Zeitschrift: Schweizerische Zeitschrift für Soziologie = Revue suisse de sociologie = Swiss journal of sociology

Herausgeber: Schweizerische Gesellschaft für Soziologie

Band: 24 (1998)

Heft: 2

Artikel: De l'indétermination de la fonction à la définition des postes de travail chez les assistant(e)s de service social

Autor: Saint Martin, Corinne

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-814266

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 13.12.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

DE L'INDÉTERMINATION DE LA FONCTION À LA DÉFINITION DES POSTES DE TRAVAIL CHEZ LES ASSISTANT(E)S DE SERVICE SOCIAL[1]

Corinne Saint Martin
Institut de Sciences Sociales Raymont Ledrut
Université de Toulouse II

Le constat des incertitudes qui entourent la définition des métiers du social[2] n'est aujourd'hui plus à faire. On sait que le seul mandat ou titre ne suffit pas, très souvent, à justifier d'une fonction définie et de sa considération. Nombre de paramètres entrent en jeu qui rencontrent les logiques intrinsèques de fonctionnement du champ social dans son ensemble. Pour poursuivre dans cette voie, nous dirons qu'appréhender une profession sociale conduit inévitablement à considérer l'articulation entre cadre organisationnel et pratique des acteurs.

De la même façon, comprendre les enjeux actuels traversant ces activités professionnelles, la nécessité de repositionnement et d'évolution des pratiques, face au jeu croisé de la pression institutionnelle et de la demande sociale[3], suppose de tenir compte des logiques d'action professionnelles et des multiples déterminations qui pèsent sur les différentes activités exercées au sein du champ du travail social, prises séparément. Il est donc important d'interroger, pour chaque type professionnel, les éléments consécutifs d'une dynamique d'action propre, et d'en analyser les logiques intrinsèques. C'est dans cette optique que nous évoquerons ici plus précisément le cas des assistantes sociales.

1. Introduction

Tout d'abord, qui sont-elles ?

---

1 Cet article s'appuie sur une recherche menée dans le cadre d'un travail de thèse en sociologie : la pratique professionnelle comme champ stratégique, le cas des Assistant(e)s de Service Social, Corinne Saint Martin (déc. 1994).

2 Terme employé pour désigner le travail social comme champ d'activité distinct.

3 Voir à ce propos l'article d'O. Cousin (1996), Les mutations du travail social : de la transformation du public aux changements dans les modes de prise en charge, *Sociologie du travail*, n° 2.

Considérées comme d'une profession «mère» dans le champ du travail social, car historiquement première, et la plus règlementée[4], elles possèdent des attributions générales posées sur une base fonctionnelle déterminée[5].

Un héritage historique spécifique fonde cette homogénéité de la profession, en la situant dans un même registre d'appréhension du social. Un code de déontologie existe également qui révèle la prégnance d'une éthique professionnelle. Cette dernière, constituée de valeurs spécifiques, génère un «savoir-être» et un «savoir-faire» qui contribue à donner à la profession son caractère emblématique, et laisserait supposer une certaine cohésion dans les pratiques[6].

Pourtant, ces différents éléments ne permettent guère de préjuger d'une unité de la fonction et du rôle de l'assistante dans le champ du travail social, car c'est la diversité des pratiques qui domine. De multiples institutions les accueillent, qui renvoient à l'existence de systèmes d'intervention spécifiques[7], c'est-à-dire des systèmes d'action sous-tendus par des logiques institutionnelles et organisationnelles propres à chaque domaine considéré (Justice, Enfance Inadaptée, Santé, Education, etc.), et pour chacun de ces systèmes, à des partenaires spécifiés, des attributions, moyens, financements légaux propres, et à des organismes d'intervention dotés de personnels spécialisés.

Pour situer le cadre théorique général de notre étude, il est utile de préciser que la recherche mise en oeuvre s'est principalement attachée à mettre en évidence et analyser des logiques d'action professionnelle, celles des assistant(e)s de Service Social. Inscrite dans le champ théorique de la sociologie des organisations, cette étude rencontre également le champ de la sociologie des groupes professionnels. A ce propos, nous dirons simplement que, à notre avis, il est peu probant de se référer au schéma imposé par les catégories traditionnelles de la sociologie des professions[8], c'est-à-dire, au modèle des semi-professions,

---

4 Reconnue par l'Etat, elle est régie par une réglementation déterminant des compétences spécifiques, et son rapport à l'employeur s'inscrit dans des conventions collectives précises.

5 La participation de l'aide et du suivi des populations prises en charge dans le cadre des politiques d'action sociale, les tâches administratives faisant partie de sa fonction; établissement des mêmes critères de définition des problèmes à partir de l'élaboration des savoirs spécifiques sur le social, empruntés à différents champs des sciences humaines, et à partir de la mise en oeuvre des techniques particulières autour de la relation d'aide.

6 Nous préciserons également qu'il s'agit d'une profession fortement féminisée (environ 3 % d'effectifs masculins en 1984)

7 Y. Barel (1977), *La reproduction sociale*, Paris : Ed. Anthropos, p. 493, considère la naissance de ces systèmes «non comme la réalisation progressive d'un plan rationnel d'intervention systématique et équilibré dans le fonctionnement des systèmes socio-culturels, mais pour ainsi dire au coups par coups en fonction de l'apparition des problèmes sociaux, auxquels il apparait nécessaire de porter remède pour des raisons morales, idéologiques, politiques, chaque fois contingentes».

«comme réalisation très imparfaite du type-idéal des professions» (Chapoulie, 1973, 97). On laisse là, en effet, en suspens la question des conditions politiques, économiques et culturelles ayant permis à une forme d'activité encore mal définie, de s'instituer comme profession à part entière. Nous pensons plutôt, à la manière des interactionnistes qui ont travaillé sur ce champ[9], que la professionnalisation doit être envisagée en terme de processus. Cette démarche renvoie, d'une part, à considérer l'émergence du social en tant qu'espace de régulation des problèmes sociaux, ce qui suppose de porter le regard sur la manière spécifique dont le social s'est signifié et se signifie encore au travers de l'émergence d'un certain nombre de besoins objectivés. D'autre part, elle suppose d'appréhender le système organisationnel dans lequel cette activité professionnelle s'inscrit, à partir de sa place effective dans la division du travail.

Nous rejoignons également en cela la position des chercheurs qui affirment le maintien, sous des formes nouvelles, d'un modèle de l'organisation professionnelle impliquant la référence à un double espace à articuler : «l'espace de l'organisation du travail interne à l'entreprise devant permettre la mise en évidence de zones d'autonomie et d'initiatives des professionnels salariés et l'espace de l'organisation professionnelle externe, transversale aux entreprises et permettant aux professionnels salariés le maintien de formes d'associations» (Dubar, 1991, 164)[10].

Nous situant dans le champ du travail social, il nous a semblé, par ailleurs, inadéquat de partir de l'objet *travail social*, car il s'agit d'un objet polymorphe par définition, résistant à la décomposition analytique. Si l'on observe les études sur ce sujet, on se rend compte que la difficulté a été résolue bien souvent par l'adoption d'un point de vue limité (l'idéologie du travail social et non ses pratiques), d'un réductionnisme fonctionnel (le travail social au service de la classe dominante) ou d'un schématisme historique (vision unilatérale de la genèse du social)[11].

Malgré leur intérêt évident pour la connaissance du mode de structuration du champ social, ces études ont cependant généré des classifications rigides. A l'encontre de celles-ci, il s'agissait donc pour nous de rechercher, au travers de

8 Une démarche qui envisage la professionnalisation comme «processus selon lequel un corps de métier tend à s'organiser sur le modèle des professions établies» (Chapoulie, 1973, 89)

9 Voir à ce propos les travaux des sociologues américains : E. C. Hugues, H. S. Becker, et J. W. Carper dans la fin des années cinquante et soixante.

10 C. Dubar cite, à ce propos, les travaux de C. Derber, W. Schwartz, Y. Magrass (1989).

11 Référence à J. Donzelot (1977), *La police des familles*, Paris : Ed. de Minuit – J. Verdes-Leroux (1978), *Le travail social*, Paris : Ed. de Minuit – pour ne citer que les auteurs qui nous semblent les plus représentatifs de ce courant critique du travail social.

la diversité professionnelle, les éléments de continuité constituant l'essence de la profession.

Le point de vue organisationnel semble adapté à cet objectif car il est important d'appréhender la manière dont les assistantes interviennent effectivement dans l'espace du social. C'est leur mode d'investissement propre qui donnera ses contours et qualités à la fonction professionnelle, au-delà d'une définition générale établie. Plus globalement, nous dirons que si homogénéité professionnelle il y a, elle procède d'une définition systémique. Dans cette perspective, nous pensons, comme E. Friedberg que : «l'analyse des organisations et de l'action organisée ne peut faire l'impasse sur les acteurs. Les espaces d'action se composent d'acteurs qui pensent, même s'ils n'ont pas toutes les données; qui ont des intentions mêmes s'ils ne parviennent pas toujours, loin de là, à leurs fins; qui sont capables de choix ne serait-ce qu'intuitivement; et qui peuvent s'ajuster intelligemment à une situation, ou du moins à la cognition (perception) qu'ils en ont et déployer leur action en conséquence» (1993, 197).

Mais, pour analyser et définir les dynamiques d'action professionnelle, nous parlerons ici de stratégie de positionnement. Se référer au concept de stratégie, dans cette perspective, vise simplement à restituer à l'acteur professionnel sa part d'initiative dans l'élaboration de son activité, tenant cependant compte du fait que la rationalité professionnelle ne trouve pas uniquement sa réalité dans un construit organisationnel, un système d'action concret dans lequel s'insèrera cette pratique[12]. Il s'agit également de se référer à une position donnée dans une structure sociale, et à ses contradictions. L'organisation ne peut, en effet, se définir comme «entité autonome», elle est : «système dialectique en rapport avec son environnement et les éléments qui le composent» (Pages, Bonneti, De Gaulejac, 1985). Elle inscrit sa réalité sociale par les fonctions sociales, économiques et politiques qui la traversent, et qui contribuent par certains effets à engendrer des déterminations propres sur les positions des professionnelles.

> *Si l'apport de l'analyse stratégique est bien d'avoir montré l'importance du jeu dans l'organisation, et de l'incertitude comme source de pouvoir, n'est-il pas exagéré de faire de l'organisation et des zones d'incertitude la seule source de pouvoir ? Ne peut-on pas considérer les fonctions sociales, économiques, politiques de l'organisation, et la place de celles-ci dans un système plus global pour trouver d'autres sources de pouvoir et d'autres explications aux rapports sociaux en général ?*
>
> (Durand, Weil, 1989, 139)

12 En référence aux concepts développés par M. Crozier, E. Friedberg (1977).

Ainsi, il est important de préciser que si notre analyse relativise la force des déterminations structurelles sur l'agencement et la mise en oeuvre des stratégies, elle ne la nie pas. Car la nature de la position d'intermédiaire social dans l'organisation recèle un ensemble de ressources potentielles que l'assistante aura capacité de réutiliser dans sa pratique quotidienne; et c'est la qualité même de cette place qui lui permettra de contrôler avec plus ou moins de succès certaines «sources d'incertitudes» relevant de la structure de l'organisation. «L'état même de la technique, du commercial ou de la structure d'organisation ouvre en permanence un jeu possible entre les acteurs du système des rapports humains. Le pouvoir de se faire écouter et d'arriver à ses fins particulières, peut ainsi provenir de l'état même de la structure» (Sainsaulieu, 1987).

En appui de ce cadre théorique, nous présentons ici certaines conclusions d'une recherche menée dans la région toulousaine entre 1987 et 1990 auprès d'assistantes sociales de divers secteurs de l'action sociale[13], le critère de choix retenu visant à privilégier la diversité des pratiques vécues, donc des systèmes organisationnels d'appartenance. Des entretiens semi-directifs[14] ont permis de mettre en place une approche qualitative et compréhensive des pratiques professionnelles.

Nous porterons ici le regard sur un point précis de notre analyse où nous démontrons l'existence de deux processus essentiels intervenant dans la dynamique d'action professionnelle, auxquels correspondent deux niveaux de stratégies de positionnement : un processus d'adaptation aux contraintes du champ d'activité et de stabilisation de la position tenue, un processus de valorisation et de reconnaissance de la profession. C'est à ce dernier que nous consacrerons notre exposé, car il permet de situer de manière plus précise la nature des enjeux effectifs induits par les changements institutionnels et organisationnels récents, et la signification de cette recomposition professionnelle au regard des modes d'utilisation stratégiques de leur position spécifique en organisation.

---

13 Les cas choisis pour notre étude l'ont été non tant en fonction de leur poids quantitatif significatif dans le champ social, que pour la singularité de leur situation à l'intérieur de la structure d'emploi. La diversité a été privilégiée dans une double dimension : celle posée par l'appartenance à des domaines institutionnels propres (aide sociale et assurance maladie, justice, santé, éducation nationale, travail, Enfance et adolescence inadapté, adultes handicapés), celle que conditionnera un mode d'inscription spécifique à l'intérieur des différentes filières de prise en charge, avec leurs niveaux d'interventions multiples.

14 Une trentaine d'entretiens enregistrés ont été effectués dans la phase de recueil des données, et complétés par d'autres types de recueil : la constitution d'un organigramme fonctionnel des activités, une recherche documentaire, l'utilisation de données statistiques tant au niveau national que régional.

Pour situer plus précisément notre propos, nous dirons que le social constitue un champ instable, mouvant, d'où émerge une définition professionnelle singulière.

Les assistantes sociales sont soumises aux aléas conjoncturels sociétaux, aux évolutions structurelles de l'organisation[15], à chacun des types de compromis institutionnalisés[16] qui se sont succédés. C'est une activité professionnelle qui peut être, tour à tour, légitimée ou renvoyée à la périphérie de l'intervention. De fait, perdure dans le temps une instabilité structurelle du statut professionnel, liée aux effets induits par la pression administrative, à l'évolution de la division du travail dans le champ, mais relevant également de la nature du rapport avec les instances décisionnaires politiques et administratives.

Le rôle professionnel relève d'une définition relativement indéterminée, et on ne peut penser les pratiques du travail social en terme de *stratégie* sans obligatoirement y lier cette caractéristique majeure de la profession, qui s'exprime dans cette non-définition originelle, ce «flou»[17] entretenu de la fonction. Ce caractère, nous le verrons, constitue une ressource potentielle dans le travail de stabilisation professionnelle, même si, par ailleurs, il génère de multiples contraintes sur la pratique.

Dans un premier temps, nous mettrons en évidence les différentes stratégies de positionnement professionnel, et leurs logiques intrinsèques. Nous verrons comment cette non-définition originelle, souvent perçue au hasard de crises ou de malaises, peut se révéler également source d'incertitudes pour l'organisation qui l'emploie et de pouvoir informel pour la professionnelle.

Ce caractère essentiel de la profession donne lieu à un processus original de spécialisation. Nous envisagerons donc ensuite de quelle façon les professionnelles sont conduites à se définir, et au-delà à se poser en tant que «spécialistes» dans le champ de gestion de l'inadaptation aujourd'hui.

---

15 Nous pensons ici aux grands moments de restructurations institutionnelles, comme la mise en place du système de protection sociale après 1945, la réforme de1964, les lois de 1975, ou la décentralisation

16 dans le sens défini par C. André, dans *L'Etat et l'économie*, et désignant : «le partage institutionnalisé des différents territoires d'intervention entre les différents acteurs institutionnels».

17 Pour reprendre le terme employé par J. Ion et J. P. Tricart : «Les pouvoirs publics qui ont financé leur multiplication (des travailleurs sociaux) demeurent muets quand il s'agit de définir précisément leurs missions. (...) A moins que le flou de la fonction ne soit la condition de son développement ? Le sort du travailleur social n'est-il pas d'être délégué là où un problème apparait que le politique ne sait circonscrire ?» (1984, p. 119).

2. Les stratégies[18] de définition des postes de travail

Comment se construit la place professionnelle dans le champ du travail social ? Nous avons relevé différents types de stratégies : il faut d'abord se situer et être situé, et là différents modes d'action sont possibles selon, entre autres, la nature des lieux organisationnels d'appartenance; il faut également entretenir les repères professionnels, et savoir utiliser les aléas conjoncturels divers et constants dans le champ du travail social.

2.1 Se situer et être situé

Un des modes principaux de valorisation professionnelle relève d'un travail incessant de définition et de redéfinition de la fonction. Inscrit dans tous les champs professionnels sans exception, il permet d'assurer une position relativement stable en organisation, face aux risques de fragilisation qui la traversent.

Il s'agit d'éviter la dévalorisation d'un titre, ou d'enrichir l'activité qui y correspond.

Cette situation est particulièrement visible dans les milieux organisationnels où les professionnelles ne sont guère en situation de monopole[19], c'est-à-dire ces lieux où la fonction sociale n'est marquée d'aucun mandat fort prioritaire pouvant permettre d'accroître le caractère légitime de la présence de l'assistante dans l'institution. La fonction n'y est pas acquise, et les conditions majeures de la pratique passent nécessairement par différentes stratégies de valorisation et de reconnaissance.

Par rapport à l'équipe de travail et aux autres acteurs sociaux de l'organisation, les assistantes doivent (de plus en plus) prouver la légitimité de leur place dans ces lieux d'intervention, autrement qu'en tant qu'agents administratifs. Dans ce travail il s'agit de faire admettre une spécificité professionnelle dans l'organisation, ce qui semble bien souvent aléatoire. Par exemple, dans le cadre du service social scolaire : «Il n'est pas toujours facile de faire valoir à l'environnement scolaire, à l'institution, la nécessité de l'écoute de l'adolescent,

18 Ces stratégies, illustrées par des citations extraites des entretiens effectués au cours de notre enquête, si elles renvoient à des cas singuliers, sont cependant significatives de diverses situations observées au cours de notre enquête, dans de multiples lieux d'exercice professionnels. Elles sont liées, d'autre part, à la mise en évidence, et à l'analyse du système de contraintes qui caractérise chacun des domaines institutionnels et organisationnels appréhendés dans notre étude, mais non exposés dans cet article.

19 Par exemple en entreprise, dans les milieux de l'hôpital ou de l'enfance inadaptée. En référence à notre enquête effectuée entre 1987 et 1990.

que l'écoute est un métier, qu'elle est l'outil de la prévention, qu'elle demande du temps, de la compétence, de la réflexion collective et des moyens».[20]

De la même façon, dans ces lieux, nombre de professionnelles évoquent la nécessité de maintenir «un effort» de collaboration avec les autres intervenants de leur service, car «sans une reconnaissance minimale, il n'y a pas de travail professionnel possible»[21].

La fonction y est avant tout définie dans une perspective de gestion «purement administrative» des problèmes, il est donc important de se situer fonctionnellement dans la division du travail, et surtout d'être situé tant par les autres professionnels que par le public usager.

Cela suppose, par exemple, d'instaurer des relations étroites avec les autres professionnels. Nous pensons ici au cas de cette assistante sociale à l'hôpital qui, en sollicitant régulièrement les professionnels de l'équipe médicale, est parvenue à pallier à une source d'incertitude majeure, à savoir l'accès à l'information sur l'usager, et en même temps à se situer en tant que personne ressource auprès de divers professionnels. Elle a donc su créer un lien nouveau avec les autres professionnels, lien qui permettra de la situer, et de la solliciter «autrement».

> *Les assistantes sociales qui étaient avant moi, ne faisaient pas le même type de travail, c'était plus administratif, dossier COTOREP. Maintenant eux (les médecins) n'hésitent pas à m'appeler quand ils ont besoin de me parler d'un patient.*[22]

Par cette pratique, l'assistante concourt ainsi à une meilleure identification de sa place dans l'organisation. De la même façon, mais dans un système de contraintes très différent, l'assistante polyvalente de secteur, quant à elle, est tenue d'entretenir régulièrement des relations professionnelles avec certains intervenants extérieurs, par exemple avec l'école, dans le cadre du mandat de l'enfance scolarisée. Dans ce cas précis, toute l'action qu'elle peut mener se rejoue chaque année avec le changement des équipes enseignantes, le seul mandat ne suffisant pas à la reconnaissance de son rôle dans le dispositif : «il faut recréer des liens, qu'une relation passe entre les gens».[23]

---

20 Propos tenus par un Groupe collectif de travail social, «Le service social scolaire», *Vie Sociale*, n° 11, 12, 1990.

21 Référence à un entretien effectué auprès d'une assistante sociale exerçant en Centre d'Atelier Protégé – champ du handicap.

22 Entretien effectué dans le cadre de notre enquête.

23 Extrait d'un entretien recueilli auprès d'une assistante sociale exerçant en service polyvalent de secteur.

Ainsi le maintien des relations professionnelles joue un rôle important dans chaque organisation, il vient suppléer à l'inefficacité du seul mandat ou titre.

Cette fragilisation des positions professionnelles doit être maintenant envisagée à la lumière d'un élément clé, qui est la non possession d'un savoir professionnel propre[24]. Cet état de fait alimente, par là même, l'indétermination de la fonction. Dans le champ de gestion de l'inadaptation lourde plus particulièrement, la multiplication des spécialistes médicaux, psychologues et psychiatres, l'inflation du psychologique et, plus récemment, le développement de conceptions gestionnaires du social ont eu, semble t-il, pour effet de diminuer progressivement l'espace occupé par l'assistante, dans son pouvoir de désigner les problèmes et d'agir sur l'inadaptation. Il a eu plus largement pour effet de redistribuer les domaines de partage des compétences dans ce champ.

Dans ce type d'organisation, en effet, le travail d'aide mis en oeuvre, dans ses perspectives et dans sa configuration même, demeure très proche de celui des autres professionnels spécialistes (en tant que porteurs *légitimes* du pouvoir de désigner l'inadaptation). L'application d'une méthodologie, de concepts théoriques de l'action, résulte de l'emprunt à ces autres disciplines (ex du case-work[25] et de son rapport à la psychologie), la définition de l'aide s'organise dans une exploitation particulière de la relation duelle. Cependant, les compétences[26] professionnelles restent mal définies par les instances concernées.

Ainsi, dans chaque organisation, le travail de définition de la fonction s'inscrit le plus souvent dans des effets de comparaisons, de rapprochements ou de concurrences qui relèvent de la nature des rapports sociaux dominants entre les différents professionnels. Ce sont dans ces mécanismes mêmes que la fonction sociale de l'assistante semble prendre véritablement sens. L'assistante doit pouvoir se situer et être située, et c'est dans la manière dont elle se définit que s'exprime la nature réelle du pouvoir dont elle dispose.

---

24 De fait, la définition de l'aide correspond à une série d'actes déterminés qui compose le travail relationnel auprès de l'usager et se réfère à la fois à un savoir faire organisé autour de principes professionnels et à une méthodologie construite à partir des apports des sciences humaines.

25 Case work : une technique ou méthode de l'aide individualisée empruntant ses outils à la psychanalyse, initiée par Mary Richmond dans les années 20, et introduite dans le service social dans les années cinquante. Le Case-Work a imposé la psychologie comme «science humaine» privilégiée dans le service social.

26 Nous pourrions définir celle-ci, dans la perspective anglo-saxonne du terme, comme exemple type de «marché de travail fermé», c'est-à-dire : «ensemble de savoirs et savoir-faire construits socialement par un travail d'argumentation du groupe et reconnus comme indispensables à la production d'un bien ou d'un service», C. Paradeise (1987), Des savoirs aux compétences : qualification et régulation des marchés de travail, *Sociologie du travail,* 25, 3, p. 352–375. Nous ajouterons que celle-ci n'est finalement pas acquise définitivement, dans le sens où elle reste un enjeu dans les rapports internes à chaque organisation qui emploie les assistantes.

Des expressions relevées, telles que «voir le côté social des choses», «la famille sur un plan global», avoir une «vue sociale», prennent réalité dans la comparaison avec la spécialité des autres intervenants.

Si tous sont, à des degrés divers, des spécialistes de la relation, l'assistante se doit d'affirmer, de légitimer sa place en organisation, en énonçant des critères de distinction propres.

Mais d'un autre côté, cette nécessité de légitimation par un savoir de référence, une méthodologie, se traduit souvent par l'expression d'un sentiment de «proximité» avec certains intervenants professionnels, tels les psychologues par exemple. Cette attitude légitime d'une certaine façon sa propre spécificité.

Ainsi parle cette assistante sociale exerçant dans un centre d'orientation éducative de l'Education Surveillée :

> *Les psychologues, elles essaient de voir sous l'angle psychologique l'évolution de la personnalité, des problèmes qui se présentent et on confronte nos vues, nous une vue de terrain, une vue sociale, et elles une vue à un niveau différent, encore que nous aussi on a quand même une formation un peu psy, et elles ne sont pas complètement dans leur nuage. Disons qu'on confronte un peu nos points de vues. (...) Je pense que ça influe davantage avec la psychologue le travail parce qu'il semblerait que l'on parle le même langage.*[27]

La fonction professionnelle peut se définir également dans un effet de concurrence avec les autres professionnels exerçant des emplois similaires. On assiste dans ce cas à un travail de redéfinition constant, car les formes d'activité restent difficiles à circonscrire nettement. Pour stabiliser leur position dans l'organisation, elles doivent maintenir une dynamique d'action spécifique. La démarcation d'un champ de compétence distinct, si elle passe de façon formelle par l'énumération des différentes procédures, de tâches définies de manière technique, s'inscrit, à un niveau plus informel, dans une argumentation reposant sur la nature des rapports entretenus avec les autres professionnels, dans une perspective comparative ou concurrentielle.

De façon plus générale, ces situations quotidiennes de concurrence, qui ont pour principal enjeu l'inadapté, s'inscrivent au coeur même des logiques dominantes dans le champ social, logiques que P. Bourdieu définit comme : «le fait d'agents et d'institutions en lutte, avec des forces différentes, et selon des règles constituées de cet espace de jeu, pour s'approprier les profits spécifiques qui sont en jeu dans le champ» (1980, 136).

---

27 Entretien effectué dans le cadre de notre enquête.

C'est dans ce mécanisme même, que l'assistante développe des stratégies propres de définition des postes de travail, inscrivant ainsi la pratique dans une dynamique spécifique. Ses manières de faire exprimeront la nature effective du pouvoir dont elle dispose, et le niveau de précarité de sa position. Mais nous considérerons ici que «la position constitue une façon de combiner et de valoriser les possibilités de base (...) C'est la position qui détermine la hiérarchie des ressources et leur mode de faire valoir» (J. Rémi, L. Voye, E. Servais, 1978, 240).

Maintenant, d'autres procédés existent, qui permettent plus précisément le maintien d'une certaine identité professionnelle. Ils s'articulent le plus souvent sur des ordres de préoccupations, tel l'isolement professionnel dans l'organisation, ou le phénomène de routinisation de l'activité dans certains lieux.

2.2 *Entretenir les repères professionnels*

Des risques majeurs de perte d'identité professionnelle émergent, en cas d'une délimitation fonctionnelle étroite de l'espace d'activité[28]. Il existe ainsi différentes «ficelles» pour s'en sortir, qui tournent principalement autour d'un travail personnel de définition et d'enrichissement de la fonction.

Comme l'exprime une assistante exerçant dans un CAT[29] : «Je pense que c'est une profession qui ne peut qu'avoir des attraits, sinon on peut se cantonner à un travail trés administratif, ou extrêmement restreint. On peut s'endormir sur ses lauriers. Moi c'est pas du tout ma façon de travailler».[30]

Dans d'autres cas, tel l'exercice professionnel dans un cadre associatif, la délimitation de l'activité peut au contraire être en extension. Mais quel que soit le cadre, la nécessité s'impose d'entretenir ou de générer une dynamique professionnelle.

Pour rompre l'isolement professionnel, par exemple, l'assistante peut rechercher des référents techniques, des conseils hors de l'organisation favorisant le «retour» sur une pratique, et au delà, le maintien d'une identification au corps.

A ce niveau, les moyens sont divers. Nous pensons au cas de cette assistante sociale, exerçant dans une clinique psychiatrique, qui a participé à l'action associative de travailleurs sociaux en psychiatrie, lui donnant ainsi l'occasion

28 Nous pensons ici aux services spécialisés autour d'un problème précis (Sans Domiciles Fixes, mères isolées en difficulté, handicapés moteurs, mentaux, etc.).

29 Centre d'Aide par le Travail.

30 Entretien réalisé dans le cadre de notre enquête.

de rencontrer d'autres assistantes sociales du même secteur, de trouver là un pôle commun de réflexion sur une pratique et ses critères de spécialisation.

Evoquons également le cas de cette professionnelle qui a perçu comme nécessaire de favoriser, en parallèle à ses activités quotidiennes, un encadrement de stagiaires assistantes sociales. Il s'agissait, par ce biais, de favoriser une remise en question régulière de son travail, un approfondissement du contenu de la fonction, un regard renouvelé sur les évolutions en matière sociale et de formation professionnelle.

La formation permanente peut également jouer un rôle. Le travail auprès d'une même catégorie de population, la confrontation à des problèmes sociaux ou des handicaps spécifiques, favorisent une déformation de la norme sociale d'évaluation, de la vision du travail social. Comme l'exprime une assistante sociale, exerçant en polyvalence, il se développe dans la pratique quotidienne «un schéma des clients qui ne correspond qu'à la réalité du secteur».

Ce type de formation peut donc offrir une ressource potentielle, en permettant l'enrichissement de la définition du poste de travail. A ce niveau, il convient de retenir que la formation permanente s'inscrit plus généralement dans une recomposition de la compétence professionnelle qui, selon A. Fino-Dhers, s'est faite en fonction de deux logiques : soit par la mise en place de stratégies de «maximisation de l'existant», et là on cherche à remodeler la définition du métier, soit par la construction de stratégies de la fonction professionnelle, c'est-à-dire le recours des professionnelles à la certification universitaire pour élever leur degré de légitimité et donc la légitimité du produit (1994, 101).

Ainsi, la construction d'une identité qui assure l'appartenance à un groupe professionnel passe, nous le voyons, par des modalités très diverses individuelles et collectives. La formation de base joue un rôle clé, mais n'est pas suffisante.

Selon C. Dubar, il demeure important de maintenir, d'entretenir «un certain acquis du processus de socialisation antérieur, mis en oeuvre dans le cadre de la formation». Il y a mobilisation d'un «savoir intuitif» qui implique «la prise en charge plus ou moins partielle, du passé, du présent, et du projet du groupe tels qu'ils s'expriment dans le code symbolique commun qui fonde la relation entre ses membres», mais celui-ci doit être entretenu, sinon il y a perte d'identification au groupe professionnel (1991, 27).

Stratégiquement, la mobilisation et la construction d'un repère professionnel, définies, entre autres, par ce savoir intuitif, constituera un moyen de préserver une certaine autonomie statutaire et d'action dans des milieux organisationnels où le flou de fonction s'associe à la superposition des tâches.

En contrepoint de ce que nous venons d'énoncer, il convient de noter qu'il est des cas où les stratégies de positionnement dans la structure, de développement et d'enrichissement de la fonction professionnelle, peuvent aussi se traduire par l'abandon d'une certaine spécificité, au profit d'un poste qui ne correspond plus au titre professionnel[31]. Il peut cependant être estimé comme plus valorisant, si l'on prend l'exemple de cette assistante exerçant dans un foyer éducatif pour jeunes, lassée d'effectuer un travail «partagé entre l'assistante sociale et le secrétariat»[32]. Dans de tels cas, il y a perte d'identité professionnelle, en général facilitée par la coupure progressive de la relation avec les autres membres du corps, relation qui peut permettre l'entretien d'un sens partagé de la fonction, la construction ou la défense de ses compétences[33].

Nous allons voir maintenant que ce travail de définition professionnelle s'opère aussi à la faveur des évolutions conjoncturelles, des changements contextuels. C'est surtout dans les services polyvalents, et plus généralement dans les services sociaux oeuvrant dans le domaine de la gestion des risques sociaux, que l'on assiste à ce processus de redéfinition de la fonction.

2.3 De l'aléa conjoncturel comme opportunité professionnelle

Avec les changements d'ordre conjoncturel, liés entre autres à la mise en place de nouvelles politiques sociales, les menaces de déqualification se développent. De nouvelles règles se constituent, et les hiérarchies politiques ou administratives imposent des modes spécifiques de mise en oeuvre de la fonction. On assiste également aux bouleversements de la demande sociale et du champ d'intervention, avec l'apparition des nouveaux dispositifs et donc d'acteurs professionnels spécifiques, à l'accroissement de la population des bénévoles (association de quartier, de chômeurs, etc.), venant se substituer aux services sociaux défaillants.

Dans le cas du service social de polyvalence, la qualité «d'omnicompétence» ou celle «d'omnivalence»[34] est, depuis quelques années, remise en question. Cette définition, qui permettait d'assurer une légitimité professionnelle, ne

31 Cette assistante sociale, exerçant dans un foyer éducatif, a pris la fonction de chef de service dans une structure composée principalement d'éducateurs spécialisés.

32 Extrait de l'entretien réalisé auprès d'une assistante exerçant dans un foyer éducatif.

33 Référence à C. Dubar, expliquant le rôle de l'organisation professionnelle externe qui permet aux professionnels salariés : «[...] le maintien de formes d'association, de construction et de défense de leurs compétences et capacités d'expertise» (1991, 164).

34 Pour reprendre les termes mêmes de P. Courtois (1992), La polyvalence de secteur : mort d'un mythe, émergence d'une nouvelle action sociale, *Revue Française des Affaires sociales*, n° 3, juillet-septembre, p. 10.

fonctionne plus aujourd'hui. Elle devient, en effet, synonyme de surcharge du travail, elle freine les possibilités d'innovation professionnelle et de réaménagement de la fonction face aux mutations.

Dans la période de notre étude, la solution qui s'impose pour ces professionnelles de la polyvalence, passe obligatoirement par une transformation plus ou moins importante de leurs modes d'action, donc des représentations dominant jusque là dans le travail en service social, mais aussi des modes de relations avec les diverses instances intéressées aujourd'hui par l'action sociale.

Sont également réinterrogés les concepts utilisés jusque là dans le travail avec les familles, ceux d'accompagnement, d'aide, et de suivi.

On s'interroge également sur le caractère de la fonction»[35].

L'écoute perd sa position centrale dans l'activité professionnelle, elle ne constitue plus qu'un aspect de l'action sociale :

> *En tant qu'étape qui permet la mise en confiance ou l'évaluation d'une situation, l'écoute n'est qu'un préalable à l'indispensable mise en oeuvre d'actions : accompagnement, contrat, projets, etc.*
>
> (Barrincou, 1990)

En résumé, la fonction est questionnée, la pratique réévaluée face aux mutations plus générales qui traversent le champ social. Dans ces opérations, les assistantes tendent à utiliser des ressources potentielles procurées par leur situation dans la division du travail.

Par exemple, elles font intervenir la question de leur double positionnement micro-social (dans la division du travail de l'organisation) et macro-social (dans la gestion du social sur le registre sociétal), et de son renforcement nécessaire; elles tentent de valoriser cette place qui leur permet à la fois d'intervenir «au plus près des personnes (sphère existentielle, mode relationnel) tout en se situant toujours plus dans la sphère collective et publique» (Bousquet, 1990).

Du fait de l'élargissement de leurs champs d'intervention[36], elle redéfinissent leur activité dans ses objectifs même. Elles se considèrent désormais comme

35 «Surcharge, complexification du travail social. Vers quel profil de l'assistante polyvalente se dirige-t-on?» Propos recueillis dans *Actualités Sociales Hebdomadaires,* sous le titre «Les assistantes sociales peuvent-elles encore tenir le défi de l'omnicompétence, un virage à prendre pour la polyvalence ?», 1er juin 1990.

36 Intervention qui articule de plus en plus économique et social, participation aux actions de développement local, de formation/qualifications, etc.

«vecteur de l'insertion»[37], et affirment le maintien d'un rôle essentiel : celui d'agent du changement social.

Mais tout ceci nécessite de nouvelles compétences, d'où l'importance donnée à l'acquisition de techniques et d'un savoir-faire qui permettront de s'adapter à ces différentes logiques d'intervention.

Ce travail de redéfinition professionnelle, énoncé dans l'urgence des transformations sociales, repose sur une même logique stratégique, qui touche différents services sociaux, comme le service social scolaire, le service du CCAS[38], ou le service social du travail[39].

Dans le cas du service social scolaire, par exemple, les assistantes s'interrogent sur l'exigence d'une spécificité professionnelle en matière de problèmes liés à l'adolescence. Dans ce cadre, elles souhaitent développer des «fonctions diversifiées et promotionnelles» (Groupe collectif, 1990) face aux tâches multiples qui leur incombent désormais. Du côté du service social du travail, on s'interroge sur les possibles conséquences de la crise sur la définition de la fonction professionnelle. La fonction sociale, dans une telle conjoncture, est en effet loin d'être privilégiée dans ce type d'organisation. De plus, la prise en compte plus prégnante du secteur des ressources humaines, en renvoyant à l'apparition d'autres acteurs professionnels dans le champ de l'intervention sociale, contribue à rendre plus précaire, particulièrement ces dernières années, la légitimité du service social, reposant ainsi les questions de ses missions et finalités[40]. Les solutions proposées par les assistantes concernées : la mise en place d'une formation conséquente, une évolution des techniques qui doivent accroître les capacités d'adaptation professionnelle.

Ce qu'il est important de noter ici, c'est que si les professionnelles jouent toutes, plus ou moins, sur la nécessité de redéfinition des compétences, il n'y a pas un discours professionnel commun quant à l'ordre des compétences à développer effectivement. Toutes restent liées à la spécificité des champs d'intervention et au type d'enjeux induits par ces changements conjoncturels.

Un autre phénomène est intéressant à aborder, il concerne le mode d'inverstissement de nouvelles formes d'intervention, telle l'action collective.

---

37 Pour reprendre les termes de L. Bousquet (1990, 14), qui définit également le rôle professionnel comme «instrument de développement de la société, facteur de promotion d'une citoyenneté pour tous».

38 Centre Communal d'Action Sociale.

39 C'est apparemment dans ces lieux que les services sociaux sont les plus touchés par les mutations socio-économiques actuelles.

40 Voir à ce propos l'article consacré au service social du travail, dans *Vie sociale*, n° 11–12, 1990, p. 46.

Avec la mise en place de nouveaux dispositifs d'insertion sociale et professionnelle, dont le RMI,[41] l'action collective constitue, en effet, pour certains professionnels du service social de secteur, un espace d'action permettant de mieux répondre à une demande sociale, les assistantes se vivant, bien souvent, comme des «distributeurs» qui ne disposent pas de moyens suffisants pour répondre à la demande.

Mais il se pose aussi comme un moyen stratégique de valorisation professionnelle.

Derrière les justifications de l'action collective, intervient, en filigrane, le besoin de mettre en question une routine contraignante et peu valorisante en soi.

Dans le dispositif *lourd* de l'inadaptation, l'engouement pour ce type d'intervention semble inégal, et les raisons données sont autres. Par l'action collective, il s'agit de sortir d'un certain «carcan» institutionnel, et d'une intervention classique, afin d'aborder les problèmes dans d'autres perspectives.

> *C'est vrai que par tout ce qui se met en place un peu partout et dans tous les secteurs, il faut s'ouvrir et aller ailleurs. Ca permet aussi de voir autre chose, moi je crois que c'est important, parce qu'il y a des gens, ils font que ça (le même type de travail) et je veux dire, au bout d'un moment ils n'apportent plus rien, parce que même si depuis 76 la politique pénitentiaire a bougé, il y a quand même un fond qui fait qu'on peut tomber dans une routine, ça c'est sûr.*[42]

Plus largement, il apparaît que l'élaboration de réseaux extérieurs offre une possibilité de valorisation nouvelle de l'activité. Associé à ce phénomène, un processus de spécialisation se développe, qui requiert l'ouverture d'un nouveau domaine de compétences[43].

---

41 Revenu Minimum d'Insertion.

42 Extrait d'entretien d'une assistante sociale exerçant dans un Comité de Probation.

43 Citons ces exemples éloquents : tout d'abord d'une assistante intervenant en polyvalence, «Il a fallu créer un service qui réponde aux besoins actuels de la population qui m'a donc fait connaitre le problème des marginaux autour de la pauvreté-précarité. C'était un domaine que ne ne connaissais pas, ça a été intéressant, j'ai vingt ans de vie professionnelle et il a fallu que je reparte à zéro comme les étudiants, par rapport à la connaissance d'une population, et aux réseaux à mettre en place au niveau institutionnel.»

Une autre assistante, exerçant dans un C.A.T. a valorisé sa fonction de relais entre le centre de formation et la circonscription d'action sociale dans laquelle elle intervient en faisant une formation complémentaire, afin acquérir une meilleure connaissance des problèmes que connaissent les personnes en recherche d'emploi : «[...] pour vraiment m'approprier l'ANPE, tous les textes, la psychologie du chômeur, etc. l'entreprise, comment cela se passe».

Dans cette perspective, nous évoquerons l'exemple significatif d'une équipe d'assistantes sociales[44] ayant développé, sur un mode propre, leur participation à la remontée des besoins. Intervenant au sein d'une grande administration sociale d'Etat, cette équipe a puisé les bases de son action dans la prise en compte des ressources potentielles contenues dans cette place tenue au sein de l'institution, et dans le champ de l'action sociale, axant ainsi le travail de délimitation de leur activité autour d'une donnée principale : le rôle de relais : «C'est encore une mission que nous avons : notre rôle de relais ... entre la demande sociale et les services sociaux intervenants, entre l'administration et le travail social de base, et puis un rôle de relais entre les différents services sociaux»[45].

Une des ressources clé exploitables de cette position en organisation concernait donc le pouvoir d'interpellation et d'information dont la représentante de cette équipe était à même de disposer, de par sa présence dans les commissions sociales (logement, étrangers, etc.).

Dans ce cas précis, cette position structurelle délicate s'est transformée en ressource potentielle, permettant, dans un même mouvement, l'acquisition d'une spécificité de l'intervention et d'une raison d'être :

> *... nous sommes le relais possible pour traduire l'information pertinente qui sera l'outil de travail pour le collègue de base. (...) Le service social de secteur, comme n'importe quel service spécialisé, peut s'appuyer sur le relais que nous sommes pour traduire certaines choses sans être trop impliqué, parce qu'un travailleur social qui est impliqué dans une prise en charge individuelle ne peut pas forcément avoir la capacité de dire les choses au nom de la famille. Ils ne peuvent pas être juges et partis.*
>
> (...)

L'affirmation de cette spécificité a également permis la revalorisation d'un statut fragilisé par cette nouvelle répartition des compétences institutionnelles, issue de la décentralisation, qui modifiait les attributions entre Etat et département[46]. Par ce rôle de relais, l'équipe tentait de se rendre indispensable auprès des intervenants internes et externes à l'institution, au sein du champ de l'action sociale.

C'est ainsi que cette équipe a construit, élaboré son propre espace d'intervention, par la prise en compte des modalités du pouvoir existant dans le partage

44 Exemple tiré du cadre de notre enquête.

45 Entretien effectué dans le cadre de notre enquête.

46 Voir sur ce sujet : J. Tymen, H. Nogues (1988).

du champ de compétences entre les différentes institutions sur le département, et par la négociation avec les différents acteurs sociaux intéressés.

La spécialisation passait ici par une intégration dans un nouveau champ d'action, une «tâche difficile», parce qu'il convenait de faire sa place à la fois à l'intérieur de l'institution en tant que travailleur social, en refusant un rôle déjà établi, et à l'extérieur en valorisant cette position de relais.

Ce cas n'est évidemment pas unique.

Les assistantes sociales ont, de tous temps, mis en valeur cette position de relais, qui leur donne à la fois un pied à l'intérieur et à l'extérieur de l'institution, sur le terrain. C'est d'ailleurs ainsi qu'elles possèdent, en théorie[47], une place privilégiée dans la mise en évidence des dysfonctionnements institutionnels et sociaux[48]. Par ailleurs, elles tendent à s'inscrire de plus en plus dans cette fonction de relais inter-institutionnel, le réseau se définissant ainsi comme mode d'action potentiel.

Ainsi, la manière dont les professionnelles du service social réussissent à maintenir «un cap», malgré les nombreuses turbulences, suppose un réajustement des savoirs et savoir-faire, et par là même, la réévaluation de leur champ de compétences. Il y a aussi, sous-tendue à cette dynamique d'action, une «habileté» à se saisir de nouveaux objets d'intervention, à s'inscrire dans de nouvelles formes d'action, à adopter de nouveaux discours[49].

3. De la stabilisation à la spécialisation professionnelle

Le repositionnement professionnel s'accompagne d'une évolution de la rhétorique professionnelle, de ses contenus. Cette évolution s'exprime, en effet, par l'emploi d'un discours d'organisation, par l'emprunt de termes liés au

47 Un des rôles professionnels formulé dans le Code de Déontologie de la profession – Déontologie en service social, ANASS, 4ème édition, 1976.

48 Nous disons bien, en théorie, car cette position reste difficilement exploitable. En témoigne le cloisonnement persistant entre l'espace administratif et politique de la gestion du social et l'espace de l'intervention, chacun de ces champs étant dynamisé par des logiques propres, des enjeux et intérêts souvent contradictoires, et par la nature des rapports sociaux dominants (systèmes de relations internes et pouvoirs). A ce niveau, la position de relais demeure une position éminemment «délicate» où la professionnelle tente d'affirmer un rôle dans la jonction de deux univers qui s'opposent.

49 Il est intéressant de noter que cette caractéristique s'inscrit dans l'histoire même de cette profession, car le phénomène n'est pas récent. Les assistantes sociales ont toujours été confrontées, sous des modalités diverses, à ce travail de définition incessant de la fonction. De manière évidente, ce sont les mêmes types de mécanismes qui semblent sous-tendre leur adaptation.

champ économique, qui ont permis la mise en place de nouvelles formes de promotion du service social. Plus largement, ce travail de définition repose sur une stratégie d'utilisation du *flou* de la fonction, qui marque le maintien d'une certaine ambivalence dans le processus de spécialisation.

3.1 Les supports actuels de valorisation de la fonction

Pendant longtemps, les discours professionnels se sont plus particulièrement axés sur le sens ou les finalités de la relation duelle, puis sur les moyens techniques de sa mise en oeuvre.

Historiquement, en effet, le suivi social puise ses racines dans le casework, qui, comme l'exprime Y. Kniebielher,[50] est venu à point dans les années soixante pour revaloriser la profession en lui donnant une technique et une méthode. Il a permis d'engager une activité en adéquation avec les logiques dominantes, ce que n'aurait pu permettre l'action communautaire inspirée de la sociologie. Axée sur la relation d'aide individuelle, son application dans la pratique quotidienne se révèle plus facile et plus discrète : «il évitait l'affrontement avec les contraintes administratives et la mise en cause de la politique sociale» (Kniebielher, 1980, 304).

Mais de plus en plus, un registre nouveau est mobilisé dans cette opération de qualification de la pratique. Ce sont les avantages définis de cette position en organisation, et les ressources qu'elle contient qui sont désormais valorisés, c'est le discours de l'organisation qui prime.

Ce nouveau mode de conceptualisation de la pratique offre des perspectives intéressantes. Les pratiques peuvent se vivre comme «inventives», en réintroduisant une dimension active de l'individu à l'intérieur de l'organisation, et viennent se substituer à l'image d'agent du contrôle social, dominante dans la période précédente. C'est dans ce cadre qu'elles peuvent mettre en avant un rôle de «médiateur avec l'équipe», en référence au discours du service social spécialisé[51], un rôle de médiateur indispensable, qui favorisera la mise en relation des partis séparés au sein de l'organisation, un rôle «carrefour». C'est d'ailleurs ainsi que l'expriment les assistantes exerçant à l'hôpital : «elles sont

50 Cet auteur propose, dans son ouvrage, Nous les assistantes sociales, Naissance d'une profession, une approche de la profession à partir du recueil de témoignages historiques.

51 En référence à l'article suivant : «La parole aux assistantes sociales spécialisées», dans *Informations Sociales*, n° 6, 1981, p. 83 : «l'essentiel de notre travail n'est-il pas de tisser des liens entre tous les intervenants potentiels auprès de l'enfant en difficulté ? Ne nous appartient-il pas d'amener ceux-ci à travailler ensemble et, ainsi, à définir en concertation étroite, certes, des actions spécifiques, mais aussi une politique globale, aussi dynamique que possible sur une zone géographique donnée ?»

les seules à avoir cette vision globale du fonctionnement aux frontières du sanitaire et du social, des relations internes et externes»[52]. Elles valorisent ainsi une des caractéristiques de leur position qui permet de les situer à la charnière des organisations, et mettent en avant leur qualité de personnes ressources dans le recueil d'informations sur les familles.

De manière plus générale, l'utilisation de ces différents concepts correspond à une nécessité, toujours renouvelée, de légitimation d'une pratique dont la mise en oeuvre reste conditionnée par la précarité du statut professionnel. Ce type de valorisation est l'expression d'une quête forte d'identité sociale, qui permet de donner un sens à leur activité, et qui, en définissant des finalités explicites de la fonction, a aussi redonner un sens aux projets inscrits dans le travail social.

Par ailleurs, l'emprunt de termes au champ théorique des organisations garantira une certaine maîtrise de l'activité, par la connaissance objectivée de la position et de ses ressources essentielles. Cette «mouvance conceptuelle», associée à celle liée à l'action communautaire (autour des concepts de solidarité, autonomie, partenariat, etc.), vient s'ajouter ou se substituer aux références empruntées au champ de la psychologie, très usitées auparavant, car elles permettaient, entre autres, d'envisager la relation duelle sur un mode technique[53].

Nous noterons également l'emploi nouveau de termes directement liés à la rationalité économique, et propres aux situations commerciales et de marché, à la culture d'entreprise. Se développe là une autre forme de promotion et de valorisation professionnelle du service social, élevé au rang de service spécialisé. Les assistantes parlent ainsi en terme de communication, il s'agit de «soigner» son image, et celle de son produit : l'action sociale.

Par exemple, dans l'Est, un service social de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie[54] a utilisé les techniques de l'audiovisuel et du marketing, pour faire évoluer l'image de la profession, et pour prouver que «le service social, ce n'est pas de l'indicible». Privilégiant cette fonction de médiateur entre les

52 Propos recueillis dans la revue *Actualités Sociales Hebdomadaires,* 28.5.1989, sous le titre «Assistantes hospitalières : une fonction à définir».

53 Notons également que cette forme d'activité pouvait permettre d'établir une relation plus «libérale» entre elles et leurs «clients» (mot qui remplace celui d'assisté, et qui souligne le souhait d'une relation type médecin-malade). Mais l'envers du décor est, là aussi, l'introduction d'une dépendance du client envers l'assistante (c'est elle qui décide de la meilleure adaptation), et avec l'impossibilité effective d'une relation libérale entre assistante et «assisté» car c'est l'institution qui rétribue et non le client) – Voir à ce propos Y. Kniebielher (1980), p. 302.

54 Propos recueillis dans *Actualités Sociales Hebdomadaires,* 7/10/88, sous le titre «des images pour se faire connaitre». Voir également, dans la même revue : «En Haute Vienne, le social s'affiche», 7/10/88.

différents partenaires, les assistantes à l'origine de cette action ont désigné le service social comme «un produit qu'il faut présenter, vendre».

Dans cette logique, le service social, et au-delà l'action sociale, acquièrent une nouvelle image qui peut paraître surprenante dans un contexte qui les a structurellement inscrit en étroite complémentarité avec la notion de service public.

De la même façon, mais dans un cadre de contraintes différent, le service social du travail est conduit à utiliser, dans son action de redéfinition, un vocabulaire fait d'emprunts au champ économique. On ne propose plus un service, il faut «vendre» aux entreprises des points forts, une dimension opérationnelle du terrain.[55] La mise en valeur des fonctions du service social semble passer par l'adoption du discours de l'entreprise, marquant ainsi la capacité stratégique à s'intégrer dans cette organisation, et à y gagner, y acquérir une certaine légitimité.

De façon plus générale, ce phénomène, appréhendé au début des années quatre-vingt dix, mais dont on peut dire qu'il a gardé toute son actualité, a traduit l'émergence d'un autre esprit du travail social, apparemment influencé par l'évolution du service public, de sa dynamique d'organisation. Il est ainsi important d'adopter de nouveaux supports de légitimation de l'activité.[56]

Ainsi, dans ce travail de définition ou de redéfinition de la fonction professionnelle, les évolutions notables résident principalement dans les contenus formels qui lui sont donnés.

Les emprunts opérés dans différents champs théoriques réfèrent à une seule et même logique, partant d'une réalité fondamentale : il existe une codification de la fonction professionnelle organisée autour de principes généraux, mais elle n'est pas figée. Il semble qu'on ait affaire à des essais circonstanciels de codification de la pratique, qui se traduisent par l'emprunt d'objets nouveaux à différentes disciplines. Ces objets sont cependant toujours fluctuants, et leur mode d'appropriation s'opère par un déplacement de sens.

---

55 Propos recueillis dans *Actualités Sociales Hebdomadaires*, sous le titre : «Le service social du travail aux aguets sur ses terres», 6 mai 1988.

56 Voir à ce propos les articles parus dans *Actualités Sociales Hebdomadaires*, tels : «L'administration au rendez-vous de l'innovation», 12 fév. 1988, «Cadres de l'action sociale : motiver les hommes, revitaliser la fonction», 9 fév. 1990.

3.2 Entre rationalisation technique et maintien du flou dans la fonction professionnelle

Un dernier phénomène mérite d'être appréhendé. Il concerne le processus de rationalisation technique qui traverse ce travail de définition professionnelle et s'exprime dans l'énoncé, devenu courant, du terme «d'évaluation sociale».

Ce travail de rationalisation technique de l'activité n'est pas récent. Il est en effet constitutif d'une délimitation concrète d'un champ de compétences. Cependant, les termes, les concepts utilisés jusque là, n'ont pu et ne peuvent à eux seuls permettre de déterminer le contenu de la pratique et ses effets objectifs.

Ce processus prend à l'heure actuelle un caractère nouveau, car il s'agit d'un travail de définition et d'identification de la fonction qui utilise des outils très formalisés, de type rationnel, appartenant plus précisément au «social de gestion», c'est-à-dire à ce champ qui s'organise autour des acteurs décisionnaires administratifs et politiques.

En premier lieu, ce phénomène a pris corps dans une demande institutionnelle émergeant dans les différents lieux professionnels d'action. Dans le cadre de la décentralisation, par exemple, les élus locaux, en tant que gestionnaires, obligent de plus en plus les assistantes de la polyvalence à rendre des comptes. Dans d'autres milieux institutionnels, tels les institutions privées de la Protection de l'Enfance, cette situation se développe également, portée par les instances décisionnaires.

Nombre de travailleurs sociaux ont une attitude de retrait face à ces nouveaux principes d'une évaluation qui, selon eux, tend à privilégier le quantitatif au détriment de l'aspect qualitatif de leur pratique. Les professionnels semblent en effet pouvoir difficilement rendre compte d'une activité en terme d'objectifs affichés, ou de moyens désignés. Mais ce sont aussi certaines «finalités cachées» du pouvoir institutionnel qui inquiètent, c'est-à-dire la recherche de rationalité économique et le souci de réduction des financements, dans un contexte de crise économique. Au delà, un facteur de résistance essentiel émerge également, non signifié explicitement. En effet, l'existence d'un «flou», tant dans les pratiques discursives que sur le contenu formel de l'activité, s'il peut être vécu comme manque, demeure cependant une nécessité car il permet l'entretien de zones d'incertitudes. Celles-ci pourront servir les stratégies d'autonomisation professionnelle contre un pouvoir administratif ou politique trop imposant.

Malgré tout, nombre de professionnelles sont conduites à jouer la carte de l'évaluation sociale.

Ainsi, par exemple, dans une Caisse Régionale d'Assurance Maladie, la volonté d'amélioration de l'image de marque du service social s'exprimera par

la mise en oeuvre «d'actions d'évaluation» de l'activité[57]. Il s'agit par là de prouver l'efficacité du service social à la Direction, et aux autres services administratifs, mais aussi d'obtenir une voix consultative en matière de remontée des besoins. Cela se traduit concrètement par l'adoption d'un «discours sur le même terrain», c'est-à-dire «l'élaboration d'une technique d'évaluation du travail, sous forme de statistiques, plaquettes, projets»[58].

Dans les différents lieux professionnels, ce type de travail exprime la nécessité de faire la preuve des compétences, et surtout de signifier concrètement «l'utilité» d'une fonction. Le travailleur social se soumet ainsi lui-même à l'évaluation, celle-ci se posant comme mode de légitimation professionnel de l'activité menée, et moyen stratégique de reconnaissance.

La visibilité de l'activité professionnelle peut passer, dans certains cas, par une définition technique du contenu des différentes tâches.

Nous prendrons l'exemple de professionnels intervenant dans le cadre hospitalier, qui, dans un objectif de reconnaissance d'une spécificité, ont mis en oeuvre, il y a quelques années, une méthode propre d'évaluation de leur travail[59].

L'intérêt de cette action et les enjeux qui la sous-tendaient ont pris corps dans les déterminations propres au système d'appartenance institutionnelle[60].

> *Nous sommes démunis dès qu'il s'agit d'analyser globalement notre action et son résultat dans nos lieux d'exercice, car justement il ne nous est fait aucune obligation de résultat (...) dans ces conditions comment faire remonter la valeur de notre travail, ses résultats, et en resituer l'importance dans le système économique qui nous emploie.*[61]

Plus généralement, ce type d'initiative vise un recentrage technique de la profession, et s'inscrit dans un processus de catégorisation des actes sociaux.

---

57 Référence à des entretiens effectués auprès d'assistantes sociales d'une Caisse Régionale d'Assurance Maladie, op. cit.

58 C'est dans cette même logique également qu'une équipe d'assistantes d'un Centre Communal d'Action Sociale ont créé, parallèlement à la mise en place d'un suivi social de personnes dites Sans Domicile Fixe, «un système de fiches» permettant d'établir des statistiques, et instauré des rapports d'activité visant à rendre compte de leur travail. Leur objectif premier : obtenir une plus grande reconnaissance de leur compétence dans la remontée des besoins.

59 Référence à un entretien effectué auprès d'assistants de service social hospitalier. La méthode élaborée associera à la fois des rapports écrits de chaque intervention (joints au dossier médical du malade), et la mise en place d'une nomenclature exhaustive des actes sociaux effectués auprès des malades.

60 Réforme du système hospitalier à partir de 1984 qui impose la mise en place du projet d'établissement, lié au financement des hôpitaux à partir d'un budget global.

Ces derniers perdent ainsi leur particularité première, ils ne relèvent plus de ce flou indéfinissable, défiant toute tentative d'évaluation.

Le travail de valorisation ou de reconnaissance professionnelle s'exprimera dans un essai de codification de la pratique, et donc de mise en transparence du contenu de l'activité, par la délimitation technique d'un domaine de compétence.

Par la situation d'expertise qu'il crée, le professionnel se place dans une position de dialogue et de communication. De la même façon, l'appropriation du discours technique emprunté au domaine organisationnel et gestionnaire du social devient garante d'une certaine légitimation.

Cependant, nous l'avons dit, ce type de procédé est susceptible d'entraîner une perte d'autonomie; c'est l'envers du décor.

Ces diverses situations évoquées expriment donc l'existence d'un paradoxe dans la gestion de certaines ressources de la position. Selon les cas et les cadres d'action, l'assistante pourra jouer l'une ou l'autre de ces stratégies, ou les deux à la fois.

> *L'opacité est donc de mise, mais en même temps, il convient de nommer les pratiques, de les réaliser, de les chosifier pour que leur existence sociale soit visible et reconnue.*
>
> (Soulet, 1985, 73)

Au delà, se définit ici une constante des stratégies professionnelles, qui relève d'un aspect structurel clé de la position, et qui se présente au travers de cette double face contraintes/ressources.

En dernier ressort, c'est bien cette non-définition professionnelle qui semble fonder les conditions de possibilité des pratiques, en tant que critère principal d'adaptabilité et d'ouverture d'un espace d'action.

Nous allons le voir, le processus de spécialisation professionnelle, quant à ses modalités de mise en oeuvre, s'inscrit dans cette même réalité, à savoir que l'acquisition ou l'affirmation d'une spécificité professionnelle, la construction et le maintien d'une identité, possèdent des caractéristiques propres liées à la nature intrinsèque des positions professionnelles dans l'organisation. Certains aspects de cette spécialisation apparaissent déjà dans le travail de définition professionnelle que nous venons d'analyser. L'intérêt sera donc, en dernier lieu, de dégager les grandes caractéristiques qui permettent de le définir.

---

61 Propos recueillis dans un mémoire d'assistant de service social, P. Papon (1983), *Une entreprise de soins : l'hôpital, le service social : un outil à quel prix, Mémoire professionnel de formation de moniteurs de stage,* Nîmes, p. 20.

4. Spécialistes de la relation ou spécialistes de la médiation ?

Avec le développement des grands systèmes organisés, la spécialisation se présente comme une nécessité incontournable. En tant que processus, elle prend cependant une configuration particulière pour le champ professionnel qui nous intéresse.

Traditionnellement, les assistantes sociales ont le plus souvent investi l'espace de l'organisation, en exploitant ce système d'interaction ouvert par la relation duelle assistante/usager. Nous l'avons dit, le Case-work permettait de définir un domaine de compétence distinct, en devenant le garant privilégié d'une technicité professionnelle de la relation d'aide qui faisait défaut.

Face aux changements actuels dans le champ du travail social, les formes de la spécialisation évoluent. De plus en plus, les professionnelles tendent à privilégier cet autre espace d'action donné par la position de relais social. Les contenus en sont multiples et variables. De façon globale, ils se caractérisent par l'exploitation des espaces émergeants des systèmes d'interaction «hors relation duelle», permettant ainsi d'acquérir une nouvelle reconnaissance sociale de la profession.

Ainsi, par exemple, grâce à un contexte favorable à moment donné, l'intégration dans les dispositifs d'action globale a joué comme stratégie d'adaptation, d'une part parce qu'elle permettait de lutter contre certaines contraintes contextuelles[62], d'autre part parce qu'elle constituait un mode nouveau de valorisation et de reconnaissance professionnelle[63].

Le travail relationnel, quant à lui, peut demeurer une forme de valorisaton professionnelle qui suppose, cependant, des conditions particulières[64]. Une des ressources majeures semble être, de plus en plus, l'appartenance à une filière étroitement spécialisée[65]. Le fait de travailler sur un seul type de problèmes

62 Par exemple, la difficulté de plus en plus importante de mise en oeuvre d'une véritable relation d'aide, par le suivi individualisé, du fait des conditions de travail (permanences surchargées), et du caractère nouveau des demandes sociales («les nouveaux pauvres»).

63 La réussite dans ce type d'action peut conduire, au delà, à une reconnaissance par les autres intervenants, acteurs sociaux de ce type d'intervention, et par l'institution employeuse. Nous pensons ici au cas d'une jeune asssistante de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie (entretiens) intervenue sur une action collective dans un quartier réhabilité, à qui a été ensuite attribué un rôle de conseil technique sur ce type d'intervention.

64 Conditions mises à jour dans l'analyse des différents systèmes de contraintes organisationnelles et institutionnelles.

65 C'est le cas du service social du Centre Communal d'Action Sociale, exerçant sa mission auprès des populations sans domicile fixe, ou appartenant à un Centre d'Aide par le Travail, en Institut médico-éducatif, en Institut médico-professionnel, etc.

donne, en effet, une assurance professionnelle qui favorise le développement d'un domaine de compétence spécifique. A partir de là, l'ouverture d'un espace d'activité sera liée à la capacité d'identifier et de désigner des catégories de besoins à partir desquels l'assistante se jugera compétente à agir. Dans ce cas, la définition de compétences passe par l'application des techniques liées au suivi social, la mobilisation d'un savoir autour de l'approche psychologisante. C'est, en partie, l'expérience en ce domaine qui procurera un savoir-faire, et donc une compétence.

Dans l'utilisation de la fonction de relais, par contre, elles font intervenir d'autres capacités. Le fait d'être à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation leur donne ce «don d'ubiquité» (Marty, 1979, 214) qui permet de cerner les problèmes là où ils apparaissent. Elles pourront, de cette façon, permettre la prise de conscience institutionnelle des problèmes sociaux, participer à la mise en place de structures ou champs d'intervention nouveaux[66]. Elles pourront également utiliser l'expérience professionnelle acquise dans leur milieu de travail pour la mettre au service de professionnels, groupes d'interventions extérieurs à l'institution, en développant, par exemple, un rôle de «référent» ou de «personne ressource»[67].

Il s'agit, de fait, de transformer les ressources potentielles propres à cette fonction de relais, de «médiateur» dans l'organisation, en spécialité professionnelle.

Toutefois, cette manière de concevoir et d'identifier le rôle professionnel varie en fonction des lieux d'activité, car cette forme d'investissement de la pratique s'appuie sur une donnée essentielle, à savoir la nature du rapport entretenu par l'organisation avec son environnement, entre autres dans «le contrôle de la dépendance des ressources provenant de cet environnement».

Nous référant ici à E. Friedberg, il est important de noter que la façon dont l'organisation gère son rapport à l'environnement n'est pas uniquement le fait d'un groupe social dominant, mais s'exerce du haut en bas de la hiérarchie (1993).

Elle renvoie donc à une évaluation ou perceptions opérée par les différents agents de l'organisation, «des opportunités et contraintes existant «objectivement» dans l'environnement, et à la décision de les intégrer dans le comportement» (Ibid., 89).

---

66 Citons l'exemple de cette assistante sociale de l'administration pénitentiaire ayant participé à la création, dans son cadre de travail, d'une association de contrôle judiciaire, non reconnue au départ par l'institution, et qui supposait la mobilisation de réseaux divers.

67 Dans le cadre d'un travail collectif en circonscription, ou dans le contact avec des associations pour l'insertion, l'emploi, etc.

Il s'agit d'une évaluation «non faite indépendamment des conditions de jeu dans lesquelles elles sont engagées au sein même de l'organisation» (Ibid., 89). L'assistante s'y inscrit quant à elle, comme relais privilégié, ou «porte-parole» de par la nature fonctionnelle de sa position.

Le choix et les modalités d'investissement de cet espace relèvent donc, en dernier lieu, de ce processus même d'évaluation, qui tient compte des intérêts professionnels.

Cette spécificité nouvelle acquise suppose une capacité de gérer les relations avec des acteurs sociaux nouveaux, d'exploiter des réseaux antérieurs et à les enrichir. De nouvelles compétences sont requises (aptitudes à la négociation etc). Il s'agit également d'acquérir un savoir, à la fois ciblé sur telle ou telle catégorie de problèmes (plus particulièrement liés à la formation et l'emploi), et plus largement sur la prise en compte des différentes dimensions du social.

Par ailleurs, l'investissement et l'agrandissement des espaces sociaux d'intervention par, entre autres, par la multiplication des contacts et de la communication avec les autres intervenants et acteurs professionnels du champ, peuvent permettre de dégager une part de pouvoir plus importante. Celle-ci se posera comme une ressource supplémentaire pour la position tenue, comparée à celle des différents acteurs exerçant dans le même champ.

Nous pensons, comme P. Boltansky, à ce critère décisif que constitue la multipositionnalité sociale (1973), et à cet autre phénomène qu'est la position de force qu'elles auront réussi à acquérir face à l'organisation, dans le sens où le développe E. Friedberg (1993, 92). L'importance de cette position dépendra essentiellement : «de la facilité plus ou moins grande que celle-ci (l'organisation) aura à mesurer leur efficacité et à les remplacer le cas échéant», en considérant que les relais peuvent également «enrôler à leur tour l'organisation au service de leurs projets et de leurs intérêts».

Que ce soit spécialiste de la relation ou de la médiation, nous avons donc affaire à des choix de spécialisation tributaires du caractère et de la nature de la fonction en organisation, mais aussi des caractéristiques positionnelles.

Leurs ressources, elles les puisent dans la place tenue en organisation. Ce sont les éléments contenus dans celle-ci qui autorisent, à la faveur de certaines conjonctures ou contextes, des déplacements conséquents des objets de l'intervention.

Les assistantes sociales mettront donc l'accent sur l'un ou l'autre des différents axes d'activité non uniquement par choix, ou conception particulière de l'intervention, mais aussi en fonction du poids des contraintes du cadre d'activité, qui intervient dans la dynamique d'action. Chacun des modèles

préférentiels permet de dégager une spécificité professionnelle, les différents objets autour desquels se joue l'intervention servant de moyens de valorisation professionnelle.

Conclusion

Notre analyse le montre, la non-définition effective d'une fonction, sur le lieu d'exercice professionnel, ou plutôt son indétermination, constitue une source de dynamisation de la pratique, et génère des possibilités intéressantes de marge de manoeuvre.

En effet, si cette caractéristique constitue un des ressorts de la spécialisation professionnelle vécue en tant que nécessité, elle permet également une adaptation des pratiques, face aux diverses mutations traversant le champ social, qu'elles soient structurelles ou conjoncturelles. Celle-ci suppose, nous l'avons vu, des qualités professionnelles spécifiques : une capacité à se saisir de nouveaux objets d'intervention, à réajuster savoirs et savoir-faire, à adopter de nouveaux discours. Cet état de fait s'articule ainsi à l'émergence d'un apparent polymorphisme de la fonction, et à l'instauration d'un jeu constant entre rationalisation technique et maintien d'une opacité des pratiques, qui tendent à définir des conditions propres de spécialisation professionnelle.

Dans le prolongement de cette analyse, nous pouvons également affirmer que ce sont ces grandes caractéristiques professionnelles inhérentes à la nature de la position tenue dans le champ social qui obligeront, de la même façon, à concevoir sous un angle propre le processus de bureaucratisation des pratiques professionnelles. En effet, si ce phénomène tend à déterminer une rationalité particulière du corps professionnel, nous ne pouvons faire l'impasse sur les multiples paradoxes qui traversent leur pratique, sur ces ambivalences qui la caractérisent, et qui tendent à dessiner un contour spécifique de cette activité, non réductible à une «action rationnelle en finalité», terme défini par M. Weber[68] pour qualifier la logique des activités dominantes inscrites dans le système organisé d'ordre bureaucratique.

L'identifier à partir de la seule notion de «fonctionnaire spécialisée» demeure une approche réductrice car la mise en oeuvre de l'activité dans les différents lieux organisationnels dessine des configurations professionnelles très nuancées.

68 «Nous appelons comportement rationnel par finalité celui qui s'oriente exclusivement d'après les moyens qu'on se représente (subjectivement) comme adéquats à des fins saisies de manière univoque» (Weber, 1965, 368).

Il est donc important d'appréhender sous quelles modalités précises ces effets de la pratique se concrétisent.

Enfin, nous affirmons que l'évolution de ce champ professionnel est lourd d'enseignements sur la fonction du «flou» dans les organisations sociales complexes.

Loin de n'être que le simple effet d'une négociation interne entre le système de contraintes imposé par l'organisation et les exigences de liberté soutenues et exprimées par les acteurs, ou de la cumulation aléatoire d'opportunités diverses, le flou tient ici un rôle central. Il ne fonctionne pas comme un mécanisme de correction à-posteriori des effets de systèmes (introduction indirecte d'une souplesse indispensable), mais en constitue tout à la fois l'élément inaugural et la trame essentielle. En ce sens, le «flou» un élément proprement consubstantiel au système, son élément moteur essentiel, le gage de sa pérennité et de sa cohésion.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Barrincou, J. (1990), Un exemple de service social départemental, *Vie Sociale,* n°11-12, nov.-déc.

Bousquet, L. (1990), Du contexte difficile à l'émergence de nouveaux dynamismes, *Vie Sociale,* n°11-12, nov.-déc.

Boltansky, P. (1973), L'espace positionnel : multiplicité des positions institutionnelles et habitus de classe, *Revue Française de Sociologie,* Vol. XIV, n° 1, janv. Mars.

Bourdieu, P. (1980), *Questions de sociologie,* Paris : Ed. de Minuit.

Chapoulie, J. M. (1973), Sur l'analyse sociologique des groupes professionnels, *Revue Française de Sociologie,* XIV.

Crozier, M. et E. Friedberg (1977), *L'acteur et le système,* Paris : Le Seuil.

Delorme, R. et C. André (1983), *L'Etat et l'économie,* Paris : Le Seuil.

Dubar, C. (1991), *La socialisation – Construction des identités sociales et professionnelles,* Paris : Armand Colin.

Durand, J. P. et R. Weil (1989), *Sociologie contemporaine,* Paris : Vigot.

Fino-Dhers, A. (1994), *Assistante sociale – un métier entre indétermination et technicité,* Coll. pratiques sociales, Paris : L'Harmattan.

Friedberg, E. (1993), *Le pouvoir et la règle,* Paris : Le Seuil.

Ion, J. et J. P. Tricart (1984), *Les travailleurs sociaux,* Paris : La Découverte.

Kniebielher, Y. (1980), *Nous les assistantes sociales (Naissance d'une profession),* Paris : Aubier.

Marty, M. O. (1979), Les acteurs de l'ombre, dans le Collectif Chevreuse, *Pratiques inventives du travail social, dirigé par M. Tachon,* Paris : Ed. Ouvrières.

Pages, M., M. Bonneti et V. De Gaulejac (1985), *L'emprise de l'organisation,* Paris : PUF.

Rémi, J., L. Voye et E. Servais (1978), *Produire ou reproduire ? Une sociologie de la vie quotidienne,* Bruxelles : Ed. Vie Ouvrière, Tome 1.

Sainsaulieu, R. (1987), *Sociologie de l'organisation et de l'entreprise,* Paris : Presses de la FNSP/Dalloz.

Soulet, M. H. (1985), Les raisons d'être d'une profession, *Informations sociales,* n° 1.

Tymen, J. et H. Nogues (1988), *Action sociale et décentralisation (tendances et prospectives),* Paris : L'Harmattan.

Weber, M. (1965), *Essais sur la théorie de la science,* Paris : Plon.

Adresse de l'auteur :
Corinne Saint Martin
Université de Toulouse Le Mirail
Institut de Sciences Sociales Raymond Ledrut
5, Allées Antonio Machado
F-31058 Toulouse