

## ***Les professions du social : compétences ou qualifications ?***

*Par Michel Chauvière<sup>1</sup>*

### ***Résumé***

*Entre la transformation des organisations et la montée en puissance du patronat social, public et privé, d'une part, la nouvelle incertitude des savoir-faire, tant pour le diagnostic que pour l'action, d'autre part, comment évolue la professionnalité des acteurs du social ? Vu le mode de construction historique du champ, cette question ne peut se ramener à la simple opposition des compétences et de la qualification. C'est pourquoi l'auteur s'intéresse aux débats qui ont marqué le monde des professionnels du travail social ces trente dernières années, successivement le débat identitariste, le débat utilitariste et le débat stratégique. Selon lui, l'avenir des professions sociales dépend des réponses qui seront apportées à quatre questions vives : la qualité, la centralité, la reconnaissance et l'opposabilité.*

Les groupes professionnels organisés semblent devenus le parent

---

<sup>1</sup> Directeur de recherche au CNRS, CERSA, université Paris 2.

pauvre de l'action publique contemporaine. Considérés comme les restes d'un corporatisme archaïque, trop longtemps protégés par les pouvoirs publics, ils créeraient des attachements et, pire encore, des rigidités contraires à la bonne « gouvernance » des ressources matérielles et humaines. Les professions feraient donc obstacle à la « modernisation », c'est-à-dire à la flexibilité indispensable de l'action publique pour répondre efficacement aux nouveaux besoins des citoyens, comme aux nécessités d'optimisation et de responsabilisation des organisations et des acteurs de terrain. Professions rimant avec qualifications, comme dans le statut de la fonction publique et dans les différentes conventions collectives, elles ne permettraient pas d'assouplir les normes de l'action, de re-mobiliser les compétences individuelles, notamment en valorisant le mérite plutôt que l'ancienneté. Bref, les impératifs de régulation se passeraient volontiers des professions !

De telles transformations dans la mobilisation et dans la gestion du travail face aux nouveaux enjeux sociétaux, s'accompagne d'une production discursive, parfois publique mais souvent masquée, pour modifier les représentations dominantes et imposer de nouvelles règles du jeu. L'issue de cette grande transformation reste incertaine, mais l'image des professions est d'ores et déjà écornée.

### **La vulnérabilité des professions sociales**

Le travail social professionnel ne fait pas exception à ce schéma général. Bien au contraire. C'est même l'un des domaines où se concentrent

bon nombre de tensions de ce type. Ce qui en fait d'ailleurs une fenêtre d'observation précieuse pour comprendre et évaluer les transformations en cours, malheureusement trop méconnue des analystes officiels.

Un siècle d'État providence nous a en effet légués plusieurs professions sociales et socio-éducatives organisées et soutenues par un appareil de formation à 80% privé, alimenté pour l'essentiel par des fonds publics. C'est ainsi qu'ont été pensés depuis des décennies les enjeux de compétence et de transmission de génération en génération, pour faire exister une approche technique autant qu'humaniste des questions sociales, contre une philanthropie vue comme dépassée et contre un marché réputé illégitime. L'analyse historique montre que ces processus sont inséparables de tout un enchaînement de politiques publiques réformistes (projets, programmes, financements et institutions), et qu'ils se sont naturellement chargés en pratique de toutes leurs ambiguïtés. La part des acteurs et des groupes d'acteurs dans la construction des professions sociales reste sans doute importante, mais leur autonomie n'est que relative.

Dans ces conditions, comme je l'ai plus longuement explicité ailleurs [Chauvière, 2004], faire profession, c'était et c'est encore pour bon nombre d'acteurs tenter de consolider par la voie de la formation et de la qualification des agents une situation relativement incertaine et souvent instable, gérer les antinomies constitutives de ce domaine, stabiliser formellement les légitimités qui autorisent et permettent l'activité salariée ainsi orientée. La qualité du service rendu et la présomption de qualité attachée aux personnes, aux professions et aux institutions leur ont longtemps semblé à ce prix. La création successive de plusieurs diplômes

d'État a constitué, à cet égard, autant de paliers décisifs, des « victoires » en quelque sorte, pour la stratégie de professionnalisation, puisque leurs efforts se trouvaient ainsi validés par la puissance publique.

Cependant, l'affirmation professionnelle reste non seulement dispersée et inégale, mais aussi dans de nombreux cas enchâssée dans des institutions et des réseaux d'action publique eux-mêmes fragiles. Dans ces conditions, l'autorité professionnelle du corps en interne et sa capacité d'expertise en externe sont longtemps demeurées assez faibles. En raison de cette vulnérabilité, on peut comprendre que les professions sociales n'aient pu accéder, en définitive, qu'à une stabilité apparente, que leurs équilibres ne soient en réalité que semi-stationnaires.

Pour comprendre la transformation de ces enjeux aujourd'hui, un retour s'impose par les débats qui ont traversé ce champ depuis trente ans<sup>2</sup>, en sélectionnant ceux qui concernent la nature des métiers, leur légitimité et leurs ressources propres (savoirs et capacités), à faire reconnaître par les employeurs et les pouvoirs publics.

En simplifiant le propos, on peut estimer que ces débats s'organisent en trois moments essentiels, aujourd'hui cumulés : le moment identitaire, le moment utilitaire et le moment stratégique. Pour en comprendre les enjeux successifs, on cherchera à situer les acteurs et les arguments échangés les plus significatifs, mais aussi à en évoquer les retombées.

## **Le débat identitariste**

---

<sup>2</sup> *Bien peu de débats publics sur la raison professionnelle face aux questions sociales sont*

Ce débat prend forme au tout début des années soixante-dix. Le numéro de la revue *Esprit* de 1972 : « Pourquoi le travail social ? » (plusieurs fois réédité par la suite, avec notamment le sous-titre « Travail social et normalisation ») marque la première interrogation publique sur le sens du travail social, largement inspirée par la grille foucaldienne sur la microphysique des pouvoirs à l'encontre des populations les plus en difficulté (prison, psychiatrie, jeunes). Lui répond alors en interne un ouvrage collectif publié en 1974 chez Privat : « Sciences de l'homme et professions sociales » ; dirigé par Simone Crapuchet et préfacé par Jacques Delors, il soutient au contraire l'idée d'une professionnalité légitime étayée par les sciences sociales. Cette antinomie structure en réalité toute la décennie. On la retrouve encore dans deux ouvrages de référence, parmi tous ceux consacrés au travail social à cette époque : d'une part, « Le travail social » de J. Verdès-Leroux qui est perçu comme une critique en règle du service social et, comme pour lui répondre, « Nous les assistantes sociales », un ensemble de témoignages personnels rassemblés par l'historienne Yvonne Kniebiehler. Un peu plus tard, deux autres ouvrages publiés en 1979 et en 1985 par les éditions ouvrières s'inscrivent à leur tour dans cette veine. Il s'agit de « Pratiques inventives du travail social », réalisé par un collectif de professionnels et de sociologues animés par Renaud Sainsaulieu et de « Lectures sociologiques du travail social », proposé par un autre collectif composé exclusivement de sociologues,

célébrant, avec retard, le dixième anniversaire du numéro d'*Esprit*, etc.

Le contexte s'y prête. Le premier lustre des années soixante-dix n'est-il pas marqué par une progression de la démographie professionnelle et par une plus forte intégration publique de l'action sociale (commissions du Plan, apparition d'une direction de l'action sociale érigée en secrétariat d'État en 1974, dispositions législatives en 1975, etc.) ? Le débat public prend ainsi naissance à l'ombre de l'État fort finissant, dans les lieux de croisement des élites de l'administration et du secteur social (revues, maisons d'éditions, commissions du Plan etc.). C'est avant tout un débat sur les implicites du métier, initié par une vive critique externe, minoritairement relayée en interne, mais qui sera assez vite intériorisée par les professionnels concernés. On y dénonce les missions inavouables du travail social, autrement dit le contrôle social des populations les plus vulnérables. Certes le débat n'est pas central, mais il est cependant relayé par quelques organisations du secteur. La rhétorique qui lui répond en interne reste largement vertueuse, parfois vocationnelle, ou alors elle se rattache aux grandes valeurs de l'engagement social ou du militantisme politique. Elle cherche aussi certaines ressources et des appuis personnalisés du côté de sciences sociales.

Faut-il le rappeler, ce débat se développe dans un contexte de balkanisation des professions historiques. Faire profession, les aînés du travail social y était bien parvenus, mais dans le désordre et avec des succès variables. Cohabitaient alors sans trop se fréquenter des assistants de service social, des éducateurs spécialisés (qui ne se disaient pas tous travailleurs sociaux !), des animateurs socioculturels et quelques

professions encore mineures, comme les premières créations de niveau VI ou V dans la filière éducative (moniteurs-éducateurs, aides médico-psychologiques). Le diplôme supérieur au travail social ne devait voir le jour qu'en 1978, sous la pression du seul service social. Malgré cela, le débat identitariste semble avoir contribué à la construction de l'unité du travail social, profitant notamment de l'émergence d'une politique d'action sociale transversale, défendue par un ancien directeur d'administration centrale, Bernard Lory [Lory, 1975].

On ne parlait alors que de diplômes d'État faisant suite quelquefois à des diplômes d'école. Ces titres, acquis après quelques années d'étude, en formation initiale ou en cours d'emploi, valaient présomption de compétence. En d'autres termes, ils ouvraient le droit de proposer ses services et d'en vivre. L'embauche conditionnelle puis définitive, signifiait sans autre procès inscription dans la carrière des métiers sociaux. C'est ainsi, avec une culture certes généreuse mais restée très indigène, que le travail social allait aborder les années quatre-vingt.

### **Le débat utilitariste**

Sans que régresse l'interrogation identitaire, comme en témoignent de nombreuses revues, un second type de débat prend naissance à l'épreuve du tournant néo-libéral, de la décentralisation et du cours des politiques sociales imposé par les socialistes après 1981. Il est rapidement dominé par la question de l'utilité comparée et par la question corollaire des conditions démocratiques et symboliques de cette utilité. Ce questionnement vient une

nouvelle fois de l'extérieur. On en retrouve la trace dans bon nombre d'ouvrages conçus par des sociologues, mais ils sont désormais talonnés par des « managers », ces nouveaux venus dans le paysage social, habiles à servir le pouvoir politique local, et par quelques professionnels ayant pris du galon à l'université<sup>3</sup>. Une nouvelle élite mixte, en quelque sorte.

L'apparition de ce débat est liée au chamboulement des conditions générales de l'action sociale. Depuis la première décentralisation, qui concernait déjà de très nombreuses compétences sociales, la légitimité technique des professions dans leurs champs respectifs est en butte à la légitimité démocratique des élus dans leurs nouveaux domaines de compétence [Ion, 1991]. Le territoire local s'est rapidement bien imposé comme le grand organisateur du lien social (contre l'État) et la « gouvernance » publique décentralisée se présente désormais comme détentrice d'une source de légitimité et de technicité alternatives. Dans ce nouveau cadre, l'ouverture délibérée du marché de l'intervention et l'apparition de concurrences tous azimuts : néo-bénévolat, opérateurs marchands, médias, usagers isolés (*empowerment*) ou organisés, nouvelles professions [Chopart, 2000] interrogent les professionnels. D'aucuns le vivent comme une instrumentalisation illégitime de leurs savoir-faire et s'en accommodent assez mal (d'où des manifestations de souffrance et d'usure au travail [Pezet, Villate, Logeay, 1993]). Chez quelques-uns, les enjeux sont déplacés sur le terrain éthique [Bouquet, 2003], mais ce mouvement reste faible. D'autres, au contraire, semblent mieux s'adapter, voire se

---

<sup>3</sup> *Quelques maisons d'éditions concentrent cette littérature très spécialisée : Privat, érès,*



reconvertissent, en transformant leur métier de base, à dominante relationnelle, en une sorte d'ingénierie technique pour opérateurs et décideurs. Mais la concurrence externe est forte.

Parallèlement, la valorisation de la catégorie de l'utilisateur et de ses droits opposables tant aux institutions qu'aux intervenants de toute espèce, renforce à sa manière le déclassement relatif des professions sociales, anciennes et nouvelles. L'utilisateur sert en effet de référence légitime en aval aux multiples décideurs et opérateurs [Humbert, 2000]. Cependant, c'est là une catégorie ambiguë pour l'action publique. La rhétorique citoyenne qui l'accompagne n'empêche pas la dérive managériale de tout le système d'action, parfois même elle l'accompagne. Mode de justification à toute épreuve, l'utilisateur sert notamment d'argument au principe anglo-saxon de *l'accountability* (rendre des comptes et faire des économies). La loi de janvier 2002, dite de rénovation de l'action sociale et médico-sociale en référence à la loi-cadre de 1975, qui veut (re)mettre l'utilisateur au centre de l'action, apparaît ainsi comme une entreprise de révision à la baisse des coûts de l'action sociale pour la collectivité et de contrôle administratif renforcé des opérateurs dépendant des fonds publics [Chauvière, 2004].

Enfin, il faut aussi compter avec les effets de la montée en puissance des employeurs. La création d'une fonction publique territoriale, nouvel employeur public, la consolidation des branches professionnelles, les prétentions du secteur lucratif, et leur commune adhésion au modèle managérial, ont tôt fait de revaloriser les compétences individuelles et de

remodeler les normes professionnelles (entre référentiels tous azimuts et chartes éthiques). Ces orientations sont d'ailleurs congruentes avec une gestion budgétaire en flux tendu imposée par les tutelles.

Ces trois changements du cadre et leurs effets combinés comptent autant sinon davantage pour l'avenir des professionnalités sociales que toutes les raisons d'objet que bon nombre d'auteurs tiennent pour déterminantes. On pense, par exemple, à l'accroissement quantitatif des publics en grande difficulté, aux « métamorphoses de la question sociale », à l'hégémonie de la rhétorique de l'exclusion ou encore aux révisions de l'intégration/insertion de certaines populations jeunes et/ou immigrées dans le nouveau contexte économique. Ces enjeux existent bien, mais ils n'expliquent pas directement les mises en cause réitérées de la place des professionnels du « social en actes ».

Les processus évoqués reformatent non seulement les conditions concrètes du travail social professionnalisé, mais interfèrent également sur les valeurs et les exigences en jeu, entraînant un recul de l'autorité des professions et des formations qui leur étaient historiquement liées. Ainsi, les titres d'État se révèlent moins protecteurs. C'est d'autant plus facile que bon nombre d'organisations corporatives ont alors cessé d'exister ou vivotent.

Ces pressions pèsent tout particulièrement sur un réseau d'écoles resté globalement corporatiste. Nombre de formateurs assistent impuissants à une lente dé-monopolisation du système de formation, au renforcement des taux d'encadrement et à l'imposition d'une nouvelle économie des performances. Ainsi, la recherche de l'adaptation aux normes des dispositifs

l'emporte progressivement sur l'engagement individuel et les exigences analytiques, tant pour le diagnostic des besoins sociaux que pour l'évaluation des pratiques, reculent. En outre, le marché étant désormais ouvert, les universités, qui n'étaient présentes auparavant que çà et là (par quelques IUT, des conventions DSTS et la formation permanente), entrent maintenant dans la danse, notamment au travers des Instituts universitaires professionnalisés (IUP) et autres licences professionnelles. Et d'autres opérateurs arrivent, parfois liées aux collectivités locales. La formation des intervenants sociaux entre ainsi dans un commerce concurrentiel, loin du « service public de formation » (ce que dit pourtant l'article 51 de la loi votée en 1998 de lutte contre les exclusions). Les effets sont faciles à imaginer. L'objet spécifique de l'action sociale disparaissant, à terme, quelle que soit la filière, les jeunes professionnels risquent fort de se voir imposer des emplois de service de plus en plus normés, dans des institutions progressivement labellisées ou certifiées. Comme leurs aînés, ils seront pourtant venus dans ces métiers pour d'autres ambitions, notamment pour plus d'initiative et de conscience personnelle dans le travail !

Au demeurant, une telle métamorphose du contrat social de professionnalité n'est pas explicable par la seule emprise de la conjoncture. Elle est également liée au recul des protections dont le travail social bénéficiait jusqu'alors. Une première protection lui venait de l'État lui-même, administratif par nécessité et bienveillant par intérêt. On sait que depuis le début des années quatre-vingt, l'administration de tutelle, la direction générale de l'action sociale (DGAS) et ses services déconcentrés n'ont cessé de perdre en capacité d'action. Au point que l'on peut se

demander si une telle structure est encore nécessaire ! En d'autres termes, le système administratif d'appui aux professions sociales n'a plus de centralité, n'était le Conseil supérieur du travail social (CSTS). Mais par bien des traits, c'est une survivance néo-corporatiste dont le maintien n'est pas assuré.

Différentes professions majeures ont également servi de seconde protection, couvrant et légitimant les développements des métiers du social, malgré leurs revendications d'indépendance. L'histoire du travail social ne peut en effet s'écrire sans faire référence à la médecine sociale, à la psychiatrie infanto-juvénile, aux juges pour enfants, à quelques hauts fonctionnaires militants et autres sommités indispensables dans les transactions [Chauvière, 2004]. Or, ces parrainages souvent décriés ont cessé pour des raisons démographiques, mais aussi parce que plusieurs de ces professions majeures sont elles-mêmes entrées en difficulté (psychiatres et juges, notamment).

C'est dans ces conditions institutionnelles et idéologiques que s'est imposé un débat beaucoup plus utilitariste. Il a notamment pris la forme d'une tension inconnue auparavant entre logique de qualification (en partie redécouverte et revalorisée pour l'occasion) et logique de compétence (critiquée avant d'être progressivement incorporée).

En 2000, ces questions ont été publiquement posées sur l'initiative d'une association dénommée : « C'est la qualification qu'il faut développer », regroupant des cadres de l'action sociale, quelques hauts fonctionnaires et des enseignants-chercheurs. Dans les actes d'un colloque

qui avait réuni près de 400 personnes [Chauvière, Tronche, 2002]<sup>4</sup>, les deux introductions insistent, chacune à sa manière, sur le sens et les limites de l'opposition qualification *versus* compétences. Personnellement impliqué, j'y ai notamment écrit :

« À entendre certains détracteurs, la qualification ne serait plus qu'une référence statique dépassée, trop loin des conditions concrètes de la mise en œuvre et incapable d'adaptation. Inversement, la compétence deviendrait l'outil de la qualité et de la proximité avec l'activité réelle sur le terrain. Elle serait donc une catégorie de régulation plus apte à épouser les nouvelles initiatives développées dans le champ social, pendant que la qualification ne servirait qu'à pérenniser les identités du passé ou à consolider les positions acquises.

Cette opposition, parfois durcie, est évidemment en trompe-l'œil. Ni la qualification, ni la compétence n'ont le secret de la qualité. Celle-ci a toujours mobilisé beaucoup d'autres variables, personnelles, relationnelles, politiques autant que techniques. De plus, la qualification ne tourne jamais le dos aux compétences. Bien au contraire. Les compétences sont au cœur même de toute qualification qui, en retour, les bonifie (qu'elles aient été acquises par la formation ou par l'expérience), les attache à la personne, les rend recyclables dans une perspective légitime de carrière et surtout les intègre dans une conception démocratique de la politique sociale. La démocratie ne se limite pas aux droits des usagers, elle doit aussi respecter la place des agents. Le travail social a toujours eu partie liée avec la

---

<sup>4</sup> Pour partie cette initiative est à comprendre comme un débat consécutif à la publication

démocratie sociale et participative. Pourquoi faudrait-il en sortir ? »

Plus près de nous, la validation des acquis d'expérience (VAE), les formations par l'apprentissage, la recherche de « sites qualifiants »... accentuent encore cette impression de flottement et même de décote du principe de professionnalité. Certes, ces initiatives donnent aux branches professionnelles une place qui faisait défaut auparavant, signant en cela un rééquilibrage des responsabilités. Mais cela n'est sans doute pas suffisant pour soutenir l'exercice professionnel dans ce secteur, alors que la garde est bel et bien baissée sur les fondamentaux de la formation et la reconnaissance publique des qualifications. Certains déplorent encore le manque de réels contre-pouvoirs sur le sens de la qualité du service. Pour ne pas voir la qualification réduite à la certification des savoirs-faire acquis, ni la compétence sur le terrain aux catalogues de « bonnes pratiques » évaluables, il faudrait évidemment que renaisse une culture partagée du social, soutenue par des réseaux coopératifs entre écoles et terrains, des partenariats universitaires, une activité de recherche, des modes de représentations plus solides, etc. Mais les indices actuels ne correspondent pas à cette conception de la qualification.

### **Le débat stratégique**

Ce dernier moment n'est sans doute qu'à peine entamé. En tout cas, il est encore difficile de lui trouver des acteurs spécifiques, n'étaient quelques

mobilisations récentes ou en cours : les démonstrations de mars 2004 contre les lois Perben/Sarkozy, les réactions au transfert des formations sociales au niveau régional selon l'acte II de décentralisation<sup>5</sup> qui rabat le débat sur la stricte formation professionnelle et, in fine, sur les seuls impératifs de l'emploi, ou encore l'organisation des états généraux du social en octobre 2004.

Depuis peu, en effet, (depuis la montée des périls internationaux et depuis le retour de la droite au pouvoir), le sentiment d'instrumentalisation des décennies passées semble régresser et laisser paraître une nouvelle conscience critique. C'est une sorte de dépassement de la contradiction identité/utilité qui a visiblement épuisé plusieurs générations de travailleurs sociaux. En outre, ce débat encore faible a la particularité d'être plus nettement tourné vers la recherche d'alternatives ou de débouchés durables. C'est, par exemple, le sens de la revendication d'une nouvelle politique d'action sociale de droit commun, considérant combien cet ensemble est désormais beaucoup trop segmenté, trop disséminé sur le territoire et, au demeurant, fort mal piloté. Les doléances et propositions rassemblées dans le cadre des états généraux du social font apparaître une contestation de la décentralisation<sup>6</sup> et un désir d'État plus régulateur qu'animateur.

---

<sup>5</sup> *Perdant la tutelle nationale des formations au profit des régions (acte 2), la DGAS garde celle des diplômes d'État, mais c'est un lot de consolation qui pourrait à terme se démonétiser complètement. Déjà la plupart des employeurs publics et privés tendent à s'en émanciper.*

<sup>6</sup> *Dans le même sens, l'ADELS, association on ne peut plus décentralisatrice depuis 45 ans, constatant le dévoiement de cette réforme, vient de lancer un débat inter-actif dans les termes suivants : « Peut-on encore être décentralisateur, aujourd'hui ? ».*

En réalité, les voies explorées sont multiples tout comme les groupes d'acteurs qui les portent. On y trouve aussi bien une redécouverte de l'acte de travail social, sur fond d'espace clinique à préserver ou à reconstituer, que des ré-interrogations multiples sur les conditions du « faire société ». Sont ainsi critiquées les notions de cohésion, de régulation ou de médiation sociales, quand elles servent à masquer le renoncement aux exigences de la solidarité nationale et aux droits communs de protection. Ça et là, il est également fait retour sur le problème général de la démocratie, à la recherche d'un nouvel équilibre entre démocratie représentative et démocratie participative. On note enfin un regain d'intérêt pour le droit public, perçu comme l'outil incontournable de l'organisation sociale et de la légitimation des acteurs, hors marché et hors consommation.

Des travaux sont également engagés dans quelques nouvelles formations doctorales, notamment au sein du DEA proposé par la chaire Travail social du CNAM. Deux thèmes paraissent significatifs qui concernent des notions susceptibles de porter certaines alternatives. Ainsi, la notion d'opposabilité relative des savoir-faire professionnels face aux autorités publiques et à leurs pratiques, mais aussi face aux risques de toute puissance des usagers ou de la rhétorique qui s'autorise d'eux. Ainsi également le réexamen des questions de prévention, comme philosophie et stratégie alternatives d'intervention sociale. Ces différents éléments s'inscrivent dans la recherche d'une nouvelle culture professionnelle transversale aux différentes professions existantes, tout à fois technique et politique, pour faire face aux nouveaux enjeux.

Finalement, contre la logique DRH - c'est-à-dire contre la gestion



individualiste et flexible des ressources humaines (bien réalisée dans la VAE ou même les 35 heures, du moins tels qu'utilisés à ce jour, et doublée d'un déclin de l'idée de carrière), mais aussi contre les effets négatifs d'une excessive subordination aux normes contemporaines de management (procéduralisation, qualité incorporée, tendance à la solvabilisation des usagers-clients, évaluation à la satisfaction, etc.) - ce débat fait également redécouvrir la question quelque peu interdite des professions. Des professions comprises ici non pas tant dans leur essence ou au travers de leurs paradoxes [Autès, 1999] que dans leurs échanges singuliers, dans certaines circonstances historiques, avec un environnement toujours plus ou moins concurrentiel. Toute professionnalité intermédiaire, comme l'est le travail social depuis son avènement, se fait, se défait et se refait grâce à ces multiples échanges [Chauvière, 2004]. Dans ces conditions, la profession pourrait redevenir tout à la fois un corps intermédiaire identitaire pour les acteurs, un garant général de la qualité du service vis-à-vis des tiers et une ressource partagée dans le contrat social. La professionnalité intégrerait alors tout à la fois les structure d'emploi, les formations, les valeurs et postures professionnelles, ainsi que la longue expérience sociale de ce milieu injustement méconnu, au lieu de leur traitement séparé.

Pour conclure, on peut dégager de ces débats successifs quatre thèmes principaux :

La question de la qualité de l'intervention apparaît comme centrale, mais en réalité c'est une construction gigogne. Seule la qualification générale d'un système d'action peut tenir les qualifications qui s'y

déploient. Les habiletés attendues des acteurs ne peuvent résulter de la simple addition et de la bonne « gouvernance » des compétences des agents qui composent le système d'action. Tout spécialement quand il s'agit d'une formation historique fortement intégrée dans l'action publique et financée quasi exclusivement sur fonds publics, aux différents niveaux territoriaux.

Cela implique donc une centralité. Celle de l'État s'impose dans la tradition française, mais elle est aujourd'hui plus dispersée que jamais. Il faut aussi compter avec la centralité construite par les corps professionnels, mais, dans le social, leur autorité est de plus en plus faible, et la centralité nouvelle des branches professionnelles. Sous couvert de ces différentes autorités, la dynamique des qualifications nécessite un jeu complexe de transactions et de conventions. Toutefois, dans un système aussi fortement intégré que la France, de telles conventions n'ont qu'une faible autonomie et elles sont régulièrement remises en cause. Nous restons dans du faux public, qui tout à la fois libéralise les procédures en se rapprochant du privé lucratif et renforce comme jamais le contrôle administratif (loi de janvier 2002).

La reconnaissance par une autorité légitime et au niveau le plus adéquat des actes singuliers qui caractérisent l'activité professionnelle en situation institutionnelle, demeure un autre enjeu décisif. Avec le « travail du social », nous ne sommes ni dans le modèle « industriel » de la division fonctionnelle et optimisée des places et des tâches, ni dans un exercice de type libéral, avec autonomie de l'offre et régulation par des clients directement solvables. Mais mettre en mots ce type de professionnalité implique un travail conceptuel qui n'est pas fait.

Enfin, l'opposabilité (même relative) des savoir-faire tant aux employeurs en amont qu'aux usagers en aval, mérite d'être approfondie. L'opposabilité implique non seulement des droits collectifs et individuels, mais aussi le droit de peser sur les politiques publiques impliquant, pour leur mise en œuvre, des professionnels. Elle autorise également un droit de réserve, voire un secret professionnel, dès lors que certaines orientations ou même les rhétoriques qui les accompagnent, contredisent visiblement les bases éthiques et déontologiques partagées par le plus grand nombre des acteurs concernés.

## Références bibliographiques

- AUTES Michel (1999), *Les paradoxes du travail social*, Paris, Dunod (2e édition, 2004)
- BOUQUET Brigitte (2003), *Éthique et travail social. Une recherche du sens*. Paris, Dunod.
- CHAUVIÈRE Michel (2004), *Le travail social dans l'action publique. Sociologie d'une qualification controversée*, Paris, Dunod.
- CHAUVIÈRE Michel, TRONCHE Didier (dir.) (2002), *Qualifier le travail social. Dynamique professionnelle et qualité de service*, Paris, Dunod.
- CHOPART Jean-Noël (dir.) (2000), *Les mutations du travail social. Dynamique d'un champ professionnel*, Paris, Dunod.
- HUMBERT Chantal (coord.) (2000), *Les usagers de l'action sociale. Sujets, clients ou bénéficiaires ?*, Paris, L'Harmattan.
- ION Jacques (1991), *Le travail social à l'épreuve du territoire*, Toulouse, Privat.
- KNIBIELHER Yvonne, (1980), *Nous les assistantes sociales*, Paris, Aubier.
- LORY Bernard (1975), *Politique d'action sociale*, Toulouse, Privat.
- PEZET Valérie, VILLATTE Robert, LOGEAY Pierre (1993), *De l'usure à l'identité professionnelle. Le burn-out des travailleurs sociaux*, Paris, TSA éditions.
- VERDES-LEROUX Jeannine (1978), *Le Travail social*, Paris Minuit.