le lien que sous-tend la Loi de Prévention de la Délinquance entre usagers des services sociaux et délinquance. Ce type d'anecdotes, même portant sur des individus isolés, peut alimenter la crainte d'un jugement moral des usagers dont nous avons vu qu'elle est souvent invoquée pour limiter les échanges. Cet extrait a surtout l'intérêt de montrer que les enquêtés peuvent doubler l'absence d'identification du Maire par une identification indirecte, mobilisant des indices venant renforcer l'incertitude sur les intentions des élus. Souligner que la nouvelle municipalité en question était une municipalité de droite n'est peut-être pas inutile et nous reviendrons sur cette question un peu plus loin.

Il nous faut prendre le temps de discuter ici ces diverses interprétations du texte et de la place du maire qui ne se basent pas forcément sur les mêmes ressorts. La question du fichage et du contrôle des populations ne nécessite pas une personnification du maire et demeure une crainte diffuse pesant sur l'instrumentalisation du travail social de manière générale. Certaines expérimentations locales ont pu nourrir cette interprétation qui correspond au premier document de travail du PLPD. On pense notamment aux fichiers illégaux réalisés à Vitry-le-François, commune pilote de la prévention de la délinquance et qui ont fait l'objet d'un timide rappel à la loi des élus par la CNIL. Les travailleurs sociaux de la commune ont été invités et au besoin contraints en 2004, avec la bienveillance du conseil général de la Marne, de remplir des fiches signalétiques sur tous les usagers rencontrés au cours de l'année passée, mentionnant entre autre, leurs problématiques sociales (emploi, budget, logement) ou personnelles (alcoolisme, toxicomanies, problèmes de couple, de santé physique ou mentale, éducatifs…) avec interdiction d'en avertir les usagers. Les fichiers en question ont ensuite été largement diffusés aux institutions concernées. Ce type d'expériences ou les chartes proposées dans certains départements[208], invitant des clubs de prévention à dénoncer les faits délictueux dont ils auraient connaissance ont bien évidemment alimenté le spectre d'un fichage généralisé qui serait souhaité aussi bien par les élus que par l'Etat. La publicité donnée à ces expérimentations ont permis, sans doute davantage que le projet de loi lui-même, à la mobilisation contre le texte de prendre forme, notamment à travers les premières manifestations nationales en janvier et mars 2004. La perception par certains enquêtés du partage d'information comme la remise de listes d'usagers est clairement liée au cas de Vitry-le-François. La perception du texte a donc été largement orientée par l'indéfinition du rôle du

[208] En Savoie notamment et plus particulièrement à Chambéry où débute réellement la mobilisation.

maire et par les expérimentations tentées sur les sites pilotes qui mettent toutes en avant la question du partage d'information. Cependant, elle a pu se nourrir également de la trop forte identification du maire justement.

En effet, il ressort de certains entretiens qu'au-delà de l'incertitude sur les configurations locales que peuvent prendre les échanges et le traitement des informations, le maire est souvent un personnage identifié, notamment par sa couleur politique. Cela transparaît parfaitement dans l'extrait suivant dans lequel une éducatrice de prévention spécialisée, peu concernée sur sa commune, explique son opposition au texte :

> *Ben oui, après c'est dans l'air du temps : répression, répression, répression, quoi. Donc après, moi je suis pas concernée, pas du tout même. Donc moi, quand j'échange des informations c'est avec des professionnels qui sont comme moi tenus au secret professionnel. Donc quand on a des réunions à la mairie, on parle pas des jeunes, on parle pas des situations, etc. Donc après il y a des évènements sur la ville, moi je vais savoir qui est qui, mais sans divulguer d'informations autres quoi. Dans la ville où je travaille on n'a pas encore rencontré de souci. Faut dire qu'il y a un maire qui nous épaule, qui nous accompagne, qui nous aide, qui nous donne les financements qu'on demande. Et nous on s'occupe de faire notre travail de prévention spécialisée et lui s'occupe de faire son travail de maire, quoi. C'est un maire de gauche et puis on discute facilement avec lui. Après, il a des adjoints qui sont présents sur le terrain, qui viennent voir, qui se rendent compte du travail qu'on effectue, donc c'est vrai que nous on est pas du tout remis en cause. […] Après ça dépend toujours de la ville dans laquelle on travaille, de la position du maire, je veux dire voilà parce que si maintenant le maire il décide de fermer le club de prévention, il peut hein, il a un pouvoir quoi, moi je veux dire, je suis pas du tout concernée par ça mais je connais des villes où c'est chaud, qui sont de droite et qui refusent à un moment donné des agissements des délinquants. Et qui demandent clairement aux éducateurs de donner les noms, et de dire qui était là, qui a fait quoi etc. Et ça ils en démordent pas quoi, c'est non négociable et sous peine de perdre leur travail. Ca va très loin quoi, fermer le club de prévention, tout hein... c'est pour ça que ça dépend de la position aussi de la ville et du maire.* (Educatrice spécialisée, non mobilisée contre le texte)

Nous retrouvons d'abord dans cet extrait ce que nous disions plus haut sur le lien existant entre la place de chacun dans la division du travail et la nature de l'activité. Lorsque l'activité des professionnels est reconnue et soutenue, le travail effectué relève bien de la prévention globale, de l'éducatif ou de l'insertion et exclut la transmission d'informations nominatives au maire. Le respect de la place de chacun ne passe d'ailleurs pas forcément par une absence de contacts et d'échanges. Au contraire, ils sont ici vantés et permettent de réduire l'incertitude. Cependant, la place reconnue à l'élu se conçoit comme un soutien à l'action des professionnels et l'évaluation ne se base pas forcément sur des résultats chiffrés ou des objectifs opérationnels : le travail *se voit* en venant sur le terrain. L'élu est confiné à « son travail », qui n'est d'ailleurs pas identifié, mais n'entre pas en concurrence avec celui des éducateurs. Cela met à jour un nouveau paradoxe : l'élu serait d'autant plus un interlocuteur de confiance qu'il n'aurait pas de velléités à savoir. Pour cette enquêtée, le « bon » maire serait donc celui qui reconnaît les vertus du travail social classique et des partenariats établis entre les acteurs de l'action sociale eux-mêmes. Il ne chercherait pas à soutirer des informations nominatives. A l'opposé, le « mauvais » maire considèrerait les professionnels comme des pourvoyeurs d'informations, des « indicateurs » pour reprendre le slogan utilisé lors des mobilisations professionnelles[209], dans une logique répressive. Et il faut constater à cet égard que le « bon » maire est un élu « de gauche » et le « mauvais » maire, un élu de droite. La logique, sinon idéologique, du moins partisane de l'opposition au partage d'informations avec les élus apparaît donc très nettement[210]. Relevons qu'ici, le partage d'information est considéré comme une dénonciation de l'usager concernant des faits illégaux. Et donc forcément comme une nuisance pour le jeune, nuisance que les valeurs professionnelles et les principes de partage proscrivent. Les éducateurs de prévention ont d'ailleurs déclaré que ce type de pratiques condamnerait leur activité en les privant de la confiance des jeunes.

Quand bien même le maire de la localité où exercent les travailleurs sociaux ne figurerait pas un danger pour les usagers malgré son identification et ne s'inscrirait pas dans une logique répressive, il est possible qu'ailleurs, il le soit. Et qu'il puisse le cas échéant, notamment lorsque la ville cofinance le club de prévention, exercer des pressions directes sur les

[209] « Educs, pas indics ».

éducateurs comme c'est présenté ici. A cet égard, la Loi de Prévention de la Délinquance a doublement renforcé les moyens de pression des maires : ils peuvent désormais se voir déléguer la compétence en matière de prévention spécialisée par le conseil général et, dans tous les cas, les éducateurs peuvent moins aisément leur opposer le secret professionnel[211]. Relevons pour le moment que l'opposition au texte peut être détachée des intérêts immédiats des professionnels concernés. Une part d'anticipation peut certes fort bien être prise en compte mais les réticences s'appuient également sur des considérations politiques. Peu d'enquêtés font apparaître une identification politique du maire aussi nette que dans l'extrait précédent mais nous pouvons relever tout de même les propos de quelques enquêtés considérant que la réforme est un débat plus politique que professionnel ou encore qu'il s'agisse d'une réforme d' « extrême-droite ». Nous verrons plus tard combien ce type d'arguments est délicat à évoquer pour les travailleurs sociaux, la mobilisation pouvant difficilement fédérer et porter sur ces bases.

Les enquêtés préfèrent dès lors se référer davantage aux signes leur permettant de soupçonner chez les élus des critères de jugement et de classement qui ne leur semblent pas conformes à l'intérêt des usagers. Quand ils ne les classent pas tout simplement comme des interlocuteurs « à risque ». Et ils reviennent donc à une justification éthique et professionnelle de leurs craintes. La méfiance à l'égard de l'élu repose donc soit sur un manque d'identification de l'interlocuteur qui nourrit l'incertitude, soit au contraire sur une trop grande identification du maire dont la couleur politique est déterminante. Mais les travailleurs sociaux ne réfutent pas pour autant le fait d'avoir un rôle à jouer en matière de contrôle social ou de normalisation. S'ils dénoncent le contrôle que peut être amené à exercer le maire, c'est nous semble-t-il, autant parce qu'ils considèrent qu'il s'agit de leur travail que parce qu'ils contestent en partie les normes au nom desquelles ils considèrent que ce contrôle sera entrepris. Les valeurs personnelles sont ici particulièrement agissantes, nous semble-t-il.

[210] Il faut mentionner d'ailleurs que les députés et sénateurs socialistes et communistes se sont opposés à l'article 8 de la LPD et ont saisi le Conseil Constitutionnel en vue de son abrogation.

[211] Techniquement, ils le peuvent toujours, la loi encadrant les transmissions à la dégradation de la situation personnelle des usagers et à l'intervention de plusieurs professionnels. Elle ne mentionne en aucun cas les délits commis par les jeunes.

## 2. La question de la norme et du contrôle social

L'hostilité des travailleurs sociaux à un contrôle social exercé par le maire sur les habitants de sa commune et particulièrement sur les plus modestes peut tout à fait figurer un conflit de territoire dont nous avons déjà parlé. On ne peut postuler en effet que les travailleurs sociaux soient hostiles à la norme ou à la normalisation même si ce dernier terme est généralement manipulé avec précaution. Nous avons vu par ailleurs que le dévoilement d'informations était tout à fait possible, voire considéré comme une obligation morale lorsque certains types de normes étaient transgressés. Dès lors, s'agit-il simplement pour les travailleurs sociaux de ne pas être dépossédé d'une part de ce travail, ou le rapport des professionnels aux usagers ou à la norme est-il également réinvesti ? Si la première proposition ne peut être écartée, il nous semble que la seconde est pertinente et mérite d'être approfondie ici. Elle peut nous permettre de saisir en quoi l'information de l'élu, qui doit lui permettre de rappeler les familles ou les jeunes à l'ordre, semble problématique alors que la prévention de la délinquance vise de plus en plus à donner des moyens d'agir en amont ou en deçà de l'illégalité, sur les gestes ou des attitudes considérés comme « annonciateurs » de comportements moralement moins acceptables ou illégaux.

Le travail social, nous dit Michel Autès (1999), est *« un travail de la norme, autour de la norme »*. Nous avons vu combien la formation participe, chez chaque étudiant, à une mise à distance relative des valeurs personnelles, à une déconstruction des représentations, au nom de l'acceptation de l'autre. Un autre dont il faut accepter les résistances et qu'il faut saisir spécifiquement *avec*, quand ce n'est pas *par* ses difficultés et ses différences. Sans ce travail sur soi, nous dit Michel Autès, l'exercice du métier devient impossible. Nous pensons qu'il devient surtout d'une autre nature. Dans tous les domaines où il intervient, celui du handicap compris, le travailleur social est confronté à la distance des usagers par rapport à la norme, comprise comme des règles de conduite, des manières d'agir socialement acceptables et désirables. Le processus d'accompagnement est lui-même normé, voire comme nous l'avons dit, normatif, en ce qu'il suppose une démarche particulière de la part de l'usager et vise à développer chez lui une autonomie qui peut elle-même figurer une nouvelle norme sociale (Ehrenberg, 2004). Cette centralité du travail autour de la norme a d'ailleurs nourri aussi bien l'analyse foucaldienne du travail social, participant selon lui à la *« grande fonction qui n'a pas cessé de prendre des dimensions nouvelles depuis des siècles, qui est la fonction de*

*surveillance-correction »* (Foucault, 1972), que les analyses d'inspiration bourdivine du travail social comme instrument de reproduction et de domination au service de la classe dominante (Verdes-Leroux, 1978). Nous avons déjà dit combien cette critique du travail social avait pu être intégrée par les travailleurs sociaux eux-mêmes. Selon Jacques Donzelot – qui figure parmi les auteurs ayant alors alimenté cette dénonciation du travail social comme instrument idéologique d'Etat – et Joël Roman (1998), cette critique des travailleurs sociaux « *a permis d'accroître leur marge de manœuvre. Ils ont pu disposer d'une grande latitude d'appréciation dans la nature des mesures à appliquer. Une culture de la compréhension, de l'empathie, voire de l'identification avec les résistances de leurs publics a ainsi pu se développer parmi eux* » (Donzelot et Roman, 1998, p. 11). Leur travail consisterait même aujourd'hui à « *faire passer dans la police, chez les élus et dans les entreprises le message d'une nécessaire renégociation de leurs normes, d'une meilleure explicitation de leurs objectifs* » (*Ibid.*, p. 10). Cette vision est sans doute tout aussi exagérément optimiste que la précédente était pessimiste. Trois décennies auront suffi à faire passer les travailleurs sociaux du statut d'*agents* de reproduction au statut d'acteurs de la production de la société. Il faut bien entendu pour comprendre cette évolution, prendre en compte le renversement de la perception de l'Etat dans une branche de l'analyse sociologique elle-même. Centrée en grande partie dans les années 60 et 70 sur la dénonciation d'un Etat dominateur, celle-ci est bien plus préoccupée aujourd'hui par son effacement devant le marché, la disqualification de certaines franges des catégories populaires apparaissant comme un risque bien plus important que leur domination. Quant aux travailleurs sociaux, accédant dans cette perspective au titre de *« fantassins du social »* luttant pour sauvegarder le lien social, il n'y aurait plus selon Saül Karsz (2004), que la bonne conscience pour s'offusquer de leur rôle normalisateur. Qu'en disent cependant nos enquêtés eux-mêmes ?

Une part minime d'entre eux (10%) semble effectivement associer au métier – surtout d'ailleurs à celui d'éducateur spécialisé – une mission de renégociation de la norme et prône une plus grande tolérance de la société à l'égard de la différence. C'est particulièrement le cas chez les étudiants ou dans le domaine du handicap où, selon la grille de lecture du *monde de l'inspiration*, les enquêtés retraduisent leurs satisfactions de la relation en soulignant la richesse de l'altérité et de sa rencontre. Cette posture que nous avions relevée également dans la prévention spécialisée, semble cependant se limiter au domaine du déclaratif. Les enquêtés sont plus nombreux à mettre en avant une relativité des normes sociales qui, elle, serait

agissante dans le travail à effectuer auprès des publics. Dans les deux cas, la régulation figure davantage, comme le propose Jean-Daniel Reynaud (1989), un enjeu social pour lequel les acteurs collectifs s'affrontent, qu'un reflet de la conscience collective comme la définissait Emile Durkheim (1893). Et le rapport à la norme des travailleurs sociaux serait fondamentalement déterminé par les capacités toutes relatives des publics suivis à s'en rapprocher et par l'omniprésence parmi les publics suivis de l' « anormalité ».

Devant de jeunes élèves de 13 à 15 ans en rupture avec le système scolaire classique par exemple, cet étudiant ES en stage en classe-relais, qui doit leur permettre au bout d'un an de débuter un apprentissage, nous explique travailler sur des règles simples : ne pas se lever en classe, jeter son stylo, bavarder, frapper ses voisins, décrocher son téléphone. C'est-à-dire principalement des attitudes sociales basiques généralement acquises pendant les premières années de la scolarisation et qui conditionnent l'entrée dans la démarche d'élaboration d'un projet professionnel.

> *C'est aussi beaucoup revaloriser et c'est vrai qu'on va essayer aussi un petit peu, c'est triste à dire, mais de les normaliser. De les remettre dans les moules de la société on va dire. Il faut qu'ils arrivent un petit peu à se reformer à ce qu'on leur demande. Pour tous les publics qu'on rencontre c'est le problème de la règle qui se pose. Nous dans tous les domaines qu'on rencontre en dehors du domaine purement médical, ça va être le rapport à la règle donc nous, notre plus gros boulot, c'est là-dessus quoi. On va essayer d'intervenir avec au quotidien, sur le quotidien, sur les gestes du quotidien. […] C'est le seul recours parce que s'ils ne sont pas normalisés, la société ne les accepte pas. (Un étudiant ES de 25 ans)*

Le travail autour de la règle est bien décrit comme omniprésent dans tous les domaines dans lesquels agissent les éducateurs. Cependant, ce travail ne s'effectue pas au nom de la société mais au nom des usagers eux-mêmes. Ce qui permet de légitimer pour l'étudiant en question cette tâche « regrettable »[212], la différence étant d'abord perçue comme une richesse. Le respect de la règle n'est pas défini comme un objectif en soi mais comme la condition d'une

[212] Ce terme étant en soi un parfait exemple de la gêne qu'exprime la majorité de nos enquêtés vis-à-vis de tout ce qui peut figurer une action contraignante sur les usagers. Quand bien même l'écart à la règle serait rencontré chez la majorité des publics suivis.

intégration des jeunes à la société. Comme le dit Jean-Daniel Reynaud (1989), la règle existe à travers la sanction, la plus importante étant à terme l'exclusion du groupe. Pour reprendre l'analyse de Howard Becker (1985), la classe-relais marque pour ces adolescents une étape de leur carrière scolaire déviante. Elle est en elle-même un étiquetage social. Mais elle est aussi une étape à partir de laquelle les jeunes pourront soit réintégrer les parcours classiques et balisés, soit s'en écarter un peu plus. Il s'agit donc bien de faire rentrer ces adolescents qui, pour la plupart, ont un rapport contrarié à l'autorité et à l'institution scolaire, dans certains canons minimaux de la société. Et ici, notamment, ceux des entreprises qui les accueillent en stage de découverte ou des centres de formation des apprentis (CFA) auxquels le dispositif aspire à les faire accéder.

Mais s'il s'agit de faire intégrer les normes, il s'agit avant tout de les faire comprendre et accepter par des jeunes qui ont été mis ou se sont mis au ban du système éducatif classique. Ici, le premier élément du travail n'est pas la sanction mais la négociation perpétuelle de la norme. La sanction est déjà présente et signifie la mise à l'écart du système scolaire classique, l'absence de reconnaissance sociale ou de perspectives scolaires ou professionnelles.

Dès lors, l'activité semble induire une relativité des normes et l'établissement de priorités par les professionnels. Ces priorités peuvent à l'occasion entrer en contradiction avec celles d'autres acteurs du social, comme le livre une assistante de service social de la CAF, caricaturant le travail des CESF de la caisse, qui consiste selon elle à encourager les familles à s'équiper de « réfrigérateurs classe A » moins gourmands en électricité et plus respectueux de l'environnement (elle ne relève d'ailleurs que le second argument). Alors qu'elle privilégiera elle-même un équipement plus abordable ou considérera cet aspect comme subsidiaire devant ce qui est *« vraiment important »*, ce qui permet d'augmenter le budget familial. La nature du poste occupé détermine donc en partie les priorités et un certain rapport à la norme, induisant à la fois la détermination du nécessaire et du superflu et la prise en compte de divers registres de normes. Ce dernier aspect semble d'ailleurs provenir directement de la confrontation à des familles dont les modes de vie sont forcément éloignés des normes en vigueur au sein des classes moyennes et supérieures :

*Parce que je rencontre des gens qui sont tellement différents de moi, de la façon dont j'ai été élevée. On a des références et, peut être que quand on est plus jeune, on dit « bon ça sera comme ça, comme ça, comme ça ! » (elle mime des cases avec ses mains) mais en fait… (petit rire) On ne peut pas être comme ça parce que chacun a grandi dans un cercle différent avec des valeurs différentes. Moi j'ai, des fois, des gamins que je vois, je leur dis « mais comment tu vis à la maison ?! ». Moi, mes enfants vivent pas du tout de la même façon donc effectivement on est obligé d'avoir des œillères un peu plus ouvertes.* (Une ASS de secteur de 46 ans, fille d'un cadre du privé et d'une mère au foyer. Elle connaît la LPD, en cours d'élaboration au moment de l'entretien sans s'être mobilisée.)

La fréquentation des usagers et le travail sur leurs propres représentations semblent amener les travailleurs sociaux à remettre en question les normes de leur propre groupe social ou plus généralement les normes collectives, à mettre en avant un seuil de tolérance plus élevé à la différence. Surtout, la diversité des modes de vie n'est pas perçue uniquement comme un écart à la norme mais comme dépendant d'autres valeurs. La prise en compte de valeurs propres aux catégories populaires peut alors ouvrir la voie à la prise en compte d'autres « normalités » que celles des classes moyennes et supérieures au sein desquelles se recrutent généralement les « entrepreneurs de morale » (Becker, 1985).

Cette relativité des normes peut nous permettre d'éclairer une des facettes du scepticisme des travailleurs sociaux face à la prévention de la délinquance. Et de rappeler l'extrait que nous avons tiré du rapport Bénisti concernant le problème constitué par les divergences de valeurs entre les acteurs à coordonner, induisant des perceptions différentes des comportements. Si les normes ou leur importance sont variables d'un groupe social ou professionnel à un autre, nous pouvons expliquer les réticences des travailleurs sociaux à participer, en livrant des informations, à une forme de contrôle social s'asseyant sur des normes qu'ils ne partagent pas forcément ou ne jugent pas adaptées à « leur » public. Et il n'est pas nécessaire pour cela qu'ils connaissent réellement les normes qui vont être appliquées. La surenchère sécuritaire et la mise à l'index de comportements de plus en plus divers, comme ceux décrits chez les enfants dans le rapport Bénisti et la synthèse de l'Inserm, sont suffisantes pour constituer un frein à leur implication dans les partenariats. Cette idée nous renvoie une fois de plus à la question du conflit des mondes et aux désaccords sur les critères de jugement à l'œuvre. Et

l'on comprend les propos de nos enquêtés qui considèrent finalement qu'il n'y a rien à dévoiler au nom de la prévention, certains comportements leur apparaissant comme tout à fait acceptables ou relevant du moins d'une certaine normalité au sein des populations suivies. Et ce raisonnement ne se limite pas forcément aux normes informelles mais peut à l'occasion concerner également des faits délictueux. Nous pouvons évoquer, pour illustrer cela, l'exemple d'un éducateur spécialisé travaillant dans un foyer de jeunes majeurs, nous disant ne rien avoir *« contre les maires »* mais ne pas voir l'utilité de les contacter *« pour un oui ou pour un non »*. Prenant l'exemple de la consommation de cannabis, il explique que le rappel à la loi se fait directement aux jeunes concernés par les éducateurs et qu'une intervention du maire ou de la police, qui lui est associée, n'est pas nécessaire et serait même de nature à gêner le travail. Les faits ne relèvent pas d'une gravité suffisante aux yeux des travailleurs sociaux pour être communiqués. Prolongeant ce que nous disions plus haut sur le signalement, les faits envisagés ne sont pas de nature à légitimer moralement le dévoilement d'informations.

En ce qui concerne la délinquance, l'évolution des lois peut donc également être contestée, dans une certaine mesure, quand elle n'apparaît pas légitime aux travailleurs sociaux. Et il faut préciser ici que ce sont à nouveau les valeurs personnelles des acteurs qui sont impliquées. Cette ASS en AEMO, fille d'immigrés italiens aux revenus modestes et élevant seule ses enfants détaille d'ailleurs ces désaccords sur la gravité des faits, existant même au sein du travail social :

> *C'est de plus en plus divers, pourquoi. C'est-à-dire que les signalements nous viennent de plus en plus de partout, de l'école, de maternelles, de la protection maternelle et infantile, quelquefois des AS qui travaillent sur le secteur, scolaires… Les signalements commencent à venir d'un peu partout. Et pour quoi ?… Avant il y avait souvent… ça va un peu avec l'évolution de la délinquance actuellement, c'est-à dire que des actes qui n'étaient pas des actes délinquants il y a 10 ou 15 ans, sont des actes délinquants aujourd'hui. Pour aller un peu loin, je dirais qu'un acte délinquant, un signalement aujourd'hui ça peut être quelque fois pour un acte qui peut, moi, m'apparaître tout à fait anodin. […] On est de moins en moins tolérant, parce qu'aujourd'hui on peut te mettre en garde à vue quand tu voles trois paires de slips dans un magasin. J'ai eu le cas d'une jeune qui a été mise en garde à vue, elle a 13*

*ans ! Alors qu'à l'époque, les parents allait s'arranger avec le directeur du magasin, ou souvent le directeur du magasin d'ailleurs passait, tu vois, en voyant la gamine de 12 ans, 13 ans. Il lui tirait l'oreille… Là c'est systématiquement on appelle les flics, systématiquement on appelle le procureur, ça devient de la folie.* (Professionnelle mobilisée contre le projet de loi)

Il apparaît bien dans cet extrait que la norme est loin de faire l'unanimité et que le signalement d'un autre professionnel est passé au crible d'une lecture personnelle. Nous l'avons vu plus haut, les violences sur mineurs, notamment sexuelles, légitiment un dévoilement chez tous les professionnels. Cependant, il n'en va pas de même pour des faits jugés moins graves et qui doivent alerter les acteurs dans le cadre de la prévention de la délinquance. L'extraction sociale et le parcours de cette enquêtée sont ici déterminants. Elle explique d'ailleurs dans l'entretien que son extraction modeste et son enfance passée dans un quartier populaire strasbourgeois aurait dû, selon les logiques qu'elle impute au PLPD, faire d'elle une délinquante potentielle. Elle élargit d'ailleurs le raisonnement à ses propres enfants qu'elle élève seule. C'est bien au nom de *cadres idéologiques*, incluant sa trajectoire sociale, que cette enquêtée invalide la logique de prévention et de repérage en amont de situations potentiellement problématiques. Quitte à minimiser d'ailleurs les problèmes de délinquance, dans une logique que Dominique Duprez (1991) a déjà décrite. Ce dernier montre que dans les quartiers populaires, les représentations de l'insécurité sont différentes en fonction des groupes d'appartenance. Il relève que les militants actifs sur le quartier et ayant des contacts avec les jeunes développent un *« contre-discours »*, refoulant leur propre peur et refusant la désignation de certaines catégories de populations, désignations qui permettent aux autres habitants de renouer un consensus social. Ce qui est contesté par ailleurs, c'est à la fois une baisse de tolérance vis-à-vis de certains comportements que l'enquêtée juge anodins et la disproportion de la réponse. Le rôle de « dissuasion préventive » de la police et de la justice est contesté là où elle estime qu'un rappel à l'ordre pourrait être effectué directement par les acteurs en présence.

La définition de la norme est donc bien un enjeu de lutte et la difficulté des travailleurs sociaux à faire valoir leur propre définition de celle-ci hors de l'exercice individuel ou des équipes de travail peut expliquer leur réticence à un travail commun avec les élus. Au vu de ce que nous avons dit sur le caractère clivant des valeurs des travailleurs sociaux, ils seraient d'ailleurs bien en peine d'opposer au politique des normes communes.

Pour démontrer le caractère personnel de ce type d'identification amenant à contester la légitimité des normes ou des lois, citons un autre de nos enquêtés, un éducateur spécialisé dont le parcours est presque idéal-typique. Fils de militaire, militaire de carrière lui-même avant de devenir AMP une fois à la retraite, il accède au statut d'éducateur par la VAE. Il est le seul de notre corpus à briser ce qui semble être un tabou dans le secteur, en s'exprimant au sujet de l'incarcération des mineurs de 12 ans proposée par la Garde des Sceaux en décembre 2008 :

> *Alors là, on va me taper sur les doigts mais je suis pour. Je suis pour sanctionner des gosses à douze ans. […] Ben de manière adaptée. Ce n'est pas évident, il faut qu'ils s'y penchent. De quelle manière ? Je ne sais pas ce qu'il va ressortir, je ne sais pas moi. De plus en plus de jeunes, quand tu vois des jeunes, qui ont 14-15 ans qui n'ont plus peur de la police. Et de quoi ils ont peur alors ? De quoi ils ont peur ? De rien. Quand tu vois des jeunes qui sont en train d'insulter un vieux papi parce qu'il ne roule pas assez vite, mais ils sortent de la voiture ils lui cassent la gueule, tu trouves ça normal toi ? C'est comme ça qu'il faut se poser la question. […] Aussi loin que je me souvienne mon père me faisait peur en me disant, « si tu bosses pas à l'école, tu iras en maison de redressement ». T'avais la trouille. Nous on avait peur du garde-champêtre. Qui a peur aujourd'hui du garde-champêtre ? Il n'y a même plus de garde-champêtre, les maisons de correction ça n'existe même plus. Bon il y avait des abus aussi. Il y avait des problèmes dans les maisons de correction, il y avait des abus, des pervers aussi. Mais bon moi je suis pour. Il faut leur apprendre la réalité de la vie. Je trouve qu'on est trop tendre avec eux dans les foyers, ils sont trop protégés par des lois dans ces institutions. Il y a deux mois, il y a une éduc qui était au magasin avec des jeunes. Elle passe à la caisse, il y a un jeune qui avait volé. Alors ils sont amenés derrière chez le gars de la sécurité. Elle dit d'où il vient. Et le vigile dit « c'est bon allez y, on sait qui vous êtes, il n'y a pas de souci ». Il a donc pas été puni et il est parti. Je ne suis pas d'accord, le jeune il fait une connerie, il paye. On les protège trop dans les institutions, dans les internats. (Educateur spécialisé de 50 ans, passé par la VAE et très critique envers les éducateurs sortant de l'école)*

Cet extrait est très riche dans la mesure où il prend le contre-pied total de l'ensemble des autres enquêtés, aussi bien au niveau des modes de raisonnement que des conclusions tirées. Dans notre corpus, il est le seul enquêté à donner des exemples réels de faits de délinquance et à faire apparaître des victimes, qui peuvent figurer des personnes plus fragiles à protéger. Et donc à pouvoir légitimer une posture de sévérité avec les délinquants, même mineurs. Il a d'ailleurs tout à fait conscience d'avancer un argument tabou au sein du secteur en posant « la question » de la manière dont la posent les médias et les responsables politiques. Le discours est proche en effet de celui portant sur la « crise des valeurs » dont Gérard Mendel (2004) décrit bien le succès. Cette crise s'expliquerait par le recul de l'imposition des valeurs et par la timidité à réprimer les faits délinquants (Boudon, 2003). De la même manière, la confiance faite au gouvernement pour réfléchir à des sanctions adaptées est exceptionnelle parmi nos enquêtés qui semblent soit hostiles à toute initiative en la matière[213], soit passent totalement sous silence ce qui relève de la répression, comme d'ailleurs les faits divers qui nourrissent périodiquement le débat sur la délinquance. Le poids des éléments mobilisés concernant sa propre éducation sont palpables : la peur du père, le respect des détenteurs de l'autorité, la crainte de la sanction. Ce qui est rejeté dans les autres entretiens est pleinement assumé ici comme un outil éducatif fondamental, y compris pour les jeunes porteurs de handicap de l'IME où il exerce. Ce qui nous rappelle que le métier d'éducateur peut également figurer un *métier d'ordre* (Vilbrod, 1995). Relevons en tout cas qu'il n'y a aucune identification possible avec les jeunes délinquants ou leurs familles. Cet enquêté fait de plus particulièrement apparaître, pour la critiquer, l'attitude de protection des usagers qui nous semble agissante chez ses collègues et dont nous avons donné un exemple plus haut.

Si les parcours personnels des enquêtés et leurs valeurs peuvent être déterminants, c'est bien dans la manière d'appréhender les termes du débat. On le constate, les enquêtés ne parlent pas de la même délinquance en fonction de leur vécu. Leurs perceptions des situations sont radicalement différentes et font apparaître ou passent sous silence des pans de la réalité. Si la quasi-totalité de nos enquêtés invalident le secret partagé avec les élus, c'est donc aussi parce que les faits auxquels ils pensent ou s'autorisent à penser leur paraissent dérisoires et moralement acceptables, les normes transgressées secondaires ou n'appelant pas une réponse formalisée et répressive. Ce qui justifie le dévoilement et le signalement en cas de

[213] Surtout, il faut le dire, aux initiatives de ce gouvernement particulier, Nicolas Sarkozy Ministre de l'Intérieur ou Président de la République suscitant une hostilité assez marquée chez les enquêtés.

maltraitance ne peut agir ici en raison de la non identification des faits et dès lors, de victimes plus fragiles à protéger. C'est ici que le poids des *cadres idéologiques* semble être un élément explicatif incontournable du refus d'entrer dans un travail commun avec le maire. D'abord parce que la définition des facteurs de risques est sujette à débat et que ces derniers peuvent être considérés comme des expressions tout à fait acceptables de la détresse des jeunes au nom d'une relativité des normes, qui s'appuie à la fois sur la culture professionnelle et sur les caractéristiques des enquêtés. Ensuite, parce que les enquêtés se refusent à identifier des victimes possibles d'actes de délinquance, les victimes réelles de leur situation sociale ou les victimes potentielles du contrôle politique demeurant les usagers eux-mêmes. Si le travail social est bien un travail autour des normes, il se conçoit donc dans l'entre-soi permettant une fois encore aux travailleurs sociaux ou aux équipes d'agir au nom de leurs valeurs propres, plus ou moins compatibles avec des éléments mobilisables de la culture professionnelle. Ces éléments peuvent nous permettre de comprendre également le rapport des travailleurs sociaux à la loi de prévention de la délinquance et les déterminants d'une mobilisation de longue durée mais de faible ampleur.

Nous avons vu que le texte de loi lui-même et plus généralement les modes de traitement de la délinquance ou les nouvelle normes qui s'imposent dans le cadre du référentiel global de prévention de la délinquance, sont de nature à nettement influencer la manière dont est perçu le dispositif. Voire à déterminer en partie les intentions prêtées aux élus municipaux. Le partage d'informations avec le maire peut donc s'appuyer sur deux façons d'appréhender les informations et leur utilisation. Dans tous les cas, le maire souhaitant connaître des informations serait forcément un danger pour les usagers. Soit qu'il souhaite sciemment leur nuire en s'inscrivant dans une logique répressive, soit que les normes sur lesquelles reposerait le contrôle social seraient inadaptées ou du moins jugées non-conformes par les professionnels. D'un côté, dénoncer un acte illégal signifierait d'entrer dans une démarche immorale. De l'autre, les informations n'auraient pas suffisamment d'importance pour être communiquées et seraient sans doute mal interprétées. Des deux côtés, le système de justification des travailleurs sociaux semble verrouiller les échanges à destination du maire. Ces éléments n'effacent pas les thématiques de la confiance et du respect des usagers. Ils les complètent et les sous-tendent. Dénoncer revient à briser la confiance. Livrer des éléments divers de la vie privée des usagers revient à briser le respect qui leur est dû. Derrière les justifications déontologiques ou morales peuvent donc résider des points de vue idéologiques

qui sont eux, moins légitimement formulables par les acteurs, mais qui conditionnent largement l'opposition au texte, parfois de manière infra-réflexive.

## B. Entre mobilisation, évitement et compromis

Si nous prenons en considération plutôt que le concept de *référentiel*, celui de *cadre idéologique*, il est tout à fait possible de faire une place aux valeurs personnelles dans les déterminants de l'opposition à une réforme des politiques publiques. L'influence que peut revêtir l'identification politique du maire dans l'imputation des intentions et des critères de jugement, aussi bien que le rapport personnel des travailleurs sociaux à la norme vont dans ce sens. Il ne s'agira pas forcément de donner aux valeurs personnelles une place prépondérante mais plutôt de souligner en quoi, cumulées à d'autres facteurs, elles peuvent déterminer les réactions des professionnels et leur mode de lecture de la mesure concernée. La diversité des rapports à la norme et au-delà, au politique, peut nous permettre également de discuter de la faible ampleur d'une mobilisation qui s'est étalée sur plus de trois ans. Il apparaîtra que les travailleurs sociaux qui se sont mobilisés ont des caractéristiques particulières et cumulent à la fois un intérêt à agir et une capacité à se faire les porteurs des valeurs légitimes du travail social tout en dépassant largement celles qui font consensus au sein du secteur. Mais le paradoxe d'un positionnement politique chez les travailleurs sociaux ouvre également des perspectives d'évolution se traduisant par des compromis pratiques localisés. Car au-delà de l'hostilité engendrée par la réforme entreprise par un Etat central qui est bien plus qu'un animateur, le cadre d'action du travailleur social demeure local et l'évitement n'est qu'une des stratégies possibles pour des travailleurs sociaux qui demeurent largement dépendants des collectivités territoriales et ne peuvent rester arc-boutés sur le travail individuel, là où les élus sont prêts eux-mêmes à des compromis.

### 1. Valeurs professionnelles, valeurs personnelles et mobilisation

La mobilisation des travailleurs sociaux n'est pas chose aisée. Elle est possible cependant comme l'ont montré la massive mobilisation des assistantes sociales de 1991 bien décrite par Josette Trat (1991) ou plus récemment, la mobilisation des élèves des centres de formation pour la gratification des stages longs. Avec cette différence que le mouvement des ASS était

un mouvement plus corporatiste, non dénué de motivations matérielles, et portant plus directement sur la définition de la nature de l'activité entre la part relationnelle et la part administrative. De l'autre côté, les élèves se côtoient au quotidien dans les écoles et leur mobilisation portait sur des revendications également matérielles, nourries par un sentiment d'injustice légitimement exprimable en comparaison des étudiants suivant d'autres cursus. La mobilisation contre le Projet de Loi de Prévention de la Délinquance, alternant entre des périodes de contestation intenses et des périodes de creux, suivant l'évolution du texte et les remaniements ministériels[214], nous semble être d'une autre nature. D'abord parce que l'enjeu matériel est absent. La mobilisation a certes une dimension identitaire et il est utile de rappeler que *« le référentiel d'une politique renvoie avant tout à des processus identitaires qui concernent l'existence même des individus ou des groupes concernés (voir, par exemple, le débat sur l'enseignement). Ce travail sur le sens peut induire des bouleversements considérables, voire la disparition de groupes en tant que tels. Or, ce mécanisme identitaire se situe toujours dans un espace ou un champ donné, qui est souvent un espace professionnel, mais pas toujours. Même si les « cibles » des politiques sont souvent des individus non constitués en groupes (les jeunes, les personnes âgées, les automobilistes, les assurés sociaux, etc.), les politiques correspondantes vont constituer des espaces au sein desquels des acteurs vont jouer leur identité sociale et professionnelle à travers la définition de ces politiques »* (Muller, 2005, p.182). Mais nous avons montré concernant le travail social que les identités des acteurs sont clivées au sein des groupes professionnels eux-mêmes, mais aussi que les délimitations territoriales sur lesquelles elles s'appuient font une place à des oppositions entre les groupes des ASS et des ES. Si la défense du travail social peut être un élément mobilisateur pour les étudiants en cours de formation, il en va rarement de même pour les professionnels dont les identités sont davantage déterminées par leurs secteurs d'activité. Au demeurant, il est tout à fait possible pour de nombreux travailleurs sociaux, que leurs sous-secteurs d'activité préservent des contacts avec les élus, de conserver intact leur rapport au métier. Suivant ce que nous avons établi dans les deux derniers chapitres, il nous semble que le principal facteur de mobilisation soit avant tout idéologique et dépende en cela des caractéristiques et des valeurs personnelles des enquêtés.

[214] Le promoteur du texte, Nicolas Sarkozy quitte en effet le Ministère de l'Intérieur en avril 2004 puis quitte le gouvernement en novembre de la même année. L'élaboration du texte se poursuit avec moins de publicité jusqu'à son retour au Ministère de l'Intérieur en juin 2005, date à laquelle la mobilisation se réactive.

Pour démêler les différents déterminants à l'œuvre, une analyse des profils des enquêtés nous paraît nécessaire. Nous avons évoqué dans notre première partie puis, au fil de notre argumentation, trois catégories de travailleurs sociaux. Les premiers (16%) connaissent généralement assez bien le texte de loi et sont mobilisés contre celui-ci[215]. Nous avons retenu dans cette catégorie les enquêtés déclarant avoir fait grève au moins une fois contre le texte, ceux ayant participé à des manifestations et ceux ayant participé aux activités des collectifs locaux mobilisés contre le texte (conférences, tables rondes, débats). Vu la taille réduite de ce groupe, nous n'avons pas poussé plus avant la distinction dans le degré de mobilisation mais il faut souligner que la durée et l'intensité de la mobilisation contre le texte peuvent être variables d'un enquêté à l'autre.

A cet égard, les étudiants connurent un contexte bien plus favorable à la mobilisation que les salariés : facilité à se procurer les informations, contacts fréquents avec d'autres personnes sensibilisées à la réforme, mobilisation moins « coûteuse », bienveillance des centres de formation et de formateurs eux-mêmes souvent partie prenantes des collectifs locaux. Sans pour autant que les professionnels se soient mobilisés à minima. Les professionnels concernés sont tous ASS de formation et exercent dans des structures diverses : deux en polyvalence à Strasbourg, deux dans des associations (AEMO et jeunes majeurs sans domicile), une formatrice, responsable d'une filière d'Auxiliaires de Vie Sociale (AVS) à Mulhouse et une ASS de la CRAM.

La seconde catégorie (42%) est composée en grande majorité d'étudiants et d'ASS. Bien qu'ayant une bonne connaissance du texte, ils n'ont pas participé aux mobilisations. Les quelques éducateurs appartenant à cette catégorie travaillent généralement dans le domaine de la prévention spécialisée ou de la protection de l'enfance et dans une proportion moindre dans le secteur du handicap. Sauf pour deux enquêtés de cette catégorie, ils sont généralement inquiets et hostiles à la réforme. Leurs modes de justification ne sont pas fondamentalement différents des enquêtés mobilisés, qu'ils citent à l'occasion pour démontrer que leur point de vue n'est pas simplement personnel. La dernière catégorie (42%) est composée en majorité d'éducateurs spécialisés, travaillant principalement dans le secteur du handicap, mais également de quelques ASS (6) et étudiants. Ils n'ont qu'une connaissance lacunaire de la

[215] Ils sont donc surreprésentés dans l'échantillon par rapport à la proportion réelle, assez faible, de travailleurs sociaux mobilisés. Cette surreprésentation est voulue car elle nous permet d'exploiter de manière plus fine les positions en présence. Cette catégorie compte 6 professionnels et 5 étudiants.

réforme qu'ils confondent à l'occasion avec d'autres mesures du gouvernement prises depuis 2002 ou n'en ont pas entendu parler. Ce qui n'empêche pas qu'ils y soient vaguement hostiles par principe, en grande majorité pour les raisons que nous avons déjà évoquées : incompréhension du rôle du maire, danger pour la profession, rupture de la confiance avec les usagers, respect de ces derniers et de leur vie privée. Le débat leur semble cependant plus lointain.

L'inscription des enquêtés dans divers secteurs d'activité peut expliquer en partie les différences d'approche. Les enquêtés travaillant dans le secteur du handicap se sentent nettement moins concernés par une réforme qui leur paraît cibler avant tout le milieu ouvert et particulièrement les secteurs en lien avec l'enfance et l'adolescence. Nous retrouvons le même type de propos d'ailleurs chez certains ASS (à l'hôpital, en milieu scolaire ou dans d'autres administrations) estimant que le texte ne s'adresse qu'aux polyvalents ou qu'aux professionnels travaillant au contact des jeunes. Il y aurait donc en partie une influence de l'intérêt à agir ou à ré-agir, du risque perçu par rapport à la pratique quotidienne du professionnel. Ceux qui craignent ne plus pouvoir se conformer à leurs valeurs propres dans leur activité sont donc nettement plus sensibles au texte. Ce constat est en partie vérifié par les dires ou les caractéristiques des 6 professionnels mobilisés. Un ASS mobilisé, travaillant au sein d'une association assurant le suivi social de jeunes majeurs sans domicile, affirme par exemple que sa structure sera directement concernée par la mesure. Les deux polyvalentes concernées travaillent, elles, dans des quartiers populaires strasbourgeois. Une quatrième ASS travaille dans un service d'AEMO et donc directement au contact de familles en difficulté et de partenaires multiples. Ces quatre professionnels peuvent identifier certains de leurs usagers comme les publics cibles de la prévention de la délinquance. Les deux professionnelles restantes sont à part. La première est formatrice et la seconde, ASS à la CRAM. Nous prendrons le temps de définir plus tard leurs motivations. Sur 6 professionnels, 4 peuvent effectivement être concernés par des demandes d'informations par les maires et travaillent auprès des publics qui semblent être désignés par le texte de loi. Pour les 5 premiers professionnels évoqués, ils n'étaient pas les seuls à se mobiliser sur leur lieu de travail ou au sein de leurs équipes et pouvaient parfois bénéficier de la bienveillance de leur employeur en faisant grève (le premier ASS et la formatrice). Et cet élément ne nous paraît absolument pas subsidiaire dans un milieu qui n'a pas de culture de la mobilisation et où la grève peut facilement être perçue par les collègues comme un manque de loyauté vis-à-vis de l'équipe

qui doit assurer la continuité du travail. Dans le même ordre d'idée, on pourra relever les propos d'une ASS de la CAF qui souligne que la grève nuirait davantage aux usagers qu'aux employeurs, invalidant ce moyen d'action. Le fait, pour les professionnels, de pouvoir mettre en rapport l'intérêt même de leur établissement d'appartenance et leur mobilisation nous paraît dès lors revêtir une certaine importance.

Cependant, il nous semble qu'au-delà du secteur d'activité ou parallèlement à celui-ci, ce sont bien les valeurs des enquêtés qui sont déterminantes. Les acteurs mobilisés comptent également parmi les plus « militants ». Quatre d'entre eux sont syndiqués, deux invoquent leur extraction populaire pour expliquer leur rapport au métier et aux usagers, tous se positionnent entre la gauche et l'extrême-gauche sur l'échiquier politique. La moitié des enquêtés mobilisés conservent des engagements politiques ou associatifs en dehors de leur activité salariée. Surtout, les enquêtés qui se sont mobilisés semblent être ceux qui ont la plus grande propension à retraduire leurs valeurs personnelles en valeurs professionnelles ou à se faire les porteurs des valeurs professionnelles. La formatrice fait quelque peu exception, faisant reposer sa mobilisation sur des considérations uniquement professionnelles, au nom des valeurs qui sont celles de son établissement. Ainsi, et c'est assez net chez les 5 étudiants concernés (3 ES et 2 ASS), les enquêtés mobilisés investissent souvent la profession sous l'angle vocationnel et le travail social serait affaire de convictions. De la même manière, chez les professionnels, l'activité est fréquemment considérée comme ayant une dimension militante ou comme s'inscrivant par nature dans une lutte contre les inégalités. En conséquence, défendre la profession et sa fonction serait le meilleur moyen de défendre les intérêts des usagers. Les deux semblent en tout cas intimement liés. Il est intéressant de relever à cet égard que l'ASS de la CRAM mobilisée, qui est la seule professionnelle à n'être pas concernée directement, est fille de travailleurs sociaux qu'elle décrit comme « syndicalistes ». Les valeurs familiales sont, chez elle, inséparables des valeurs professionnelles. C'est dans le discours que tiennent ces enquêtés vis-à-vis de leurs collègues non mobilisés qu'apparaît la fragilité de ce positionnement militant dans le travail, que nous avons déjà abordé. Les propos de cette étudiante ES, également catholique pratiquante, sont édifiants à cet égard lorsqu'on l'interroge sur l'absence d'engagement des autres étudiants :

*Enquêtée : Mais ça revient à peu près à tout ce que je viens de dire avant : est-ce qu'aujourd'hui l'éducateur spécialisé se sent convoqué à travailler avec ce système social aujourd'hui, où il y a de plus en plus de gens en difficulté sociale, en précarité, etc. ? Est-ce qu'on veut être confronté à un politique qui est loin du terrain ? Est-ce qu'on va s'engager politiquement ? Se syndiquer ? On a jamais eu un taux de syndicalisation si faible, bon moi je ne suis pas syndiquée non plus. Il y a plein de choses qui ne sont plus là et qui pourtant garantissent une sécurité aussi de notre travail et… plus qu'une sécurité, qui lui donne une existence, quoi.*

*Enquêteur : Toi qui a un engagement dans ta démarche, est-ce que tu conçois qu'il y ait des élèves qui n'aient pas du tout d'engagement ? Est-ce que ça te fait t'interroger sur leurs motivations à faire ce travail ?*

*Enquêtée : Ouais je dirais : « oh ! les pauvres de cœur ».*

*Enquêteur : Oui ?*

*Enquêtée : Une pauvreté de réflexion, une pauvreté humaine au niveau de la rencontre… Ouais, je me pose la question de quelle humanité ils mettent dans leur accompagnement. Il manque une richesse personnelle, il y a comme une lumière qui n'est pas là. Et moi les éducateurs qui m'ont donné et qui me donnent aujourd'hui l'envie de travailler c'est vraiment ceux qui ne sont pas que dans le professionnel. Il y a quelque chose de leur personnel qui interagit et puis tout interagit, on fait avec le tout. Et on ne peut pas rester figé comme ça.*

L'engagement est ici présenté comme une nécessité « vitale » pour le travail social, comme déterminant son existence même. Si chaque éducateur spécialisé travaille avec ce qu'il est, ses convictions sociales ou politiques semblent nécessairement réinvesties dans le rapport au métier. Au point qu'ici, l'absence d'engagement entraînerait selon l'enquêtée un faible engagement dans l'accompagnement, alors même que nous retrouvons le souci de l'autre chez l'ensemble des enquêtés, le don de soi étant cependant généralement circonscrit à l'aspect relationnel du métier. Au final, vivant son métier comme un engagement au service des plus fragiles, cette enquêtée définit le métier comme nécessairement engagé, son discours étant

porté par une dimension religieuse qui détermine le vocabulaire utilisé. La mobilisation contre le texte de loi a donc bien, pour cette enquêtée, une dimension identitaire et valorielle. Seulement l'identité qu'elle attribue au métier est loin d'être partagée, nous ramenant au clivage entre activité technique relationnelle et don de soi. En défendant le métier, elle en défend une conception toute personnelle et sa capacité à être elle-même et à réinvestir ses convictions dans son activité, à faire interagir, comme elle le dit, le professionnel et le personnel.

Les propos de ce type sont cependant assez marginaux dans notre corpus, bien qu'ils confirment ce que nous avons dit plus haut sur l'évaluation des autres professionnels à l'aune des valeurs personnelles et du rapport au métier. Les autres enquêtés ne vont pas aussi loin dans la critique ou le jugement de leurs collègues, l'attitude générale relevant davantage du dépit. Dépit de constater que leurs pairs se désintéressent, pensent-ils, de la question ou ne transforment pas leur intérêt en mobilisation. Voire pire, qu'ils puissent être séduits par le discours sécuritaire[216]. Dépit également, pour une ASS de secteur, d'apprendre par hasard qu'un collègue qui, nous dit-elle, ne consacrera pas une demi-heure à une réunion syndicale, est engagé pourtant en dehors de son travail. Dépit enfin, pour une jeune ASS de 30 ans, de constater que ses collègues plus âgées considèrent les réformes en cours avec une certaine distance et la renvoient à son statut de cadette du service, sous-entendant qu'elle en verra d'autres. S'ils regrettent le manque d'engagement de leurs pairs, les enquêtés mobilisés n'en font pas moins appel à des valeurs supposées immanentes du travail social, comme c'est fréquemment le cas dans la littérature grise du secteur. Et si l'impression d'un rejet unanime du texte peut être forte, c'est bien nous semble-t-il parce que ce sont précisément des travailleurs sociaux « engagés » qui se font généralement les porte-paroles des groupes professionnels concernés dans les associations professionnelles, les colloques et les tribunes libres de la presse professionnelle[217].

[216] Et par là, qu'ils soient également, avant d'être des travailleurs sociaux, des citoyens qui peuvent être sensibles à l'insécurité.

[217] Le meilleur exemple qu'on puisse en donner est sans doute celui de Jacques Ladsous, ancien résistant et membre du bureau du CSTS, secrétaire général du CEDIAS-Musée Social et organisateur des Etats généraux du social qui se sont tenus en 2004. On pourra se reporter à un long article paru dans les ASH. Isabelle Sarazin, « L'homme de l'appel aux Etats Généraux du social. Jacques Ladsous, le passeur », in *ASH*, N°2377, 15 octobre 2004, p35-38.

Un des arguments évoqués dans l'extrait précédent nous semble par contre tout à fait digne d'intérêt et peut expliquer également le paradoxe de la mobilisation. Il s'agit de la confrontation avec le politique. Si cette démarche paraît naturelle aux travailleurs mobilisés qui mettent fréquemment en avant une sensibilité de gauche, ils déplorent effectivement la réticence de leurs collègues à s'aventurer sur le terrain politique. Soit qu'ils le mettent sur le compte d'une certaine « lâcheté », d'une timidité à se positionner ou du sentiment de ne pas faire le poids face au politique. Soit qu'ils estiment que leurs collègues ne se rendront compte du danger que lorsqu'ils seront confrontés à des injonctions ou à des mesures les empêchant réellement de faire leur travail. Ils seraient dans l' *« illusion »* qu'ils pourraient contourner la loi. Et il faut relever qu'effectivement, les enquêtés non mobilisés sont nombreux à annoncer avec aplomb que quoi qu'il arrive, ils ne donneront aucune information au maire, renvoyant à une forme de résistance plus discrète. Celle qui consiste à « oublier », à ne pas se rendre compte, à considérer que les conditions d'une transmission ne sont pas réunies. Et il n'a pas manqué à cet égard d'interprètes de la loi pour souligner le caractère facultatif des transmissions, la nécessaire cumulativité des conditions (il faudrait non seulement constater une dégradation, mais que cette dégradation précise appelle l'intervention de plusieurs professionnels) et la subjectivité des critères d'appréciation. Il s'agit d'ailleurs souvent des mêmes qui, avant l'adoption du texte, dénonçaient son caractère impératif et incontournable.

Surtout, il nous semble qu'une partie des travailleurs sociaux opposés au texte pouvaient considérer alternativement, qu'au nom d'une certaine neutralité que nous avons déjà évoquée, ils n'avaient pas à prendre part à un débat clairement politique d'un côté, de l'autre que les arguments implicites qui sous-tendaient leur opposition au texte n'étaient pas légitimement formulables. Il en va ainsi par exemple de la défiance vis-à-vis des maires et particulièrement ceux de droite, de l'opposition à l'initiateur du texte lui-même, voire des interprétations les plus sombres d'un texte qui n'a pas cessé d'évoluer, sans jamais être très clair sur ses objectifs. Les mots d'ordre de la mobilisation furent d'ailleurs considérés par certains enquêtés non mobilisés comme largement exagérés. Et nous retrouvons dès lors la question du tabou du politique que nous avons abordée plus haut. Nous avions présenté combien l'engagement politique des professionnels pouvait être regardé avec circonspection. Inscrire le travail social lui-même dans une dimension militante peut donc sembler hors de propos à une majorité des professionnels, surtout s'il s'agit de faire valoir sur le terrain politique une conception de la norme ou plus généralement de la société. Il faut souligner d'ailleurs le refus

de la CFDT, syndicat majoritaire dans le secteur, de s'associer au « Collectif National Unitaire de résistance à la délation »[218] qui a animé la contestation, bien que des antennes départementales aient pu rejoindre les collectifs locaux et que la centrale ait relayé la plupart des appels à la grève.

La volonté de conserver au débat un caractère professionnel n'est pas à exclure dans cette stratégie, les syndicats étant rapidement rejoints au sein du Comité National Unitaire par des organisations non professionnelles comme la Ligue des Droits de l'Homme, le Droit au Logement (DAL), l'Union Nationale des Etudiants de France (UNEF), Agir contre le Chômage ! (AC !), etc. Dans le même ordre d'idée, à Strasbourg, une tentative du « collectif contre la précarité » issu du mouvement anti-CPE[219], de se joindre aux travailleurs sociaux, au moment de la présentation du texte au Sénat fera long feu. Sans d'ailleurs que cela ne soit imputable qu'aux travailleurs sociaux, puisque les analyses du texte divergeaient largement, ainsi que les modes d'action à adopter. Les membres du collectif, pas tous étudiants d'ailleurs mais séduits par le discours anti-sécuritaire, adoptaient une position libertaire et plutôt antiétatique qui n'était pas sans gêner les professionnels et formateurs des écoles, voire certains étudiants en travail social.[220] Le terme de « résistance » dont les travailleurs sociaux faisaient usage ne renvoyait clairement pas aux mêmes réalités pour les militants extérieurs. Ces derniers finirent par ne plus être avertis des points de rendez-vous des manifestations et rassemblements.

Cet exemple nous semble éclairant sur le paradoxe de cette mobilisation. Dénonçant aisément un Etat sécuritaire qui mettrait en place des pratiques moralement réprouvées comme la « délation » et appelant à la « résistance », les travailleurs sociaux ne pouvaient pas s'avancer trop loin dans la dénonciation de l'Etat qui reste leur principal pourvoyeur de fonds et dont ils tirent surtout leur légitimité et leur mandat. D'ailleurs, leurs attentes en matière d'action sociale reposent en grande partie, comme nous l'avons dit, sur l'Etat central, soit qu'ils en attendent plus de moyens, soit pour se préserver de collectivités territoriales jugées trop

[218] Les premiers membres furent les suivants : CGT, FSU, SOLIDAIRES, Syndicat de la Magistrature, Syndicat des Avocats de France, Syndicat National des Médecins de PMI, Union Syndicale de la Psychiatrie, Syndicat National des Psychologues, CNT, Ligue des Droits de l'Homme, Collectif des Etudiants en Travail Social.
[219] Il s'agit de Contrat Première Embauche, qui a fait de l'Université pendant quelques mois, un lieu de lutte.
[220] Les étudiants étaient d'ailleurs invités à faire valider leurs modes d'action par l'administration du centre de formation strasbourgeois et par les formateurs.

proches. En ce sens, ils occultent le fait que les collectivités territoriales se substituent largement aujourd'hui à l'Etat central en matière d'action sociale et compensent les manquements du second en matière financière mais également en matière de réflexion politique sur la cohésion sociale. Nous serions déjà à l'ère du « Département Providence » (Blanchard, 2004 ; Lafore, 2004). Par ailleurs, les travailleurs sociaux ne pouvaient prendre le risque de « ratisser trop large », au risque de perdre leur statut de défenseurs et de porte-paroles des usagers. Ni d'aller trop loin dans la dénonciation des élus locaux, devenus les principaux employeurs directs ou indirects du secteur. Tout au plus pouvaient-ils contester un ministre ayant largement basé sa communication et son action sur un discours répressif, dont l'élection à la Présidence de la République, dans la foulée de l'adoption de la Loi de Prévention de la Délinquance, mit un point d'arrêt à la mobilisation. Celle-ci céda la place dès mars 2007 à un conflit à « bas bruit », entre évitement et compromis pratiques que nous allons tenter maintenant de décrire.

### 2. Entre évitement et compromis localisés

Dès l'adoption de la Loi de Prévention de la Délinquance, le gouvernement s'est attaché à donner des gages aux travailleurs sociaux afin de favoriser le retour de la confiance entre les acteurs. On a pu lire notamment dans une circulaire interministérielle[221], adressée aux préfets le 9 mai 2007, que *« dans le cadre du secret partagé, la décision de partager des informations à caractère secret avec les autres professionnels concernés relève de l'appréciation de chacun des professionnels »* (p. 4). La circulaire stipule également que *« le dispositif s'appuie sur la déontologie et les modes d'intervention des professionnels de l'action sociale »* (p. 3) et qu'il repose « *sur la compétence des professionnels chargés d'évaluer la situation d'une personne ou d'une famille, de vérifier si elle bénéficie de l'intervention de plusieurs professionnels, et, le cas échéant, de prendre la responsabilité d'informer le maire et le président du conseil général de la situation »* (p. 4). Au vu de ce que nous avons dit de la lecture que font les professionnels de la déontologie, ces dispositions tendent clairement à hypothéquer tout partage d'informations avec les élus. Elles renforcent en tout cas l'analyse d'une transmission facultative donnant toute latitude aux professionnels. Et dans ces circonstances, il n'est pas étonnant que, comme l'a constaté le CNV, les

[221] Circulaire N° NOR INT/K/07/00061/C du 9 mai 2007.

professionnels ne se soient peu voire pas investis dans les partenariats prônés par la Loi de Prévention de la Délinquance et notamment dans les échanges d'informations nominatives avec les maires. Les ASS ont d'ailleurs été encouragés dans ce sens par l'ANAS qui a prôné, dès le lendemain de l'adoption du texte, de *« limiter les dégâts »* à travers la mobilisation de chaque professionnel pour préserver *« l'essence même de la profession »*[222].

Il semble au contraire, à en croire le CNV, que les craintes exprimées tout au long de l'élaboration du texte aient eu raison par endroit des fragiles partenariats noués avant son adoption. La formalisation, au nom de la prévention de la délinquance, de pratiques qui reposaient auparavant sur la bonne volonté des acteurs dans un climat de coopération, a donc pu être contre-productive en abolissant la dimension éthique du partage comme nous l'avions déjà mentionné. Cela va dans le sens de ce que livre Charles Nécol (2005) dans un mémoire de DSTS. En observant les rapports entre les équipes de prévention spécialisée et la prévention de la délinquance dans plusieurs communes de Meurthe-et-Moselle, il relève que les échanges d'informations entre les éducateurs et leurs partenaires ne se font jamais mieux que dans un cadre informel, lorsque les transactions demeurent implicites. Le dévoilement des objectifs de chacun et la formalisation des échanges, souligne-t-il, sont de nature à mettre fin aux transactions.

De plus, l'image des maires a clairement pâti de l'analyse du texte par les travailleurs sociaux alors que précisément, les élus se défendent parfois de vouloir avoir accès à des informations nominatives. Le rapport du CNV n'est cependant pas clair à ce sujet, traduisant sans doute des désaccords entre les maires eux-mêmes sur les objectifs du texte, voire sur leur volonté de se saisir des dispositifs mis en place. Cependant, le rapport mentionne des cas dans lesquels les partenariats et les échanges d'informations ont pu être poursuivis. C'est le cas par exemple à Bordeaux où précisément, *« il est apparu opportun aux élus de laisser la main aux opérateurs afin qu'ils partagent l'information, sans avoir la crainte que des informations ne soient utilisées au plan politique ou judiciaire »* (CNV, 2009, p. 16). Ce type de compromis locaux nous semble traduire deux choses. Ils témoignent d'abord du discrédit des élus, qu'ils ont bien intégré, soupçonnés d'être les agents de la répression. Ils illustrent également la possibilité d'une action concertée autour des jeunes les plus en difficulté, qui pouvait figurer un des objectifs du texte et qui n'allait pas de soi avant son adoption. Devant la crainte d'une prise en

[222] On pourra consulter sur le sujet un article des *ASH* N°2498 daté du 16 mars 2007.

main autoritaire par le maire, les travailleurs sociaux ont donc effectué des concessions, les échanges interprofessionnels leur paraissant sans doute par comparaison revêtir une certaine légitimité. D'un autre côté, il faut bien constater que ce travail de concertation se fait sans le maire. Le principe est accepté à condition cependant que l'exercice soit encadré et s'effectue sur des objectifs congruents avec l'intérêt des usagers et les valeurs des professionnels. Le rapport du CNV insiste d'ailleurs sur les chartes déontologiques signées par les différents employeurs des professionnels présents au sein des cellules de veille ou des programmes de réussite éducative. Il cite par exemple celle de Bordeaux qui précise la reconnaissance des limites déontologiques de chaque acteur, l'utilisation qui doit être faite des informations nominatives échangées et la nécessité que les usagers aient donnés leur accord. Les travailleurs sociaux sont donc parvenus localement à faire prévaloir les principes de partage en usage avant l'adoption du texte. Il faut constater à cet égard que les travailleurs sociaux ont largement tiré parti de l'incertitude qui a plané sur leurs intentions en matière de partage d'informations suite à la mobilisation.

Ce type de transactions au niveau local pour sauvegarder les valeurs de chacun tout en évitant les conflits ouverts ne nous semble pas marginal. Les compromis pratiques réalisés nous semblent être, en l'état, bien plus envisageables que des échanges d'informations nominatives au nom de la prévention de la délinquance. Ces transactions sont cependant largement dépendantes des configurations locales et des capacités des différents acteurs à prendre en compte les points de vue de leurs interlocuteurs. Pour citer encore le rapport du CNV, il apparaît que certains maires ne se satisfont pas du *statut quo* : *« Cette loi préconise l'information des Maires et pour eux, elle doit se réaliser »* (p. 21)[223]. Quitte d'ailleurs à ce que des excès aient lieu, qu'il faudrait alors corriger *a posteriori*. Cette posture intransigeante, qui correspond à la philosophie du texte de faire du maire le pivot de la prévention de la délinquance, trouve d'ailleurs des correspondances chez les travailleurs sociaux.

A Strasbourg, quelques associations de prévention spécialisée ont inscrit dans leurs statuts l'interdiction faite aux salariés de communiquer des informations au maire, prévoyant même jusqu'à la dissolution de l'association en cas d'injonctions politiques[224]. Si une telle éventualité semble moins probable qu'un déconventionnement ou un tarissement des

[223] Ce sont les auteurs qui soulignent.
[224] C'est notamment le cas de l'Association de Prévention Spécialisée et d'Action Sociale à la Meinau (APAM).

subventions sur les projets que mènent les associations de leur propre initiative, ce type d'annonce clarifie du moins la position des associations dont les salariés ne peuvent que se sentir soutenus. En Moselle, les éducateurs des associations de prévention spécialisée ont été rappelés à l'ordre par les cadres du conseil général, qui leur ont signifié qu'agissant dans le cadre de leur mission prioritaire de protection de l'enfance, ils ne pouvaient prendre part à la prévention de la délinquance qu'à titre secondaire et devaient se retirer des instances de concertation. Par ce biais, le conseil général rappelle qu'il dirige les services concernés et qu'il lui appartient de déterminer le cadre des échanges d'informations. Les services du conseil général ont d'ailleurs tenté de négocier une annexe[225] au Plan départemental de prévention de la délinquance (PDPD), fixant les principes sur lesquels pourraient s'organiser les partenariats et l'échange des informations. Les propositions s'appuient aussi bien sur des considérations budgétaires (il est notamment exclu que les salariés du conseil général soient nommés coordinateurs ou délégués aux tutelles pour une famille à titre gratuit), sur la répartition des compétences entre le conseil général et les municipalités que sur des considérations déontologiques ou légales[226]. On y trouve notamment le refus que les salariés du conseil général puissent être nommés coordinateurs par un maire ou encore qu'ils puissent avoir un quelconque contact avec eux, excluant également leur participation à la réussite éducative ou aux instances de rappel à l'ordre des CDDF. Il est prévu que seuls les cadres, n'étant par ailleurs pas au contact des familles, puissent prendre l'initiative de transmettre des informations ou assister aux CLSPD. Tout est mis en place pour que les professionnels ne puissent pas être l'objet de pressions de la part des élus. Ce conflit s'est cristallisé au sein d'une commune du département, dont le maire avait proposé d'annexer à la convention tripartite régissant la prévention spécialisée sur sa commune, des échanges trimestriels d'informations nominatives entre la mission locale, la Maison de l'Emploi, les services techniques et les élus municipaux. Ces échanges allant potentiellement au-delà de ce que prévoit la Loi de Prévention de la Délinquance, la proposition a été refusée par le conseil général, entraînant un désengagement financier de la commune concernée et la dénonciation de la convention tripartite. Cette pratique ne semble pas être une exception[227]. Il faut relever que les administrations départementales jouissent à cet égard d'une marge de manœuvre bien

[225] Cette annexe est mentionnée dans un article paru dans *Travail Social Actualités* en septembre 2009.
[226] Ils jouent notamment sur les contradictions existant entre les dispositions de la PLPD et celles qui fixent les règles de confidentialité et de partage dans le cadre de la loi réformant la protection de l'enfance.
[227] On en trouve confirmation dans un article des *ASH* d'octobre 2009. « Prévention de la délinquance : l'approche exclusivement sécuritaire irrite », in *ASH*, N°2627, 9 octobre 2009.

plus importante que les associations du secteur et ce, malgré leur participation théorique à la prévention de la délinquance[228]. Les concurrences institutionnelles mais également politiques entre les élus permettent ici aux professionnels de tenter de préserver, au nom de leur mission et d'un cadre budgétaire limité, leur marge de manœuvre et leurs valeurs.

Abdelhafid Hammouche (2010) relève également une illustration de cette assise institutionnelle que peuvent saisir au besoin les éducateurs de prévention. Il en livre un exemple plus ancien dans lequel les éducateurs, attachés à la règle de l'anonymat, sont représentés au sein du comité de pilotage du Conseil Local de Sécurité, par un cadre du conseil général. Ils participent cependant aux commissions et à des réunions informelles où peuvent s'échanger des informations. Marie-Noëlle Toustou (2005) relève également qu'en règle générale, les éducateurs de prévention spécialisée tendent à être moins bavards au fur et à mesure que le nombre de personnes autour de la table augmente. La proposition du premier ministre en octobre 2009 de systématiser les groupes de travail et d'échanges d'informations au sein des CLSPD peut aller dans le sens d'une facilitation des échanges en fonction des acteurs présents dans ces différents groupes.

Cependant, les possibilités d'accommodements entre les acteurs dépendent fortement, en plus de leur statut qui peut être plus ou moins protecteur, de la manière dont ils perçoivent les nouveaux dispositifs mis en place. Abdelhafid Hammouche constate une certaine acculturation des travailleurs sociaux qui sont en contact de manière répétée avec les nouveaux dispositifs et les acteurs qui s'y déploient. La diversité des positionnements décrits doit cependant attirer notre attention. D'un côté, nous dit Abdelhafid Hammouche, *« il y a ceux qui semblent adopter une position de « résistance », quand d'autres utilisent des procédures et les dispositifs qui en découlent comme autant d'opportunités »*. Les représentations portées par le *référentiel* du travail social peuvent être plus ou moins partagées et évoluer avec le temps dans le cadre de la politique de la Ville. Cependant, les procédures introduites dans le cadre de la prévention de la délinquance sont d'un type particulier. Relevons d'abord qu'elles sont nouvelles et peu identifiées en raison de la posture de retrait

[228] L'article 1 de la LPD a réformé à cet égard le Code général des collectivités territoriales. L'Article L. 3214-1 dispose que *« le conseil général concourt aux actions de prévention de la délinquance dans le cadre de l'exercice de ses compétences d'action sociale. Il statue sur l'organisation et le financement des services et des actions sanitaires et sociaux qui relèvent de sa compétence, notamment des actions qui concourent à la politique de prévention de la délinquance »*.

adoptée par les travailleurs sociaux. Il nous semble surtout qu'elles ne se limitent pas à remettre en question une conception de l'action sociale partagée par les travailleurs sociaux en axant le travail sur une dimension globale, partenariale et territoriale. Nous avons montré en quoi les catégories d'analyse qu'elles mobilisent sont également de nature à saper la manière dont est perçu l'usager ainsi que les chaînes de causalité qui permettent d'appréhender les réalités sociales.

A cet égard, la déclaration du Président de la République visant à relancer la politique de prévention de la délinquance est édifiante en ce qui concerne les présupposés moraux qui doivent encourager un changement de regard sur la délinquance : « *Mais qu'on ne s'y trompe pas, la délinquance ne procède que très rarement de la souffrance sociale. La délinquance résulte simplement de l'attrait de l'argent facile. En tout cas elle ne résout jamais rien. Alors pendant des décennies, l'idéologie dominante était fondée sur l'idée que la misère engendre naturellement la criminalité qui ne peut donc être traitée que par des mesures sociales. Cet angélisme continue d'ailleurs d'imprégner le discours d'une partie des élites françaises. Je dis exactement le contraire : c'est la criminalité qui favorise la misère en aggravant l'exclusion, et la stigmatisation d'une partie de la société française* » [229]. Au vu des éléments que nous avons avancé jusqu'ici, il n'est pas nécessaire d'expliquer longuement en quoi ce point de vue peut difficilement être intégré par les travailleurs sociaux. La position idéologique incriminée est également la leur. Par conséquent, il nous semble que le rôle joué par les valeurs ne peut être négligé et joue un rôle bien plus important que pour d'autres dispositifs de la politique de la Ville.

C'est d'ailleurs bien sur le terrain des valeurs que le gouvernement, exhortant en octobre 2009 à une application de la loi, notamment sur la question du secret partagé, a répondu aux travailleurs sociaux. Le gouvernement a proposé la mise en place, en lien avec le CSTS, d'une charte déontologique type encadrant les échanges et pouvant se décliner au niveau départemental. Il n'est pas certain que cette consultation tardive du CSTS, d'ailleurs opposé au secret partagé avec les élus, parvienne à rassurer les travailleurs sociaux. Pas plus que ne l'avait fait la circulaire adressée aux préfets, les velléités des maires au niveau local semblant

[229] Extrait du discours de Nicolas Sarkozy, tenu le 28 mai 2009 devant les principaux acteurs de la sécurité, de la chaîne pénale et de l'Education Nationale. Ces propos correspondent d'ailleurs peu à l'esprit des dispositifs de prévention de la délinquance, faisant des difficultés sociales un facteur de risque. Nous somme davantage ici dans la présentation d'arguments moraux.

davantage déterminer les possibilités de compromis pratiques à travers lesquels les travailleurs sociaux acceptent de se saisir, dans une certaine mesure, de la prévention de la délinquance. Il n'est pas certain non plus que le niveau départemental soit forcément le plus pertinent, sauf à considérer que l'intervention des Préfets pour pousser les services des conseils généraux à se satisfaire de garanties formelles soit suffisante pour favoriser la coopération des acteurs. L'initiative pourra tout au plus ramener les travailleurs sociaux autour de la table sans pour autant garantir leur participation. D'autant plus que si le principe commun identifié pour sortir de l'affrontement est celui du respect de la vie privée des usagers, nous avons vu qu'il ne recouvre qu'une facette du désaccord, ce qui est légitimement exprimable au nom de la déontologie ou de l'éthique professionnelle. De la même manière que la dépénalisation des transmissions d'informations au maire n'a pas fluidifié les échanges, nous pouvons douter des résultats d'une forme d'apaisement provenant de l'Etat, quand bien même le CSTS validerait la démarche. Il nous semble en l'occurrence qu'il ne s'agisse pas tant de proposer des principes formels permettant que s'établisse la confiance que de préciser les objectifs des échanges. La déontologie et l'éthique demeurent des modes de défense des objectifs de l'activité, objectifs à travers lesquels les professionnels donnent du sens à leur action et s'assurent de leur conformité à leurs valeurs propres. Dans cette perspective, le secret professionnel est bien un moyen de défense de valeurs et de principes moraux (Lambert, 1985). La situation est donc marquée par une absence de « communication culturelle » (Rémy *et ali*., 1978), le secret professionnel représentant une simple norme pour les acteurs politiques, alors qu'il peut figurer, par le biais d'un mécanisme défensif, une valeur pour les travailleurs sociaux.

Cette dernière section nous a permis de confirmer et d'illustrer le rôle des *cadres idéologiques* dans la mobilisation contre le texte. S'ils sont à l'œuvre de manière exemplaire chez les enquêtés mobilisés, ils sont également pertinents pour expliquer l'hostilité d'une grande majorité des enquêtés au secret partagé avec les élus. De la même manière que le silence ou l'attention à ce qui est généralement transmis permet aux acteurs de se prouver leur fidélité à leurs valeurs, la mobilisation contre le secret partagé avec les élus peut figurer une défense de valeurs personnelles à travers les valeurs de la profession. Ces dernières sont au besoin réinterprétées, tout comme les professions ou le travail social, qui auraient leur mot à dire sur des évolutions sociétales. Ce positionnement est cependant fragile et paradoxal, le

travail social tirant son mandat et sa légitimité du champ politique qu'il n'est pas possible de nier.

De la même manière, si la posture du retrait semble la plus répandue, quitte à jouer sur les appartenances institutionnelles et à mobiliser un maximum de ressources permettant de justifier une absence de contact avec les élus, des compromis pratiques sont possibles. Et c'est sans doute à ce niveau que les pratiques peuvent évoluer, à condition que les travailleurs sociaux puissent retraduire le travail en partenariat autour de situations particulières dans leur propre grille d'analyse et au regard des objectifs qu'ils jugent légitimes. A cet égard, les précautions méthodologiques et déontologiques figurent des sécurités qui permettent de réduire l'incertitude dans le cadre de situations nouvelles. C'est bien la participation à une entreprise qui pourrait s'avérer plus répressive qu'aidante qui est repoussée par les acteurs qui défendent également par là leur perception des usagers et du rôle spécifique qu'ils estiment avoir à jouer. La question du partage d'informations avec le maire semble cependant rester entière.

Il nous reste à remettre en perspective ce que nous avons dit des modes de perception du rôle du maire et des réactions des travailleurs sociaux à la Loi de Prévention de la délinquance. Ces dernières sont à la fois explicables par une faible connaissance des fonctions du maire qui encourage son identification comme un agent de la répression, identification qui relève avant tout de représentations. Nous avons vu que ces représentations se nourrissent largement du texte de loi lui-même et du contexte dans lequel celui-ci est élaboré. Lorsque ces éléments ne sont pas déterminants, l'identification politique du maire peut venir renforcer la méfiance et la crainte d'un contrôle politique des populations. Au final, le travail de prévention devrait rester l'affaire des professionnels. Le « bon maire » serait celui qui l'aurait compris et ne chercherait pas à obtenir des informations sur les usagers. Le « mauvais maire » serait pour sa part sans doute insatisfait du travail des professionnels et souhaiterait par conséquent mettre en œuvre d'autres logiques d'action relevant davantage du contrôle ou du punitif. Ce contrôle est d'autant moins accepté que les normes sur lesquelles il se baserait, ne sont pas forcément en congruence avec celles qui font sens pour les travailleurs sociaux. Ici non plus, ce n'est pas tant le maire qui est visé que l'évolution des normes sociales, imputée au politique de manière générale et faisant abstraction de l'ensemble de la société. La logique

professionnelle est alors idéologique, tout comme les modes de perception de la délinquance qui se basent sur une propension à voir ou à ne pas voir, en toute bonne foi, certains aspects du phénomène. Ces modes de perception, s'ils sont relativement partagés au sein du groupe, sont cependant investis de manière différente en fonction des caractéristiques personnelles des enquêtés et de leur rapport au métier. Plus le métier est vécu comme un cadre d'engagement, plus l'activité elle-même est considérée comme nécessairement militante. C'est sans doute là que les clivages au sein des groupes professionnels sont les plus perceptibles en raison de la diversité des sous-secteurs d'activité et des rapports individuels au métier. Il n'est guère possible, ni pour les acteurs politiques, ni pour les acteurs sociaux de se satisfaire d'un retrait des seconds dans le cadre d'une politique globale. Si la remise en cause des catégories d'analyse et d'action de la prévention de la délinquance n'a pas été possible à travers la mobilisation qui encourage généralement la simplification des termes du débat et la caricature des positions en présence, il est possible cependant que s'élaborent au niveau local des compromis pratiques pour peu que les acteurs se rencontrent et puissent identifier des objectifs communs. Encore faut-il, dans cette perspective, pouvoir sortir du conflit idéologique et mettre en place les conditions dans lesquelles les acteurs pourront à nouveau se côtoyer sans craindre une instrumentalisation et co-élaborer des cadres d'action communs.

**Conclusion du Chapitre**

Ce dernier chapitre avait pour but de faire apparaître la dimension idéologique de l'opposition des travailleurs sociaux au secret partagé. Nous avions montré plus tôt que les valeurs sont fondamentalement liées aux objectifs de l'action et qu'elles déterminent à la fois le sens de l'activité pour les acteurs et leur perception des publics. La description des politiques de prévention de la délinquance nous a permis de faire apparaître le fossé croissant entre le *référentiel global* de l'action publique sur cette question et le *référentiel sectoriel* du travail social. Comme le postule Pierre Muller (2005), il ne peut y avoir d'ajustement automatique entre ces manières différentes de définir les problèmes publics et la place assignée aux groupes professionnels dans leur traitement. La compréhension de l'hostilité des travailleurs sociaux au secret partagé avec les élus ne pouvait se faire sans passer par l'analyse de ce contexte et par la reconstruction de leurs modes de raisonnement. Nous avons pu voir combien la perception du projet de loi a pu être orientée dans le même temps par différents textes qui sont de nature à mettre en doute le caractère préventif des dispositifs de partage de l'information et de coordination des acteurs. Dès lors, le processus d'imputation des intentions à l'égard du maire nous a semblé davantage déterminé par des considérations politiques et idéologiques, dans un contexte d'incertitude parfois entretenu, que par le rôle réel du maire. Le risque d'instrumentalisation à des fins répressives mis en avant par les enquêtés relève de ce raisonnement. Si ces éléments ne remettent pas en question le poids des conflits de territoires, ils nous ont permis de montrer de quelle façon les travailleurs sociaux pouvaient, en toute bonne foi, ressentir la réforme comme une atteinte à leurs professions mais également à leurs manières de percevoir le sens de l'activité. Celles-ci demeurent d'ailleurs multiples, ce qui peut transparaître aussi bien à travers le rapport particulier que les acteurs ont à la norme, que l'activité professionnelle tend à rendre toute relative, que par leurs modes de réaction au texte. L'analyse des caractéristiques des enquêtés mobilisés a bien fait apparaître le poids des caractéristiques personnelles des acteurs. Ils peuvent d'ailleurs s'appuyer sur les valeurs professionnelles pour défendre leur rapport personnel au métier et leur perception des décisions politiques. Leur profession et leur sous-secteur d'activité permettent également de saisir, dans une certaine mesure, ce qui rend légitime à leurs yeux une mobilisation qui déborde du cadre professionnel proprement dit. Les accommodements et stratégies d'évitement que nous avons décrit représentent un bon exemple de la rencontre et

du difficile ajustement des postures idéologiques et de la réalité du terrain, de l'idéal et des nécessités du travail. Ce sont à nouveau l'éthique et la déontologie qui viennent articuler ces pôles de tensions opposées et figurer la recherche de compromis pratiques entre les intérêts et les valeurs des acteurs en présence.

**Conclusion de la seconde partie**

Nous avons tenté d'établir dans cette seconde partie le lien existant entre les valeurs des travailleurs sociaux et leur hostilité au secret partagé avec les élus. Notre démonstration nous a permis de poursuivre et de compléter notre raisonnement sur les formes identitaires à l'œuvre, en soulignant le partage relatif de valeurs professionnelles particulièrement difficiles à saisir. Le détour par les transactions qui prennent corps pendant la formation initiale, ainsi que par les manières dont les enquêtés déclinent les objectifs de leur métier nous a paru nécessaire à cet égard. Il nous est apparu que certains principes et vocables permettent aux travailleurs sociaux d'appréhender leur activité et les usagers de manière commune. Cependant, nous avons montré en quoi ces références partagées, par ailleurs diversement interprétables, représentent surtout des déclinaisons légitimes des valeurs personnelles des acteurs. Ce sont ces dernières qui nous ont semblées déterminantes dans la manière dont les travailleurs sociaux appréhendent leur métier et définissent le sens de leur agir professionnel. Nous avons également pu montrer en quoi les valeurs pouvaient être clivantes et servir de base à l'évaluation des pairs. Cette évaluation prend toute sa place à travers l'exercice éthique, qui place l'acteur en situation d'arbitrer entre différents types de contraintes, mais également entre des registres divers de normes et de valeurs. Et la question du secret partagé nous a paru particulièrement révélatrice de ces usages. Les processus d'imputation des intentions et la fuite des situations dans lesquelles des principes de classement contraires sont à l'œuvre, permettent dans les deux cas aux acteurs de s'assurer leur fidélité à leurs valeurs propres et de les faire prévaloir. Les situations structurées par des couples de tensions opposées nous ont permis de montrer également le caractère déterminant des valeurs dans les transactions qui président au dévoilement d'informations. Ainsi, bien que les valeurs professionnelles soient toujours évoquées, elles le sont précisément lorsqu'elles correspondent à celles des acteurs qui peuvent au besoin glisser d'un registre de valeurs à un autre. Nous basant sur ces postulats, nous avons tenté d'établir en quoi les valeurs professionnelles et personnelles pouvaient déterminer le rapport des enquêtés à la prévention de la délinquance. La description des postulats moraux qui légitiment des modes d'actions spécifiques à destination des délinquants ou des délinquants potentiels nous a permis de montrer en quoi l'hostilité des travailleurs sociaux au secret partagé avec le maire peut reposer sur des cadres idéologiques. Il nous est apparu qu'ici aussi, c'est à travers des processus d'imputation des intentions, qui reposent largement sur des constructions intellectuelles et sur la crainte de voir

les valeurs professionnelles être niées, que le maire est appréhendé par les acteurs. Nous avons constaté à cet égard que la frontière entre les valeurs personnelles et les valeurs professionnelles est ténue et que les secondes peuvent déterminer en grande partie la façon dont les acteurs appréhendent la rigidification des normes et le rôle de prévention du maire. Elles tendent clairement à resurgir à l'occasion de mobilisations qui ne sont pas attachées qu'à défendre une place particulière dans la division du travail. Ces mobilisations ont d'ailleurs permis de rendre visible une opposition collective qui s'est traduite depuis par un retrait professionnel plus discret mais non moins efficace. Si les postulats idéologiques de la prévention de la délinquance ne sont plus publiquement dénoncés, il n'en demeure pas moins que la réalisation de compromis pratiques au niveau local reste conditionnée à la possibilité pour les travailleurs sociaux de pouvoir s'assurer que leur action correspond bien au sens qu'ils attribuent à leur activité.

# Conclusion générale

Nous avons montré que l'hostilité d'une grande partie des travailleurs sociaux au secret partagé avec les élus renvoie bien à des représentations et des pratiques intériorisées du secret qui révèlent leur rapport au métier. Ce rapport au métier détermine à la fois la défense d'un périmètre d'action et celle d'un sens donné à l'activité. Notre travail a tenté de montrer en quoi les usages du secret s'appuient bien sur des éléments culturels mais s'inscrivent également au cœur de dynamiques relationnelles à travers lesquelles les acteurs tentent de concilier des couples de tensions opposées. Nous nous proposons ici de reprendre les deux hypothèses que nous avons défendues et d'en souligner la portée et les limites. Dans un second temps, nous réaliserons une synthèse des éléments avancés afin d'articuler les deux axes de réflexions qui ont jalonné notre démonstration et qui sont, du reste, largement imbriqués.

Notre première hypothèse se proposait de lier les formes identitaires partagées par les acteurs et les usages et représentations du secret entrant en conflit avec l'éventualité d'un partage d'informations avec le maire. Elle nous a semblé pertinente à condition de considérer, comme nous l'avons fait, que les formes identitaires sont des processus par lesquels les acteurs délimitent leur territoire professionnel, plus que des manières communes d'être ou de pratiquer. Ce sont ces processus qui peuvent revêtir des similitudes. Mais l'élaboration des formes identitaires est nécessairement liée aux caractéristiques personnelles des travailleurs sociaux, à leur sous-secteur ou établissement d'activité ou encore à leur profession. Si les pratiques et représentations du secret peuvent s'intégrer à une culture commune, ses déclinaisons sont nombreuses, diversement partagées et soumises à des fluctuations. Les représentations collectives peuvent être instrumentales, voire instrumentalisées et ne déterminent pas totalement les usages réels du secret et du partage. La reconnaissance de l'autre, sur laquelle peut reposer la communication, ne revêt jamais un caractère automatique et s'inscrit au cœur de logiques de concurrence, de délimitation d'un territoire professionnel et de préservation d'une autonomie technique. Le secret peut donc être le support d'une affirmation ou d'une défense identitaire qui ne concerne pas l'ensemble des professions

concernées de la même manière. La proximité de concurrents potentiellement dominants tend à conférer au secret une importance bien plus grande car il devient une ressource fondamentale dans les jeux d'acteurs. A cet égard, on pourra regretter que la composition de notre corpus nous ait privés d'une analyse plus fine de ces jeux d'acteurs dans le cadre des dispositifs de la politique de la Ville ou de la prévention de la délinquance. Intégrer à notre corpus des professionnels régulièrement en contact avec les élus ou d'autres professionnels dans ces dispositifs, nous aurait permis d'affiner notre analyse et de mettre en lumière les ajustements découlant des interactions répétées avec des acteurs divers dans ces systèmes d'action. Notre travail peut également être approfondi dans cette perspective par l'analyse des logiques de concurrences institutionnelles qui nous semblent déterminer les usages du secret par les acteurs.

Notre seconde hypothèse faisait reposer les usages du secret par les éducateurs spécialisés et les assistants de service social sur des valeurs plus ou moins partagées qu'il s'agirait de défendre à travers la contestation du secret partagé avec les élus. Il ne nous semble pas avoir fait fausse route tant les valeurs nous ont semblé être intrinsèquement liées à l'activité et notamment aux usages du secret. Néanmoins, il nous a fallu constater que les valeurs des travailleurs sociaux étaient nécessairement multiples et clivantes. Les valeurs qui déterminent les usages du secret et qui sont à défendre ne nous semblent donc pas être fondamentalement celles du travail social, qui sont bien malaisées à définir, mais celles des travailleurs sociaux eux-mêmes. Et ils défendent par là leur propre rapport au métier. Si les valeurs du travail social sont évoquées, c'est parce qu'elles sont celles qui peuvent être légitimement exprimées, mais elles sont loin de faire consensus parmi les membres des groupes concernés. Les valeurs sont non seulement différentes d'un professionnel à un autre, et peuvent s'avérer discriminantes, mais leur portée est également sujette à débat entre un usage interne et un usage externe. Si elles sont liées à un usage éthique dans la pratique quotidienne, elles encouragent une lecture idéologique des politiques publiques lorsqu'elles sont mobilisées dans le cadre d'une confrontation sur le terrain politique. Dès lors, l'opposition au secret partagé avec les élus sur le registre des valeurs est fragile et ne peut concerner l'ensemble des travailleurs sociaux, ni même des professions concernées. Sans doute, l'analyse de cet aspect aurait pu être approfondie davantage en systématisant l'analyse des différents facteurs déterminant l'opposition au texte ou la participation à la mobilisation. Ici aussi, l'analyse des transactions entre les acteurs concernés suite à l'adoption du texte nous aurait permis de

déterminer ce sur quoi les acteurs ne sont pas prêts à transiger et comment ils parviennent à concilier les injonctions contradictoires auxquelles ils sont soumis. Ce dernier point constitue une perspective de recherche qui nous semble fort intéressante.

Nous nous proposons maintenant d'articuler nos deux axes d'analyse afin de remettre nos apports en perspective. Si nous avons choisi de parler séparément des identités et des valeurs, c'est parce que nous souhaitions montrer dans un premier temps en quoi les processus identitaires et les délimitations qu'ils induisent étaient l'un des éléments explicatifs des usages du secret. Ce type d'explication n'est pas novateur et peut rejoindre à certains égards les critiques adressées à l'occasion, au corporatisme des travailleurs sociaux. Nous avons cependant tenté d'en donner une lecture particulière à la lumière de la sociologie des professions. Toutefois, nous avons établi par la suite que l'attribution des rôles pouvait tout à fait se doubler de l'attribution d'une valeur morale aux interlocuteurs. Si le partage d'informations est lié à des mécanismes de reconnaissance, il s'agit autant de celle d'une légitimité induite par le type d'activité et par les qualifications possédées, que de celle des qualités morales attribuées aux interlocuteurs. A ce titre, les procès en déclassement que nous avons présentés se doublent de mécanismes de distinction sur le registre moral qui se justifient par la nature éthique de l'activité. En fonction de l'interlocuteur, le processus d'imputation des intentions peut être plus ou moins aisé et nous avons constaté qu'il ne concerne pas uniquement les acteurs extérieurs au secteur. Cet élément nous a permis d'illustrer les divergences de pratiques et de valeurs des acteurs du champ, que nous avons liées aux caractéristiques personnelles des travailleurs sociaux.

L'hétérogénéité du secteur social et la fragilité des identités partagées ont d'ailleurs retenu notre attention tout au long de ce travail. Le choix de notre corpus s'est donc révélé pertinent en nous permettant de nous éloigner d'une généralisation abusive des pratiques et des modes de justification des travailleurs sociaux. Nous avons pu trouver une explication de cette hétérogénéité dans l'incomplétude des processus de professionnalisation. En premier lieu parce que les modèles professionnels des assistants de service social et des éducateurs spécialisés n'ont jamais pu être totalement achevés et que les éléments liés à l'histoire des deux métiers peuvent être endossés de manières diverses par les acteurs. Le paradoxe fondateur entre le don de soi et l'aspect technique des métiers étudiés n'a jamais pu être totalement dépassé en raison même de la nature relationnelle de l'activité et des facteurs

déterminant l'orientation des professionnels vers ce secteur particulier. A cet égard, une certaine continuité dans les modes d'inscription des acteurs dans le champ a pu être relevée. Ensuite, l'analyse des processus transactionnels à l'œuvre avant, pendant et dans une certaine mesure, après la formation initiale, nous a donné l'occasion d'expliquer le caractère nécessairement multiple de la constitution par les acteurs de leur rapport au métier. Si nous avons insisté sur ce qui se joue pendant la formation initiale, c'est davantage parce qu'elle rend compte de manière exemplaire du travail identitaire des acteurs, que parce que la socialisation professionnelle se limite à cet espace-temps. Cette hétérogénéité induite par les processus de socialisation concerne autant les identités que les valeurs portées par les travailleurs sociaux. Les identités de métier se fondent en grande partie, à travers les échanges entre professionnels sur leurs lieux de travail, sur l'opposition entre les logiques professionnelles et les logiques institutionnelles, entre la part réelle de l'activité dont la subjectivité ne peut être évacuée et l'activité prescrite. Les formes identitaires sont donc toujours relatives aux types d'établissements, aux publics suivis et au degré d'autonomie auquel peuvent aspirer les acteurs. Nous avons identifié que c'est dans la dimension relationnelle, dans laquelle il n'est jamais possible d'être totalement professionnel, que se déploie réellement cette relative autonomie. Pour les mêmes raisons, les valeurs portées par les travailleurs sociaux, qui déterminent leur rapport au métier et les objectifs qu'ils confèrent à leur action, sont multiples. Si un accord minimal se fait sur les termes employés, il nous a semblé qu'il s'agissait tout au plus pour les acteurs d'intérioriser des modes de déclinaison légitimes de leurs valeurs personnelles. L'analyse que nous avons menée nous a amené à considérer que si les valeurs sont importantes pour les travailleurs sociaux, c'est davantage parce qu'elles fondent le rapport individuel au métier et aux autres acteurs que parce qu'elles sont un facteur d'homogénéité.

Nous ne pouvions pas faire l'économie dans notre travail d'une analyse des représentations et des usages du secret chez les travailleurs sociaux. Ils se sont avérés être des révélateurs très pertinents des caractéristiques du secteur. Nous avons pu constater dans un premier temps combien les présentations et représentations du secret pouvaient être déterminées par la profession, le secteur d'activité et le contexte politique. La garantie de confiance et le respect de l'usager et de sa vie privée se présentent comme les modes de justification immédiatement mobilisables et diversement investis par les enquêtés, d'un souci du secret qui peut parfois constituer une part de leur culture normative. Il n'en demeure pas moins que les usages

peuvent nettement s'éloigner de ces présentations ou de ces représentations. Le silence n'est pas aussi absolu que le laissent entendre les acteurs et les contraintes qui pèsent sur eux peuvent être réinterprétées en fonction des intérêts des professionnels, du cadre de l'échange et des interlocuteurs. Les dispositions auxquelles sont tenus les professionnels peuvent dès lors devenir des ressources plus ou moins efficaces dans le cadre de partenariats marqués par des luttes concurrentielles et des conflits de territoires. De la même manière, les principes déontologiques ou, plus encore, la dimension éthique de l'activité peuvent justifier des pratiques qui se basent davantage sur un jugement de valeur porté sur l'interlocuteur, que sur les représentations évoquées. L'importance commune que les travailleurs sociaux confèrent aux usagers et la dimension positive que semble devoir recouvrir l'accompagnement peuvent donc légitimer le soupçon porté sur le tiers et permettre à chaque professionnel de faire valoir ses propres critères de classement. Le silence peut à la fois révéler une précaution nécessaire et une domination des partenaires, fussent-ils eux-mêmes travailleurs sociaux. Enfin, nous avons vu à travers les conflits de valeurs dans lesquels les acteurs peuvent être plongés dans certaines circonstances, que les professionnels peuvent au besoin glisser d'un principe de jugement ou d'un registre de valeurs à un autre, dans la mesure où il est possible de trouver des justifications morales au dévoilement. Il faut cependant pour cela, que leur analyse de la situation fasse apparaître une victime potentielle à protéger et que leur responsabilité soit engagée.

Et c'est particulièrement sur ce dernier aspect des choses que le poids des idéologies peut être à l'œuvre, conduisant à voir ou ne pas voir certains éléments et à contester les cadres d'analyse qui sous-tendent un rôle renforcé du maire. Il a été particulièrement difficile de dénouer l'influence de la culture professionnelle et des valeurs personnelles dans les cadres d'analyse utilisés pour saisir la délinquance et son traitement. Il faut dire que la frontière entre les deux est toujours fluctuante. Face à la prévention de la délinquance, les travailleurs sociaux oscillent également entre la préservation d'un territoire et celle du sens à donner à leur action. En faisant valoir que le travail social, conçu comme un accompagnement individuel pouvant comprendre une part d'aide matérielle, demeure la meilleure des préventions possibles, les travailleurs sociaux défendent clairement un mode de traitement des problèmes sociaux dans lequel leur place est nettement identifiée. Cette dernière garantit leur autonomie vis-à-vis des tutelles politiques et les préserve d'échanges trop nombreux avec des acteurs extérieurs. Ils défendent également par là les modes de perception des usagers, les

chaînes de causalité des phénomènes sociaux qui y correspondent et les objectifs qu'ils poursuivent. Ce sont leurs valeurs propres, qui peuvent toutes être retraduites comme des valeurs professionnelles, qu'ils tentent de préserver. La défense d'un référentiel sectoriel a bien une dimension identitaire dans la mesure où il s'agit de délimiter un périmètre d'action et un type d'activité porteur de sens, ainsi que d'identifier les acteurs qui peuvent participer ou non à un travail partenarial. L'image que les travailleurs sociaux se font du maire nous a paru largement déterminée par ces processus identitaires et par une lecture idéologique des évolutions à l'œuvre, lecture qui dépasse à l'occasion les arguments légitimement mobilisables par les acteurs du champ, qui sont nécessairement dépendants de l'Etat central et des collectivités territoriales.

Les tensions révélées par la contestation du secret partagé avec les élus, entre d'une part le mandat conféré aux travailleurs sociaux par la société et ses institutions, et d'autre part les cadres d'analyse qui se sont constitués au sein du secteur et qui déterminent en partie les objectifs poursuivis, sont un excellent exemple des résistances qui se jouent par ailleurs dans d'autres secteurs de l'action publique au sein des sociétés complexes. Le difficile ajustement des différents sous-secteurs de l'action publique revêt-il cependant ici une dimension particulière ? Les deux professions concernées n'ayant jamais pu aboutir à une structuration complète ou clôturer totalement leurs territoires respectifs, les luttes concurrentielles y sont sans doute plus virulentes qu'ailleurs. Elles revêtent une dimension symbolique. C'est d'autant plus vrai que les partenaires qui peuvent représenter des concurrents potentiels se multiplient. Ces luttes existent d'ailleurs entre les deux professions étudiées elles-mêmes. Si l'appellation travail social peut cependant recouvrir ici une certaine homogénéité, c'est en opposition avec un travail identifié comme répressif. L'importance que prend la défense des professions, à travers celle du secret professionnel, nous semble encore renforcée par ce que nous avons dit des rapports complexes qu'entretiennent les dimensions personnelles et professionnelles pour les travailleurs sociaux. Nous avons souscrit à l'idée selon laquelle l'activité fait une large part à la subjectivité et à l'implication personnelle, voire émotionnelle des assistants de service social et des éducateurs spécialisés. Ce que nous avons dit de l'importance des dispositions morales des impétrants, dans la recherche d'une réalisation de soi par une activité qui soit au service de l'autre, va clairement dans ce sens. Par conséquent, les stratégies de préservation d'une autonomie relative du secteur nous ont semblé s'inscrire dans une défense des valeurs personnelles des travailleurs sociaux, et par extension comme la

préservation des conditions de réalisation des acteurs à travers leur activité. La crainte de l'instrumentalisation du travail social prend donc une dimension particulière pour les travailleurs sociaux qui sont le plus exposés aux élus locaux. Cependant, la mobilisation au nom de valeurs supposées immanentes, qui sont fort discutables au vu de l'évolution progressive et constante des références mobilisées dans le secteur depuis sa formation et qui sont loin d'être partagées par tous les membres des groupes professionnels concernés, ne peut faire l'unanimité. Le relatif désintérêt d'une bonne partie des travailleurs sociaux et plus encore la faiblesse du nombre de professionnels mobilisés, en sont de bons exemples. L'ambiguïté des rapports du travail social avec le politique explique en partie les divergences d'approche des acteurs sur la question.

Enfin, les travailleurs sociaux ne peuvent pas indéfiniment opter pour la posture du retrait et leurs ressources restent limitées pour faire face à des élus locaux dont les préoccupations ne peuvent pas être totalement occultées. Les travailleurs sociaux ne sont, du reste, pas irremplaçables et l'apparition de nouveaux acteurs chargés de missions sociales en lien avec la prévention de la délinquance n'est pas à exclure. Les transactions qui se dessinent au niveau local représentent une porte de sortie possible de cet affrontement. Néanmoins, elles peuvent elles-mêmes contribuer à fragiliser les identités et les valeurs collectives. La conciliation entre, d'une part, les travailleurs sociaux mobilisés qui ont prôné un *« sursaut identitaire »* et, d'autre part, ceux qui intégreront progressivement de nouveaux référentiels d'action au contact des dispositifs élaborés, semble périlleuse. Si nous sommes parvenus à vérifier nos deux hypothèses, tout en soulignant au passage les fragilités des identités et des valeurs collectives, elles ne présagent pas des évolutions possibles. Les ajustements qui s'opéreront seront forcément progressifs sans être pour autant linéaires, limités à certains secteurs d'activité plus exposés et trouveront des déclinaisons variables en fonction des contextes locaux.

# Bibliographie

# Ouvrages cités :


Aubert Nicole et de Gaulejac Vincent (1991), *Le coût de l'excellence*, Seuil, 1991.

Autès Michel, *Les paradoxes du travail social*, Paris, Dunod, 1999.

Barreyre Jean-Yves, Bouquet Brigitte, Chantreau André et Lassus Pierre (dir.), *Dictionnaire critique de l'Action sociale*, Bayard Editions, coll. Travail social, 1995.

Beaud S., Pialoux M., *Violences urbaines, violence sociale. Genèse des classes dangereuse"*, Paris, Fayard, 2003.

Becker Howard (1985), *Outsiders*, Paris, Métaillié, 1985.

Berger Peter, Luckmann Thomas, *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*, New York: Anchor Books, 1966. (Trad. française ([1986] 1997) La construction sociale de la réalité. Paris, Armand Colin.)

Berlioz Gilbert, *La prévention dans tous ses états, histoire critique des éducateurs de rue.* L'Harmattan, coll. éducateurs et préventions, 2002.

Blanchard Nathalie, *L'avènement du département providence*, Éditions de l'ENSP, Coll. Politiques et interventions sociales, 2004.

Boltanski Luc et Thévenot Laurent, *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, NRF Essais, 1991.

Boltanski Luc et Chiappelo Eve, *Le nouvel esprit du capitalisme*, Gallimard, Coll. nfr essais, 1999, réed 2007.

Bonneli Laurent, *La France a peur. Une histoire sociale de l'insécurité*, La Découverte, 2008.

Boudon Raymond, *Déclin de la morale ? Déclin des valeurs* ?, Paris, PUF, 2003. 114p

Bouquet Brigitte, *Ethique et travail social, une recherche du sens*, Dunod, 2003.

Bourdieu Pierre, *Le sens pratique*, Ed. de Minuit, 1980.

Bourdieu Pierre (dir.), *La misère du monde*, Seuil, 1998.

Bourdieu Pierre et Passeron Jean-Claude, *La reproduction. Eléments pour une théorie du système d'enseignement*, Editions de Minuit, 1970.

Castel Robert, *Les métamorphoses de la question sociale, une chronique du salariat*, Paris, Gallimard, 1995.

Chauvière Michel, *Le travail social dans l'action publique. Sociologie d'une qualification controversée*, Dunod, 2004.

Chauvière Michel, *Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation*, La Découverte, coll. Alternatives sociales, 2007.

Chopart Jean-Noël (dir.), *Les mutations du travail social*, Paris, Dunod, 2000.

Crozier Michel et Friedberg Erhard, *L'acteur et le système*, Paris, Seuil, 1977.

Cyrulnik Boris, *Un merveilleux malheur*, Odile Jacob, 1999.

Damien André, *Le secret nécessaire*, Ed. Desclée de Brouwer, 1989.

Dartiguenave Yves et Garnier Jean-François, *Un savoir de référence pour le travail social*, Editions éres, coll. Pratiques du champ social, 2003, réed 2008.

Demazière Didier et Dubar Claude, *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple des récits d'insertion*, Paris, Nathan, Coll. « Essais & Recherches », 1997.

Desmarez Pierre, *La sociologie industrielle aux Etats-Unis*, Paris, Armand Colin, 1986.

Donzelot Jacques, *L'invention du social : essai sur le déclin des passions politiques*, Fayard, Éditions du Seuil, éd. Poche, coll. « Points essais », 1984.

Dubar Claude, *La socialisation*, Armand Colin, 1991, rééd. 2004.

Dubar Claude, *La crise des identités. L'interprétation d'une mutation*, Paris, Presses Universtaires de France, 2000.

Dubet François, *Le déclin de l'institution*, Seuil., coll. L'épreuve des faits, 2002.

Durkheim Emile, *De la division du travail social*, P.U.F., 1893, rééd. 1991.

Durkheim Emile, *Les règles de la méthode sociologique*, Flammarion, coll. Champs, 1894, rééd. 1988.

Ehrenberg Alain, *La fatigue d'être soi*, Odile Jacob, 2004.

Freidson Eliot, *La profession médicale*, Payot, 1970, trad. 1984.

Freynet Marie-France, *Les médiations du travail social. Contre l'exclusion, (re)construire les liens*, Chronique sociale, 2003.

Fustier Paul, *L'identité de l'éducateur spécialisé*, Paris, Ed. Universitaires, 1975.

Fustier Paul, *Le lien d'accompagnement : entre don et contrat salarial*, Dunod, 2000.

Garbarini Joëlle, *Relation d'aide et travail social*, ESF éditeur, Coll. Actions sociales, 1997. 108p.

Génard Jean-Louis, *La grammaire de la responsabilité*, Cerf, « Humanités », 1999.

Goffmann Erving, *La mise en scène de la vie quotidienne. La présentation de soi*, Éditions de Minuit, coll. Le Sens Commun, 1959, trad. 1973.

Goffmann Erving, *Les Rites d'interaction*, Éditions de Minuit, coll. Le Sens Commun, 1967, trad. 1974.

Guerrand Roger-Henri et Rupp Marie-Antoinette, *Brève Histoire Du Service Social En France : 1896-1976*, Privat, 1978.

Guiddens Anthony, *Les conséquences de la modernité*, l'Harmattan, 1991, trad. 1994.

Hatzfeld Hélène, *Construire de nouvelles légitimités en travail social*, Paris, Dunod, 1998.

Hughes Everett, *Men at their work*, Glencoe: Free Press, 1958.

Ion Jacques, *Le travail social à l'épreuve du territoire*, Paris, Dunod, 1990.

Ion Jacques, *Le travail social au singulier*, Paris, Dunod, 1998.

Ion Jacques, Ravon Bertrand, *Les travailleurs sociaux*, Paris, édition la Découverte, coll. Repères, 7ième édition, 2005.

Jourdain Christine, *L'enseignement des valeurs à l'école. L'impasse contemporaine*, L'Harmattan, coll. Savoir et Formation, 2004.

Karsz Saül, *Pourquoi le travail social ? Définition, figures, clinique*, Dunod, 2004.

Kniebiehler Yvonne, *Nous les Assistantes sociales*, Aubier, coll. historique, 1980.

Ladrière Paul, *Pour une sociologie de l'éthique*, Coll. Sociologie d'aujourd'hui, PUF, 2001.

Lagroye Jacques, François Bastien, Sawicki Frédéric, *Sociologie politique*, Dalloz-Sirey, 2002, 607 pages.

Lambert Pierre, *Le secret professionnel*, Bruxelles, Editions Némésis, 1985.

Lascoumes Pierre, *Prévention et contrôle social. Les contradictions du travail social*, Genève, Masson, 1977.

Martin Jean-Baptiste, *La fin des mauvais pauvres. De l'assistance à l'assurance*, Editions Champ Vallon, coll. Milieux, 1983.

Mead George H., *L'esprit, le soi et la société*, PUF, 1934, trad. 1963.

Méchéri Hervé-Frédéric, *Prévenir la délinquance, l'affaire de tous : les enjeux du dispositif Bonnemaison*, L'Harmattan, coll. Logiques sociales, 1986.

Mendel Gérard, *Construire le sens de sa vie. Une anthropologie des valeurs*, La Découverte, 2004.

Merton Robert, *Eléments de théorie et de méthode sociologique*, Armand Colin, 1949, trad. 1998.

Mucchielli Laurent, *Violences et insécurité. Fantasmes et réalités dans le débat français*, La Découverte, Paris, 2001.

Muel-Dreyfuss Francine, *Le métier d'éducateur : les instituteurs de 1900, les éducateurs spécialisés de 1968*, Minuit, coll. Le sens commun, 1983.

Percheron Annick, *La socialisation politique*, Armand Colin, Coll. U, 1993.

Perrier Michel, *La construction des légitimités professionnelles dans la formation des travailleurs sociaux*, L'Harmattan, 2006.

Peyre Vincent, Tétard Françoise, *Des éducateurs dans la rue. Histoire de la prévention spécialisée*, Ed. La découverte, coll. Alternatives sociales, 2006.

Rater-Garcette Christine, *La professionnalisation du travail social : action sociale, syndicalisme, formation 1880-1920*, L'harmattan, Coll. Technologie de l'action sociale, 1996.

Rémy Jean, Voyé Liliane et Servais Emile, *Produire ou reproduire, une sociologie de la vie quotidienne*, Bruxelles, Editions Vie Ouvrière, 1978.

Reynaud Jean-Daniel, *Les règles du jeu. L'action collective et la régulation sociale*, Paris, Armand Colin, 1989. 305p.

Ricoeur Paul, *Soi-même comme un autre*, Le Seuil, 1990.

Queudet Jacques, *Educateur spécialisé, un métier entre ambition et repli*, Paris, L'Harmattan, 2008.

Pierre Rosanvallon, *L'État en France de 1789 à nos jours*, Le Seuil, L'Univers historique, coll. Points Histoire, 1990.

Petitat Alain (dir.), *Secret et lien social*, l'Harmattan, 2000.

Riffault Hélène (dir.), *Les valeurs des français*, Paris, PUF, 1994. 332p

Sainsaulieu Renaud, *L'identité au travail*, Paris, Presse de la fondation nationale des sciences politiques, 1977, réed. 1993.

Schultheis Franz, Frauenfelder Arnaud, Delay Christophe, *Maltraitance : Contribution à une sociologie de l'intolérable*, L'Harmattan, 2007.

Shön, D.A., *Le praticien réflexif : à la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*, Montréal, Éd. Logiques, 1994.

Simmel Georg, *Secret et sociétés secrètes*, Editions Circé, coll. Poche, 1908, trad. 1996.

Singly (de) François, *Libres ensemble. L'individualisme dans la vie commune*, Paris, Nathan, 2000.

Stoetzel Jean, *Théorie des opinions*, P.U.F, 1943.

Verdès-Leroux, *Le Travail social*, Paris, Éditions de Minuit, coll. « Le Sens commun », 1978.

Verdier Pierre et Rosenczveig Jean-Pierre, *Le secret professionnel en travail social et médico-social*, Paris, Edition Jeunesse et droit, 2008.

Vilbrod Alain, *Devenir éducateur, une affaire de famille*, Paris, L'Harmattan, Coll. Logiques sociales, 1995.

Vilbrod (dir.), *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*, Paris, L'Harmattan, coll. Le travail du social, 2003.

Wacquant Loïc, *Punir les pauvres*, Ed. Agone, coll. Contre-Feux, Marseille, 2004.

Weber Max, *L'Éthique protestante et l'esprit du capitalisme*, Gallimard, 1905, trad. 2004.

Weber Max, *Le savant et le politique*, Union Générale d'Éditions, 1963, Coll. Le Monde en 10-18, 1919, trad. 1963.

Wittgenstein Ludwig, *Conférence sur l'éthique*, in *Leçons et conversations*, Paris, Folio essais, 1929, trad. 1992.

# Articles et chapitres d'ouvrages cités :

Aballéa François, « Crise du travail social, malaise des travailleurs sociaux », in *Recherches et prévisions*, N°44, CNAF, 1996, p.11-22.

Aballéa François, « Sur la notion de professionnalité », in *Recherche sociale*, N°124, 1992, p. 39-49.

Aballéa François, « Quel avenir pour les professions sociales installées ? », in Chopart Jean-Noël (dir.), *Les mutations du travail social*, Paris, Dunod, 2000, p. 97-110.

Aballéa François, de Ridder Guido et Gadéa Charles, « Procès en reconnaissance et concurrences professionnelles », in Chopart Jean-Noël (dir.), *Les mutations du travail social*, Paris, Dunod, 2000, p.195-213.

Astier Isabelle, « Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale », in *Informations sociales* 2009/2, N° 152, p. 52-58.

Autès Michel, « A propos de quelques paradoxes sur la prévention », in *Correspondance municipale*, N°266-267, avril 1986.

Berteaux Roger, Schleret Yvon et Bernardi Sylvain, « Logiques professionnelles, logiques institutionnelles, logiques de mission », in Chopart Jean-Noël, *Les mutations du travail social*, Dunod, p. 215-228

Blanc Maurice, « Travailleurs sociaux et aménagement urbain », *Espaces et Sociétés*, numéro 40, janvier-juin 1982, p. 47-55.

Blanc Maurice, « Conclusion » dans Freynet Marie-France, Blanc Maurice et Pineau Gaston, (coordi.), *Les transactions aux frontières du social : formation, développement local et travail social*, Lyon, Chronique sociale, 1998, p. 219-237.

Blanc Maurice, « Conflits et transactions sociales : la démocratie participative n'est pas un long fleuve tranquille », in *Sciences de la Société*, n°69, 2006, p. 25-37

Blanc Maurice, « La politique de la ville, une exception française », in *Espace et Sociétés*, N°128-129, 2007, p.71-86.

Body-gendrot S. et Duprez D., Les politiques de sécurité et de prévention dans les années 1990 en France. Les villes en France et la sécurité, *Déviance et Société*, 2001/4, 25, p. 377-402.

Boisvert Yves, « Pour une lecture sociologique de l'éthique », in Gaudet Stéphanie et Quéniart Anne, *Sociologie de l'éthique*, Liber, 2008, p. 87-101.

Bouquet Brigitte et Garcette Christine, « Pour une histoire du travail social », in *Vingtième Siècle. Revue d'histoire*, N°41, janvier-mars 1994, p. 95-98.

Chamboredon Jean-Claude et Lemaire Madeleine, « Proximité spatiale et distance sociale. Les grands ensembles et leur peuplement », *Revue de sociologie française,* Année 1970, Volume 11, Numéro 1, p. 3-33.

Chapoulie Jean-Michel, « Sur l'analyse sociologique des groupes professionnels », in *Revue française de sociologie,* Volume 14, Numéro 1, 1973, p. 86-114.

Chauvière Michel, « Ce social que l'on enseigne... Les enjeux de la formation », in *Informations sociales* 2006/7, N° 135, p. 6-15.

Chauvière Michel (1993), « Quelle qualification pour quelle demande sociale ? », in Jean-Luc Martinet (dir.), *Les éducateurs aujourd'hui*, Paris, Dunod, 1993, p. 3-19.

Chauvière Michel, « Secteur social et médico-social et formes successives du partenariat public-privé en France », *Téléscope, revue d'analyse comparée et administration publique,* Les partenariats public-privé, 2005, Université du Québec, 12(1), p. 53-64.

Chevalier Gérard, « Rationalités, référentiels et cadres idéologiques », *SociologieS* [En ligne], Débats, Rationalités, référentiels et cadres idéologiques, mis en ligne le 27 avril 2008. URL : http://sociologies.revues.org/index2023.html

Chopart Jean-Noël, « Les conversions des travailleurs sociaux », in Jean-Luc Martinet (dir.), *Les éducateurs aujourd'hui*, Paris, Dunod, 1993, p. 163-175.

Davis F. (1966), "The Nursing Profession: Five Sociological Essays". *The American Journal of Nursing*, Vol. 66, No. 10, p. 2273-2274.

Dejours Christophe, « Clinique du travail et évaluation », in Brigitte Bouquet, Marcel Jaeger et Ivan Sainsaulieu (dir.), *Les défis de l'évaluation en action sociale et médico-sociale*, Dunod, 2008, p. 267-275.

Dos Santos E., « Formation des travailleurs sociaux et transactions sociales implicites », in Freynet Marie-France, Blanc Maurice et Pineau Gaston (coordi.), *Les transactions aux frontières du social : formation, travail social, développement local*, Lyon, Chronique sociale, 1998, p. 98-106.

Donzelot Jacques et Roman Joël, « 1972-1998 : Les nouvelles donnes du social », in *Esprit*, N°241, mars-avril 1998, p. 7-25.

Dubar Claude, « Les travailleurs sociaux, un groupe professionnel ? », in Vilbrod (dir.), *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*, Paris, L'Harmattan, coll. Le travail du social, 2003, p. 17-25.

Dugué Elisabeth, « Le travail social : des théories du contrôle social à celles des crises identitaires », in Mokhtar K., Lespessailles C., Maillebouis M. et Vasconcellos M. (2008), *La question identitaire dans le travail social dans le travail et la formation*, Paris, L'Harmattan, Coll. Logiques sociales, p. 269-281

Duprez Dominique, « De l'anomie de la gestion du social aux représentations de l'insécurité », in *Déviance et société*, Année 1991, Volume 15, Numéro 3, p. 275-292.

Fassin Didier, « Charité bien ordonnée. Principes de justice et pratiques de jugement dans l'attribution des aides d'urgence », in *Revue française de sociologie*, Année 2001, Volume 42, Numéro 3, p. 437– 475.

Fillieule Olivier (2001), « Propositions pour une analyse processuelle de l'engagement individuel », in *Revue Française de Sciences Politiques*, N°51, p. 199-215.

Flexner Abraham, " Is Social Work a Profession?", in *School and Society*, Vol. 1, No. 26, 1915, p. 901-911.

Foucard Jean, « La supervision dans le cadre de la formation de base des assistants sociaux : interstice et transaction », in Causer Jean-Yves et Hamman Philippe (coordi.), *Travail, formation et transactions*, Bruxelles, Peter Lang, 2010 (à paraître).

Foucault Michel, « Table Ronde », Normalisation et contrôle social, (pourquoi le travail social ?), *Esprit*, Numéro spécial, Avril-Mai 1972, p. 111-133.

Freynet Marie-France, « Introduction » dans Freynet Marie-France, Blanc Maurice et Pineau Gaston, (coordi.), *Les transactions aux frontières du social : formation, développement local et travail social*, Lyon, Chronique sociale, 1998, p. 8-16.

Garcette Christine (2003), « Mémoire professionnelle, enjeux de la re-connaissance du passé pour les professionnels d'aujourd'hui », in Vilbrod (dir.), *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*, Paris, L'Harmattan, coll. Le travail du social, 2003, p. 81-89.

Génard Jean-Louis, « Difficultés et conditions d'une sociologie de l'éthique », in Gaudet Stéphanie et Quéniart Anne (dir.), *Sociologie de l'éthique*, Coll., éthique publique, Hors-série, Liber, 2008, p. 29-45.

Hammouche Abdelhafid, « Les recompositions de la pratique professionnelle : l'exemple de l'appropriation des dispositifs de la politique de la ville par les travailleurs sociaux », Hamman Philippe et Causer Jean-Yves (coordi.), *Ville, environnement et transactions démocratiques*, Bruxelles, Peter Lang, 2010 (à paraître).

Isambert François-André, Ladrière Paul et Terrenoire Jean-Paul, « Pour une sociologie de l'éthique », in *Revue française de sociologie*, 1978, pp. 323-339.

Ion Jacques et Ravon Bertrand, « Institutions et Dispositifs », in Jacques Ion (dir), *Le travail social en débats*, 2005, p. 71-85.

Jobert Bruno, « Représentations sociales, controverses et débats dans la conduite des politiques publiques », in *Revue française de science politique*, 42e année, n°2, 1992, p. 219-234.

Jovelin Emmanuel, « Entre stress et dynamisme, les travailleurs sociaux en milieu de carrière », in Vilbrod (dir.), *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*, Paris, L'Harmattan, coll. Le travail du social, 2003, p. 333-349.

Lacroix André, L'éthique à la croisée des chemins, in Gaudet Stéphanie et Quéniart Anne (dir.), *Sociologie de l'éthique*, Coll., éthique publique, Hors-série, Liber, 2008, p. 69-85.

Lafore Robert, « La décentralisation de l'action sociale. L'irrésistible ascension du département providence », *Revue Française des Affaires sociales*, 4/2004 (n° 4), p. 17-34.

Lavenac François, « La prise en compte des réalités des métiers. Un aspect de la formation », in *Informations sociales*, 2006/7, N° 135, p. 96-103.

Lemay Michel, « Un art de la relation », in Martinet Jean-Louis (dir.), *Les éducateurs aujourd'hui*, Dunod, Paris, 1993, p. 102-113.

Lemmel Yannick (2000), « A la recherche des systèmes de valeurs des français », in Pierre Bréchon, *Les valeurs des Français*, Armand Colin, coll. Sociologie, pp. 217-231.

Le Strat Claire, « Un échange de service paradoxal », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 136-137, mars 2001, p. 49-61.

Lortie Dan C, "Professional Socialization", in *Professionalization*, Vollmer Howard. M. and Mills Donald L., Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, *1966*.

Loubat J-R, « Vers la médiation et les conseils sociaux », in Martinet Jean-Louis (dir.), *Les éducateurs aujourd'hui*, Dunod, Paris, 1993, p. 75-91.

Mabon Armelle, « Le chaînon manquant du statut des assistantes sociales, symbole de la négation du passé », in Vilbrod (dir), *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*, Paris, L'Harmattan, coll. Le travail du social, 2003, pp. 91-102.

Mary Philippe, « Les figures du risque et de l'insécurité », in *Informations sociales*, N°126, Août 2005, p. 16-25.

Mc Carthy et Zald, « Resource Mobilization and Social Movements, a Partial Theory », *American Journal of Sociologie*, vol.82, 1977, p. 1212-1241.

Milet Marc, « Les professions juridiques contre la « loi Perben II », Le tempo singulier des pratiques ordinaires de la mobilisation collective », in *Parlement[s], Revue d'histoire politique*, n° 11, 2009/1, p. 53-66.

Mormont Marc « Pour une typologie des transactions sociales », in Blanc Maurice (coordi.), *Pour une sociologie de la transaction sociale*, Paris, l'Harmattan, 1992, p.112-135.

Muller Pierre, « Esquisse d'une théorie du changement dans l'action publique. Structures, acteurs et cadres cognitifs », *Revue française de science politique***,** vol. 55, n° 1, février 2005, p. 155-187.

Paradeise Catherine, « Les professions comme marchés du travail fermés », in *Sociologie et sociétés*, Volume 20, numéro 2, automne 1988, p. 9-21.

Parsons Talcott (1939), « The professions and the social structure », *Essays in Sociological Theory*, New York, The Free Press, p. 34-49

Pineau Gaston, « Transaction tripolaire et formation permanente », in Freynet Marie-France, Blanc Maurice et Pineau Gaston (1998), *Les transactions aux frontières du social : formation, travail social*, développement local, Lyon, Chronique sociale, 1998, p. 66-78.

Prestini-Chrisophe Mireille, « Rapport à soi et formation initiale d'assistant(e) social(e) », in Vilbrod (dir.), *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*, Paris, L'Harmattan, coll. Le travail du social, 2003, p. 258-268.

Rémy Jean, « La vie quotidienne et les transactions sociales : perspectives miro ou macro-sociologiques », Blanc Maurice (1992), *Pour une sociologie de la transaction sociale*, Paris, l'Harmattan, p. 255-279.

Rémy Jean, « Forme de sociabilité et posture méthodologique », in Freynet Marie-France, Blanc Maurice et Pineau Gaston (1998), *Les transactions aux frontières du social : formation, travail social, développement local*, Lyon, Chronique sociale, 1998, p. 20-42.

Rémy Jean, « Négociations et transaction sociale », *Négociations* 1/2005 (n$^{o}$ 3), p. 81-95.

De Saint-Just Jean-Luc, « Dialectique du savoir autour de la formation initiale des éducateurs spécialisés. », in Vilbrod (dir.), *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*, Paris, L'Harmattan, coll. Le travail du social, 2003, p. 277-288

Terrenoire Jean-Paul, « Sociologie de l'éthique professionnelle. Contribution à la réflexion théorique », *Sociétés contemporaines*, N°7, Septembre 1991, pp. 7-33.

Testanière Corinne, « Les enjeux de l'alternance dans la formation des éducateurs spécialisés : pratiques et limites », in Vilbrod (dir.), *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*, Paris, L'Harmattan, coll. Le travail du social, 2003, p. 269-275.

Trat Josette, « La lutte des assistantes sociales : un mouvement de femmes salariées conjugué au masculin » in *Futur Antérieur*, n° spécial : *Les coordinations de travailleurs dans la confrontation sociale*, L'Harmattan, Paris, 1994, p. 103-134.

Valarié Pierre (1996), « Vers une gestion négociée de l'action sociale: du néo-corporatisme associatif au social contractuel », *Pôle Sud*, Année 1996, Volume 4, Numéro 1, p. 77-91.

Van Campenhoudt Luc *et al.*, « La relation sexuelle comme transaction sociale », in Blanc Maurice et al. (coordi.), *Vie quotidienne et démocratie*, Paris, L'Harmattan, 1994, p. 93-112.

Vieillard-Baron Hervé, « Le travail social dans les quartiers sensibles : crises et mutations récentes », in Espaces et Sociétés N°40, 1982, p.177-199.

Vilbrod Alain, « Les fondements de l'identité professionnelle », in *Informations sociales*, n°94, 2001, p. 42-50.

Vilbrod Alain, « L'identité professionnelle des travailleurs sociaux », in Vilbrod (dir.), *L'identité incertaine des travailleurs sociaux,* Paris, L'Harmattan, coll. Le travail du social, 2003, p. 5-13.

Voyé Liliane « Transaction et consensus supposé », in Blanc Maurice (coordi.), *Pour une sociologie de la transaction sociale,* Paris, l'Harmattan, 1992, p. 194-213.

# Presse professionnelle

Bonneaud Alain, « Les travailleurs sociaux au risque de la politique de la ville », in *Actualités Sociales Hebdomadaires,* N°2209 du 6 avril 2001, p. 21-22.

Chaudieu Emmanuelle et Elguiz Florence, « Secret partagé, lever la confusion », in *Travail Social Actualités,* 8 septembre 2009, p. 15-22.

Le Rest Pascal, « Au-delà du secret professionnel, la professionnalité », in *Lien social*, N°757, 16 juin 2005, p. 18-19.

« Les maires ne sont pas des pères fouettards », questions à Pierre Cardo, in *Actualités Sociales Hebdomadaires,* N°2627, 9 octobre 2009, p. 24.

Mundaya Luki, « La protection du dossier social. Sa transmission à l'usager », *Revue Française de service social*, N°203, Décembre 2001, p. 28-38.

Plantet Joël, « ANEEJI, les éducateurs souhaitent-ils son retour ? », in *Lien social*, N°449, 9 Juillet 1998.

« Prévention de la délinquance : l'ANAS invite les professionnels à limiter les dégâts »*, in Actualités Sociales Hebdomadaires*, N°2498, 16 mars 2007, p. 32.

Ravon Bertrand, « Le malaise des travailleurs sociaux : usure professionnelle ou déni de reconnaissance ? », in La lettre de l'ONPES, N°6, octobre 2008.

Rosenczveig Jean-Pierre, « Un code de déontologie fait peur aux travailleurs sociaux », entretien, in *Le journal de l'action sociale*, mai 1996.

Sarazin Isabelle, « Prévention de la délinquance : l'approche exclusivement sécuritaire irrite », in *Actualités Sociales Hebdomadaires*, N°2627, 9 octobre 2009, p. 25.

Isabelle Sarazin, « L'homme de l'appel aux Etats Généraux du social. Jacques Ladsous, le passeur », in *Actualités Sociales Hebdomadaires*, N°2377, 15 octobre 2004, p. 35-38.

Trémentin Jacques, « Qu'en est-il du secret professionnel », in *Lien social*, N°828, 15 février 2007, p. 11.

Verdier Pierre, *«* Secret professionnel et partage des informations », in *Journal du droit des jeunes - Revue d'action juridique et sociale, N269*, novembre 2007, p. 8-21.

Verdier Pierre et Dourgnon Laure (2009), « Le secret professionnel est-il opposable au Maire et au président du conseil général ? Guide de l'accès aux informations sur la vie privée des personnes à l'usage des élus et des chefs de services », *in Journal du droit des jeunes, N°284, Avril 2009,* p. 20-26

Vinais Jacques, « Jeunes délinquants : les travailleurs sociaux face à leurs responsabilités », *Actualités Sociales Hebdomadaires,* N°2541, pp. 31-32.

# Rapports, études et travaux universitaires

*Avis du CNV sur la première étape de mise en œuvre de la loi « Prévention de la délinquance » (mars 2007), la place et le rôle de la justice, le soutien à la jeunesse, et la gouvernance de la prévention de la délinquance*, 12 mars 2009.

Bonnemaison Gilbert, « Face à la délinquance. Prévention, répression, solidarité », Commission des Maires sur la sécurité, Rapport au Premier Ministre, *La Documentation Française*, 1982.

Boutereau-Tichet Sylvie, Jourdain Danièle Menninger et Lannelonge Christophe, « Le travail social auprès des jeunes en difficulté », Document préparatoire, *Inspection générale des affaires sociales*, juillet 2005.

Brévan Claude et Picard Paul, Rapport à Claude Bartolone, Ministre délégué à la ville, « Une nouvelle ambition pour les villes. De nouvelles frontières pour les métiers », *La Documentation Française*, 2000.

Chauffaut Delphine *et ali*, « La notion d'autonomie dans le travail social. L'exemple du RMI », in *Cahier de recherche*, N°186, CREDOC, septembre 2003.

Comité d'études sur la violence, la criminalité et la délinquance (présidé par Alain *Peyrefitte*), « Réponses à la violence », Paris, *La Documentation française*, juillet 1977.

CREAI Alsace, « Les travailleurs sociaux en Alsace. Recensement au 1er septembre 2003 et besoins en matière de recrutements (2003-2005) », Avril 2004.

CSTS, « Ethique des pratiques sociales et déontologie des travailleurs sociaux », *Editions de l'ENSP*, collection « Rapports du CSTS », 2001.

Dray Julien (1992), « La violence des jeunes dans les banlieues », Juin 1992, Assemblée Nationale, Rapport d'information n° 2832, fait au nom de la commission des Affaires culturelles, familiales et sociales.

Engel Jean, « La diversité et sa gestion dans un comité local d'ATTAC. Une étude micro-sociologique d'ATTAC Strasbourg », Mémoire de DEA de sociologie politique, Université Paris 1 Sorbonne, 2004.

« Enfants victimes d'infractions pénales : guide de bonnes pratiques. Du signalement au procès pénal », Décembre 2003, Direction des Affaires Criminelles et des Grâces. http://www.justice.gouv.fr/art_pix/guide_enfants_victimes.pdf

Grenat Pascale, Marquier Rémy, Masson Luc, « La formation aux métiers du social en 2005 », série statistique, document de travail N° 117, *DRESS*, octobre 2007

Grenat Pascale, Marquier Rémy, « La formation aux professions sociales en 2006 », série statistique, document de travail N° 136, *DRESS*, juin 2009.

Inserm, « Troubles des conduites chez l'enfant et l'adolescent » Expertise collective, Synthèse, 2005.

Martin Claude, *La parentalité en question. Perspectives sociologiques*, rapport pour le Haut conseil de la Population et de la Famille, Paris, avril 2003.

Necol Charles, *La prévention spécialisée et la lutte contre l'insécurité*. DSTS, dir.: Arsène Amen. Lorraine: IRTS de Lorraine, 2004, 119 p. + ann.

*L'intervention sociale, un travail de proximité : rapport annuel 2005,* Inspection générale des affaires sociales, Paris, *La Documentation française,* 2005.

Peyrefitte, Le comité d'étude sur la violence, la criminalité et la délinquance, « Sur la violence », Juillet 1977, *La Documentation Française*.

« Prévention de la délinquance, les stratégies locales » (2004), Conseil National des villes (CNV), Association des Maires de France (AMF), Association des Maires des Grandes Villes de France (AMGVF), Association des Maires Ville et Banlieue de France (AMVBF), Forum Français de la Sécurité Urbaine (FFSU).

Principes directeurs des Nations Unies pour la prévention de la délinquance juvénile (Principes directeurs de Riyad), Adoptés et proclamés par l'Assemblée générale dans sa résolution 45/112 du 14 décembre 1990.

Rapport préliminaire de la commission prévention du groupe parlementaire sur la sécurité intérieure, « Sur la prévention de la délinquance », Octobre 2004.

Rapport définitif de la commission prévention du groupe parlementaire sur la sécurité intérieure, « Sur la prévention de la délinquance », Octobre 2005, *La documentation Française*.

Toustou, Marie-Noëlle. *Les représentations sociales du partage d'informations : enquête auprès des éducateurs de prévention spécialisée*. DSTS, dir.: Roseline Autret. Midi-Pyrénées: Université Toulouse Le Mirail, 2005, 130 p.

Woitrin Emmanuel, « Les travailleurs sociaux en 1998 : environ 800 000 professionnels reconnus », Etudes et Résultats N°79, DRESS, septembre 2000.

# Ressources Internet :

Extrait du discours de Nicolas Sarkozy, tenu le 28 mai 2009 devant les principaux acteurs de la sécurité, de la chaîne pénale et de l'Education Nationale.
Source : http://www.elysee.fr/president/les-actualites/discours/2009/reunion-avec-les-principaux-acteurs-de-la.5755.html
Consulté le 10 juin 2010.

François Fillon, Premier ministre, répond aux questions de la presse à l'occasion du comité interministériel de Prévention de la délinquance le vendredi 2 octobre 09 à Villeneuve-la-Garenne.
Source : http://www.blog-fillon.com/article-36846379.html
Consulté le 10 juin 2010.

« 5 à 10.000 éducateurs contre l'obligation de délation », Article sur le site du Nouvel Observateur du 22 mars 2004.
Source : http://tempsreel.nouvelobs.com/actualite/social/20040317.OBS6055/5-a-10-000-educateurscontre-l-obligation-de-delation.html
Consulté le 10 juin 2010.

Pré-projet de loi de prévention de la délinquance, rendu public en décembre 2003.
Source : http://www.espace.asso.fr/doc/projet_loi_prevention_delinquance.htm
Consulté le 10 juin 2010.

# Lois et articles de lois et de Codes

*Loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires* parue au *Journal officiel* du 14 juillet 1983
Article 26

*Loi* n°*2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale* parue au *Journal officiel* du 3 janvier 2002

*Loi* n°*2004-204 du 9* mars *2004 portant adaptation de la justice aux évolutions de la criminalité* parue au *Journal officiel* du 10 mars 2004

*Loi n°2006-396 du 31 mars 2006 pour l'égalité des chances* parue au *Journal Officiel* du 2 avril 2006
Article 48

*Loi n°2007-297 du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance* parue au *Journal officiel* du 7 mars 2007
Article 1
Article 8
Article 9
Article 10

*Loi n°2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance* parue au *Journal officiel* du 6 mars 2007

*Décret* n°2006-1104 du 1 septembre 2006 relatif au *contrat de responsabilité parentale*
NOR: SANA0623240D

Article 458 de l'ancien Code pénal
Article 378 de l'ancien Code pénal

Article 60-1 du Code de procédure pénale
Article 109 du Code de procédure pénale

Article 9 du Code civil
Article 10 du Code civil

Article 223-6 du Code pénal
Article 226-13 du Code pénal
Article 226-14 du Code pénal
Article 434-1 du Code pénal
Article 434-3 du Code pénal.

Article R4127-4 du Code de la santé publique

Article L411-3 du code de l'action sociale et des familles.

Article 8 de la Convention Européenne des Droits de l'Homme

Circulaire Santé-Justice du 21 juin 1996

Circulaire N° NOR INT/K/07/00061/C du 9 mai 2007