

## Le mot de l'Observatoire

Cette sixième *Lettre de l'Observatoire* clos une première année d'existence de ce nouveau support de communication que les membres de l'Observatoire ont conçu comme un outil régulier de valorisation des travaux menés en son sein.

Au sommaire de cette lettre, vous trouverez :

- quelques brèves informations sur l'actualité de l'ONPES;
- une note plus approfondie présentant les nouveaux modes de calcul par l'INSEE de la pauvreté monétaire pour 2006;
- une synthèse de la recherche menée par le laboratoire Mondes et dynamiques des sociétés (Modys) de l'université de Lyon, sous la direction de Bertrand Ravon. Cet article intitulé « Le malaise des travailleurs sociaux : usure professionnelle ou déni de reconnaissance ? » s'interroge sur les difficultés rencontrées par les professionnels de l'action sociale dans l'exercice de leur métier. Il propose en particulier une analyse de ce phénomène sous l'angle de la transformation de la professionnalité des acteurs qui interviennent directement auprès des publics les plus en difficulté.

## La vie de l'Observatoire

### TRAVAUX EN COURS

#### ■ Enquête méthodologique sur les sans-abris 2009

Une convention a été passée avec l'Institut national des études démographiques (INED) pour la réalisation d'une enquête méthodologique préparatoire à l'enquête Sans-domicile de l'INSEE, prévue en 2012. Elle vise à vérifier que les personnes dormant dans un lieu non prévu pour l'habitation sont bien contactées lorsque l'on enquête dans les lieux de distribution des repas chauds. L'étude permettra aussi d'avancer dans la méthode d'enquête des personnes dormant principalement dans la rue.

L'enquête statistique proprement dite sera réalisée par l'INSEE en collaboration avec l'INED sur l'agglomération de Toulouse, en janvier 2009 auprès des personnes fréquentant les services prioritairement destinés aux sans-abri (accueil de nuit, petits-déjeuners, maraudes, etc.).

#### ■ Les femmes âgées en situation de pauvreté

L'inégalité de genre chez les personnes âgées fait aujourd'hui l'objet d'un consensus dans le monde scientifique.

Le quatrième rapport de l'Observatoire pointait que les outils statistiques actuels ne permettaient de mesurer la situation exacte des femmes âgées et qu'un réel besoin de connaissance existait. C'est dans ce contexte qu'une étude a été commanditée par l'ONPES à l'association Psychologie et Vieillesse auprès des femmes âgées concernées par la pauvreté en Ile-et-Vilaine.

### PUBLICATIONS

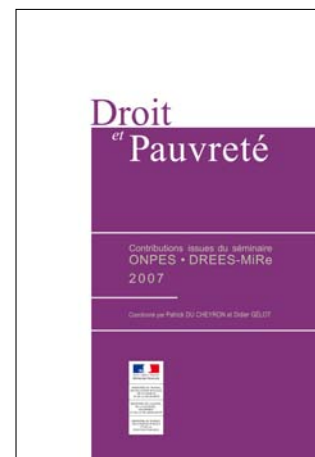
#### ■ Droit et pauvreté

Les actes du séminaire qui s'est tenu en 2007 à l'initiative de l'ONPES et de la MIRE sont aujourd'hui publiés. Partant du constat que

le droit, discipline essentielle à la compréhension des phénomènes de pauvreté et d'exclusion sociale, est rarement convoqué, l'ouvrage a pour ambition de contribuer au repérage des problématiques récentes et d'actualiser les connaissances dans ce domaine. L'accent est ainsi mis sur l'analyse des nouvelles formes empruntées par les dispositifs de protection sociale en France et dans le cadre communautaire, des catégories émergentes du droit, mais aussi de l'accès aux droits des plus démunis.

Sous la direction de Patrick Du Cheyron et Didier Gélot. Préface de Jean-Paul Delevoye, médiateur de la République. 207 p. Téléchargeable sur le site :

[http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/livre\\_entier\\_web.pdf](http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/livre_entier_web.pdf)



#### ■ Le rapport 2007-2008 de l'ONPES en anglais

Le cinquième rapport de l'Observatoire 2007-2008 vient d'être traduit en anglais et est téléchargeable sur le site :

<http://www.travail-solidarite.gouv.fr/web/observatoire-national-pauvrete-exclusion-sociale/presentation-productions/rapports.html>

## ACTUALITÉS

### ■ Données récentes sur la pauvreté aux États-Unis

Le Census Bureau vient de publier les données 2007 concernant la pauvreté aux États-Unis :

<http://www.census.gov/prod/2008pubs/p60-235.pdf>

Contrairement à la définition retenue par Eurostat (et par la France) qui s'intéresse à la pauvreté relative, les USA se fondent sur un taux de pauvreté calculée de manière absolue. Ce taux traduit sous forme monétaire les besoins de biens et de services en dessous desquels un individu, ou une famille, est considéré comme pauvre. Ce taux est revalorisé chaque année de l'inflation. En 2007 le seuil de pauvreté est fixé à 10 590 dollars annuel pour une personne seule. Il est identique selon les États, mais est variable selon la com-

position familiale et le nombre d'enfants de moins de 18 ans.

En 2007, 12,5 % de la population (soit 37,3 millions d'individus) est pauvre (soit une très légère hausse de 0,2 point sur un an considérée comme non statistiquement significative par le Census Bureau). Depuis le début des années 2000, le taux de pauvreté est en hausse de plus de deux points sur l'ensemble des États américains. La pauvreté reste cependant plus importante pour les États du Sud (aux alentours de 14 %), alors que ceux de l'Ouest ont vu leur taux de pauvreté rester stable entre 2006 et 2007 (environ 12 %). Avec un taux de 18 %, les jeunes de moins de 18 ans sont les premiers touchés, ainsi que les personnes de couleurs (24,5 % pour les noirs) ainsi que les femmes chefs de famille (28,3 %).

### ■ France : modification du mode de calcul de la pauvreté

Selon la nouvelle série des enquêtes Revenus fiscaux et sociaux (ERFS), la moitié des personnes vivant dans un ménage ordinaire (France métropolitaine) ont un niveau de vie inférieur à 17 600 euros par an. Cette série renouvelée a bénéficié d'améliorations méthodologiques (encadré). Elle implique une rupture de série par rapport aux données des années antérieures à 2005.

En 2006, les 10 % des personnes les plus modestes ont un niveau de vie inférieur à 9 720 euros annuels, alors que les 10 % les plus aisées disposent d'au moins 33 190 euros, soit 3,4 fois plus. Par rapport à 2005, le niveau de vie médian a progressé de 1,7 % en euros constants. La hausse des niveaux

## Méthodologie

Conformément aux recommandations du rapport de 2007 du Conseil national de l'information statistique (CNIS) sur les niveaux de vie et les inégalités, l'INSEE a apporté des améliorations méthodologiques à l'enquête Revenus fiscaux. Ces améliorations portent sur deux points : l'intégration dans le décompte des revenus de prestations sociales réelles (et non plus estimées sur barèmes) et la prise en compte plus complète des revenus issus des produits financiers.

### Les transferts sociaux

Le revenu que les ménages déclarent à l'administration fiscale est complété par les revenus sociaux non imposables : prestations familiales, prestations logement et minima sociaux. Jusqu'en 2005, ceux-ci étaient estimés sur barèmes, sur la base des revenus de l'année, et étaient attribués pour l'année entière. Dans la nouvelle série (ERFS), les montants réellement perçus par les ménages sur l'année de revenu considérée sont collectés auprès de la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF), de la Caisse nationale assurance vieillesse (CNAV) et de la Caisse centrale de la mutualité sociale agricole (CCMSA). Le recours aux fichiers des organismes gestionnaires a également permis d'intégrer dans l'enquête certains ménages, globalement plus pauvres que l'ensemble des ménages (1,2 % de l'échantillon), qui n'avaient pas été retrouvés dans le fichier fiscal.

### Une meilleure couverture des revenus du patrimoine

Par ailleurs, l'ancienne série de l'enquête Revenus fiscaux, qui s'appuyait exclusivement sur la source fiscale appréhendait imparfaitement les revenus du patrimoine, principalement en raison des exonérations fiscales ou des mécanismes de prélèvement libératoire. Cela avait pour effet de minimiser la mesure des inégalités, les revenus du patrimoine étant en général d'autant plus élevés que les revenus d'activité de la

personne sont importants accentuant ainsi les écarts entre les ménages les plus riches et les ménages les plus pauvres. Dans la nouvelle série, ont été ajoutés au revenu des ménages ceux générés par différents produits financiers non recensés par la source fiscale. Des montants d'actifs financiers (hors assurance-vie) sont estimés à partir de l'enquête Patrimoine de l'INSEE. Le patrimoine total ainsi imputé restant sous-estimé, les encours des différents actifs (hors assurance-vie) sont recalés, produit par produit, sur les données macroéconomiques des comptes nationaux et de la Banque de France. Il en est de même pour les revenus des assurances-vie. Faute d'information plus précise, le recalage est uniforme, indépendamment du revenu des ménages. Les revenus générés par les actifs hors assurance-vie sont calculés par application de taux de rendement moyens réactualisés chaque année. Par ailleurs, certains revenus soumis au prélèvement libératoire restent mal appréhendés. Au total, si la prise en compte des revenus du patrimoine permet de mieux appréhender la dispersion des revenus, on peut penser que la méthode employée n'en rend pas encore complètement compte et que la dispersion des revenus reste probablement un peu en deçà de la situation réelle.

### Le changement de série a modifié à la hausse les principaux indicateurs

La comparaison de l'ancienne et de la nouvelle série pour l'année 2005 montre que le niveau de vie médian est relevé de 4,1 %, la limite du 1<sup>er</sup> décile (D1) de 1 % et celle du 9<sup>e</sup> décile (D9) de 8,1 %. Le seuil de pauvreté à 60 % de la médiane passe de 830 euros par mois à 865 euros par mois, ce qui correspond à une révision à la hausse de 1 point du taux de pauvreté, imputable pour 0,4 point aux transferts sociaux réels et à la meilleure couverture des ménages et pour 0,6 point à la meilleure prise en compte des revenus financiers.

de vie concerne tous les déciles. La valeur du niveau de vie au-delà duquel se situent les 10 % les plus aisés augmente de 2,9 %. Celle en deçà duquel se situent les 10 % les plus modestes progresse de 1,7 %. Le revenu disponible de ces derniers se compose pour près de 42 % de transferts sociaux dont pour près des trois quarts de prestations familiales et de prestations logement. La part des prestations sociales dans le revenu disponible des ménages diminue lorsque le niveau de vie augmente tandis que celle des revenus d'activité s'accroît. Les impôts représentent quant à eux 18,8 % du revenu disponible des 10 % des personnes les plus aisées, contre 20,3 % en 2005. Cette baisse résulte pour l'essentiel de celle de l'impôt sur le revenu en 2006. Celle-ci concerne tous les autres déciles mais dans des proportions moindres.

Le niveau de vie moyen des actifs au sens du Bureau international du travail (BIT), c'est-à-dire des actifs occupés et des chômeurs, s'élève à 21 760 euros par an en 2006. Il est supérieur de plus de 6 % à celui des inactifs (retraités...). Le niveau de vie moyen d'un chômeur reste néanmoins inférieur de 35 % à celui d'un actif en emploi et de

28 % à celui d'un inactif. Le niveau de vie moyen des retraités est de 21 540 euros par an, c'est-à-dire proche de celui des actifs. Ceci pour deux raisons essentielles: si le niveau moyen des pensions est plus faible que celui des salaires, des revenus plus élevés du patrimoine compensent en partie cet écart. De même, le nombre d'unités de consommation des ménages retraités (qui tient compte du nombre de membres et de la composition du ménage) qui est inférieur à celui des ménages actifs, réduit les écarts de revenus disponibles entre ces deux types de ménage.

Le taux de pauvreté monétaire est défini comme la proportion de personnes ayant un niveau de vie inférieur à un certain seuil, dit « seuil de pauvreté ». Ce seuil est fixé à 60 % de la médiane de la distribution des niveaux de vie. Un seuil complémentaire à 50 % est également calculé. En 2006, le taux de pauvreté est de 13,2 % (à 60 % du niveau de vie médian) [tableau]. Cela correspond à un niveau de vie inférieur à 880 euros par mois. Au seuil de 50 % (730 euros par mois), le taux de pauvreté est de 7,1 %. Le nombre de personnes qui vivent en dessous du seuil de pauvreté (à 60 %

est de 7,9 millions. La moitié d'entre elles ont un niveau de vie inférieur à 720 euros par mois, soit un écart de 18,2 % au seuil de pauvreté. De 2005 à 2006, l'évolution du taux de pauvreté (+0,1 point) ne peut cependant pas être considérée comme significative.

En 2006, 30,3 % des personnes vivant au sein d'une famille monoparentale (soit 1,6 million de personnes) sont confrontées à la pauvreté, soit une proportion 2,3 fois plus élevée que dans l'ensemble de la population. Les familles monoparentales sont le plus souvent constituées d'une mère et de ses enfants (85 % des cas). Pour les familles monoparentales sous le seuil de pauvreté, cette situation est encore plus fréquente (91 % des cas). Parmi les familles nombreuses (d'au moins trois enfants), 20 % sont confrontées à la pauvreté. Les types de ménages les moins touchés par la pauvreté sont les couples sans enfant: seuls 6,4 % d'entre eux sont pauvres.

Jérôme Pujol, INSEE,

division Revenus et patrimoine des ménages.

Tableau Indicateurs de pauvreté de 1996 à 2006<sup>1</sup>

	1996	1998	2000	2002	2002*	2003	2004	2005	2005*	2006
<b>Seuil à 60 % de la médiane</b>										
Taux de pauvreté	13,5	12,8	12,7	12,2	12,0	12,0	11,7	12,1	13,1	13,2
Seuil (en euros 2006/mois)	732	745	776	812	818	818	816	830	865	880
Niveau de vie médian des personnes pauvres (en euros 2006/mois)	598	617	643	680	685	673	669	680	704	720
Nombre de personnes pauvres (en milliers)	7 628	7 275	7 328	7 147	6 976	7 015	6 867	7 136	7 722	7 862
Intensité de pauvreté (en %)	18,3	17,2	17,1	16,2	16,3	17,7	18,0	18,2	18,6	18,2
<b>Seuil à 50 % de la médiane</b>										
Taux	7,2	6,7	6,5	6,0	5,9	6,3	6,2	6,3	7,1	7,1
Seuil (en euros 2006/mois)	610	621	647	677	682	682	680	692	721	733
Niveau de vie médian des personnes pauvres (en euros 2006/mois)	501	529	557	578	586	591	587	587	596	603
Nombre de personnes pauvres (en milliers)	4 089	3 806	3 742	3 493	3 431	3 694	3 635	3 733	4 207	4 216
Intensité de pauvreté (en %)	17,8	14,7	14,0	14,4	14,0	13,2	13,7	15,2	17,2	17,8

1. La série comporte deux ruptures: la première, en 2002, correspond au passage à l'enquête Emploi en continu; la seconde, en 2005, correspond à la prise en compte des transferts sociaux réels (prestations familiales, prestations logement et minima sociaux) et à une meilleure couverture des revenus du patrimoine.

**Lecture:** En 2006, 13,2 % de la population (taux de pauvreté à 60 % du niveau de vie médian) vit au-dessous du seuil de pauvreté. Par rapport à 2005, l'évolution du taux de pauvreté (+0,1 point) ne peut pas être considérée comme significative, compte tenu de la marge d'incertitude qui affecte ce taux (+/- 0,5 point). La moitié des personnes pauvres a un niveau de vie inférieur à 720 euros par mois, soit un écart de 18,2 % au seuil de pauvreté. Cet écart représente l'intensité de la pauvreté.

**Champ:** personnes vivant en France métropolitaine dans un ménage dont le revenu déclaré au fisc est positif ou nul et dont la personne de référence n'est pas étudiante.

**Sources:** INSEE-DGI, enquêtes Revenus fiscaux 1996 à 2005, INSEE-DGIF-CNAF-CNAV-CCMSA, enquêtes Revenus fiscaux et sociaux 2005 et 2006.

# Le malaise des travailleurs sociaux : usure professionnelle ou déni de reconnaissance ?\*

Bertrand Ravon (dir.), avec Geneviève Decrop,  
Jacques Ion, Christian Laval, Pierre Vidal-Naquet

Université de Lyon, Mondes et dynamiques  
des sociétés (MoDys) - UMR CNRS 5264

Les travailleurs sociaux sont-ils usés ? De la confrontation répétée à des usagers pour qui aucune solution ne semble possible à la complexification des métiers, l'exercice de la profession de travailleur social s'approche souvent de la mission impossible. Sur le terrain, les inquiétudes sont vives et le malaise professionnel patent : nombreux sont ceux qui, parmi les professionnels du travail social, disent ne plus savoir définir le sens de leur métier. Ils arrivent cependant, le plus souvent, à surmonter leur découragement, voire leur épuisement. Quel statut donner alors aux nombreuses plaintes qui remontent du terrain ? Sont-elles des indicateurs fiables de l'usure professionnelle ou bien ne sont-elles que du discours « subjectif » ? Ne faut-il pas plutôt les analyser à l'aune des épreuves que les travailleurs sociaux traversent dans l'exercice de leur métier, au gré des nombreuses contradictions de l'action et des nombreuses tensions du secteur, souvent seuls et sans filet ?

Pour tenter de répondre à ces questions, une enquête a été menée pendant une année<sup>1</sup> sur cinq terrains différents : un service municipal de la petite enfance, deux territoires d'action sociale de conseils généraux en milieu rural et urbain, un centre d'accueil de jour et une structure spécialisée dans la supervision des pratiques professionnelles en travail social. Elle repose sur une analyse conjointe de la configuration clinique de la plainte des professionnels, du contexte de transformation des métiers du social et de ses cadres d'actions les plus contradictoires, ainsi que des formes d'appui et de soutien professionnel qui permettent aux travailleurs sociaux de surmonter les difficultés rencontrées. Elle débouche sur une critique des modalités institutionnelles et gestionnaires actuelles qui visent à mesurer individuellement les compétences professionnelles sans les rapporter aux nombreuses tensions caractéristiques de l'exercice contemporain du travail social. Ce faisant, ces nouveaux modes

de gouvernance s'interdisent de reconnaître les efforts particuliers déployés par les intervenants pour continuer, malgré tout, à « bien faire leur travail ».

## Usure professionnelle et syndrome d'épuisement

L'usure professionnelle a commencé par désigner les phénomènes d'épuisement liés à la prise en charge répétée d'usagers réputés difficiles, voire « inguérissables ». Les travailleurs sociaux concernés sont plutôt des éducateurs spécialisés confrontés à des publics du secteur de l'inadaptation sociale, du handicap et de l'enfance en danger<sup>2</sup>. Le problème est donc principalement posé dans la sphère de la relation éducative en milieu fermé. On parle alors de *burn out*, notion forgée dans le champ de la santé qui désigne un « syndrome d'épuisement professionnel » menaçant prioritairement des agents impliqués dans la relation d'aide avec le public. Mais, si ce syndrome touche les travailleurs sociaux, il les atteint moins que les personnels de santé (médecins généralistes, infirmiers, agents hospitaliers)<sup>3</sup>.

Depuis l'avènement de la « nouvelle question sociale », nombre d'observateurs émettent l'hypothèse d'un élargissement du *burn out* à d'autres sphères du travail social, notamment du côté des dispositifs où les intervenants sont confrontés aux personnes en grande difficulté sociale et à leurs situations inextricables (comment, par exemple, tenir la relation d'aide auprès de personnes en attente de logement sans avoir aucune solution à leur offrir ?). Bien qu'ayant été exposés à de telles difficultés, la plupart des travailleurs sociaux rencontrés ne relèvent pas des symptômes caractéristiques de l'épuisement professionnel : taux élevé d'absentéisme, fatigue physique particulière (comme on l'observe chez les agents hospitaliers par exemple), *turn-over* important ou sorties précoces de la carrière.

\* Cet article n'engage que ses auteurs.

1. Ravon B. (dir.), avec Decrop G., Ion J., Laval C., Vidal-Naquet P., *Usure des travailleurs sociaux et épreuves de professionnalité. Les configurations d'usure : clinique de la plainte et cadres d'action contradictoires*, MODYS-CNRS/ONSMP-ORSPERE, Rapport pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES), mai 2008, 260 p. [http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/synthese\\_rech\\_ONPES\\_usure\\_TS\\_Ravon\\_et\\_al\\_.pdf](http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/synthese_rech_ONPES_usure_TS_Ravon_et_al_.pdf)

2. Villatte R., Pezet-Langevin V., Logeay P., 1993, *De l'usure à l'identité professionnelle. Le burn out des travailleurs sociaux*, Montrouge, TSA Éditions.

3. Truchot D., 2005, *Épuisement professionnel et burn out : concepts, modèles, interventions*, Paris, Dunod.

## Élargissement du malaise professionnel et installation du ressentiment

Si l'épuisement professionnel n'est pas repérable au regard de ce genre de symptômes, de vives inquiétudes ont, par contre, été consignées dans tous les secteurs et à tous les niveaux de l'intervention sociale, chez les intervenants du front comme chez les agents et les cadres de « l'arrière », chez les professionnels les plus précaires ou les plus qualifiés.

Mais, au contraire du syndrome d'épuisement qui envisage la souffrance au travail sous l'angle de l'individu, les plaintes recueillies renvoient à l'ensemble du système d'action, au-delà de la situation relationnelle intervenant/usager. Cette généralisation du problème de l'usure professionnelle à l'ensemble du travail social<sup>4</sup> semble alors désigner le malaise des professionnels qui ont vu en deux décennies l'exercice de leur métier bouleversé : extension de la vulnérabilité des usagers, diversification des publics, multiplication des dispositifs et des procédures parfois dénués de mode d'emploi, rationalisation et division du travail, approfondissement de la décentralisation, renforcement de la logique de gestion et de contrôle, priorité donnée au droit des usagers, individualisation de la relation d'aide, etc.

Confrontés à des cadres d'action multiples et contradictoires, les travailleurs sociaux doivent composer avec différents repères et de nouveaux référents. Jusqu'à parfois ne plus pouvoir s'appuyer sur leurs qualifications initiales et leurs compétences habituellement reconnues. Il leur devient dès lors très difficile de développer une expérience professionnelle propre, ce qui s'accompagne du sentiment d'avoir perdu le sens du métier. Le ressentiment s'installe.

## Dynamique de la plainte et épreuves de professionnalité

On pourrait penser que, comme pour d'autres métiers, le malaise que peut ressentir le professionnel à propos de son activité commence par se construire dans un « rapport subjectif normal au travail » qui consiste en un « équilibre instable, fondamentalement précaire, entre souffrance et défenses contre la souffrance »<sup>5</sup>. En d'autres termes, les plaintes ne sont-elles pas le lot habituel des professions du travail social confrontées aux multiples contradictions et autres paradoxes d'un secteur de plus en plus complexe, où se juxtaposent des procédures et des droits incompatibles entre eux ? Le ressenti serait une manière d'exprimer son identité professionnelle, au sens d'une « stratégie d'affirmation de soi », le support d'une

« demande de reconnaissance sur fond de malaise », une manière pour les travailleurs sociaux de monter en généralité des impressions subjectives, une façon de se réassurer collectivement en tenant un discours commun sur un groupe socioprofessionnel éclaté, caractérisé par une grande diversité des pratiques<sup>6</sup>.

Le caractère ordinaire de la plainte professionnelle dépasse largement l'activité de doléance. L'attention portée à la mise en forme de la plainte des professionnels<sup>7</sup> permet au contraire de reconstruire, à l'échelle de la carrière individuelle du travailleur social, l'enchaînement des expériences professionnelles multiples et éprouvantes à partir desquelles l'agent construit ou déconstruit le sens qu'il donne à son travail, comme étant un travail impossible, fatiguant, usant, etc. C'est également à partir de la description des plaintes qu'on peut observer leur capacité à surmonter les difficultés objectivement attestées, à résister ou endurer et à poursuivre l'activité professionnelle.

Ainsi entendue, la dynamique de la plainte recouvre un enchaînement d'épreuves au double sens du terme : *éprouver* la difficulté du travail, mais aussi et indissociablement *faire la preuve* de ses capacités à bien le faire<sup>8</sup>. Ces épreuves dessinent un parcours professionnel, au sens d'une expérience entendue comme un chemin d'épreuves, dans une tension entre *atteintes à la professionnalité* (l'exercice de la profession est menacé) et *demandes d'appui à la professionnalité* (l'exercice de la profession suppose de faire sans cesse la preuve de ses capacités).

## La reconsidération professionnelle des usagers, entre standardisation et singularisation des pratiques

Les transformations du rapport de l'intervenant à l'usager fournissent un bon exemple des épreuves de professionnalité que traversent les travailleurs sociaux. On l'a dit, les usagers ne sont pas identifiés comme cause première du malaise des travailleurs sociaux, quand bien même leur violence ou leur exigence est souvent mentionnée. C'est que la question du rapport à l'usager ne se réduit pas au face-à-face avec l'intervenant, mais s'étend aux multiples tensions qui caractérisent les nouvelles manières de percevoir l'usager et d'agir avec lui.

L'usager est triplement reconsidéré. D'une part, les publics sont de moins en moins appréhendables selon les catégories classiques de l'assistance, mais à partir de la singularité de leur situation difficile, définies à partir du faisceau enchevêtré de leurs problèmes. De ce point de vue, les demandes d'aide sont toujours

4. Intercro CFTD, 1998, *Les nouveaux acteurs du social. Enquête auprès des salariés de l'action sociale des départements*, Paris, Dunod.

5. Dejours C., 1998, *Souffrance en France*, Paris, Le Seuil et Dejours C., 2000, *Travail, usure mentale*, Paris, Bayard.

6. Franssen A., 1999, « Les travailleurs du non-marchand : héros et victimes. Demande de reconnaissance et transaction identitaire », *Recherches sociologiques et anthropologiques*, vol. 30, n° 2, 159-181, Louvain-la-Neuve.

7. Loriot M., 2003, « Donner un sens à la plainte de fatigue au travail », *L'Année sociologique*, vol. 53/2, 459-485.

8. Martuccelli D., 2006, *Forgé par l'épreuve. L'individu dans la France contemporaine*, Paris, Armand Colin. Perilleux T., 2001, *Les tensions de la flexibilité. L'épreuve du travail contemporain*, Paris, Desclée de Brouwer.

plus personnalisées. D'autre part, la promotion de la responsabilisation et de l'activation de l'utilisateur, qui va de pair avec l'extension de ses droits, suppose de s'approcher au plus près de ses problèmes mais aussi de ses ressources. Enfin, l'utilisateur a dorénavant davantage son mot à dire sur l'intervention qui lui est proposée et le cas échéant il peut définir le problème comme il l'entend ; s'agissant des questions de parentalité, par exemple, il est même invité à faire valoir ses prérogatives en la matière, ce qui a de quoi déstabiliser l'idéal éducatif des travailleurs sociaux. Cette triple reconsidération condamne le travailleur social à personnaliser son intervention, à prendre des initiatives pour s'ajuster à la situation, et donc à puiser dans des ressources spécifiques, celles qui lui sont les plus personnelles et, pourrait-on ajouter, « hors professionnelles ».

Parallèlement, la relation intervenant/utilisateur est cadrée par les prescripteurs. Les exigences organisationnelles de rationalisation du travail social poussent à standardiser les pratiques professionnelles (les « bonnes pratiques »), par exemple à définir et contrôler le temps imparti aux procédures d'accueil, d'écoute et de suivi des personnes en difficulté. Le travailleur social se trouve alors pris dans des contradictions entre le temps prescrit et le temps réel de l'intervention, entre un surcroît d'investissement personnel et une exigence de neutralité professionnelle, entre une approche des problèmes définie *in situ* par l'utilisateur ou prédéfinie par les savoirs stabilisés du professionnel.

Ce n'est pas la confrontation avec des publics difficiles ou excédés qui pose problème aux travailleurs sociaux, mais le fait qu'ils s'emploient à maintenir la possibilité même de cette confrontation. Le problème n'est pas tant le face-à-face avec des usagers agressifs, violents, complexes ou exigeants, que la difficulté à tenir la durée nécessaire à une écoute adaptée à la personnalité de l'utilisateur ; une durée et une qualité de la relation inconciliables avec les contraintes de temps et les standards de gestion impartis par les institutions. Ces contradictions sont particulièrement visibles dans les lieux de prise en charge des usagers qui accumulent des difficultés (au premier rang desquels les sans domicile). En effet, plus les situations sont inextricables, plus les profils et les dispositifs professionnels sont instables et « urgentisés » ; ce qui ne favorise guère la vigilance éthique...

## Découragement et manque d'appui institutionnel

Redisons-le, les contradictions sont l'ordinaire du travail social. Savoir les gérer ne constitue pas la moindre des compétences des travailleurs sociaux. Cependant, elles deviennent problématiques lorsqu'elles sont douloureusement ressenties, notamment parce qu'elles renvoient aux difficultés à bien faire son travail. En

ce sens, les mécontentements, les griefs, les protestations ou les reproches que les professionnels instruisent à partir de leur expérience s'adressent en premier lieu à leur institution, source principale de lassitude et d'exaspération. Les formes de la plainte sont doubles. Premièrement, les travailleurs sociaux se trouvent pris dans une injonction paradoxale où on les somme de procurer de l'aide, alors que les ressources disponibles ne cessent de se réduire. En miroir de la souffrance d'une population censée être soutenue, les travailleurs sociaux n'ont parfois d'autre proposition à offrir que leur propre impuissance et celle de leur employeur. Le découragement des travailleurs sociaux est généralement lié à la mise en échec continu de leur mission qui les conduit à vivre douloureusement un sentiment d'inutilité.

Deuxièmement, les travailleurs sociaux se plaignent de l'incapacité de leurs supérieurs hiérarchiques et autres donneurs d'ordre à reconnaître leurs efforts et leurs initiatives pour que le travail soit fait correctement malgré les prescriptions contradictoires. En d'autres termes, la part d'invention, de créativité, nécessaires pour combler le décalage entre le travail prescrit et le travail réel n'est pas reconnue. Lorsqu'elles sont prises en compte, les initiatives personnelles semblent reconnues de façon formelle, les critiques des intervenants n'ayant plus prise sur l'organisation du travail, voire sur la culture professionnelle légitime. Mais il est également question de l'absence de soutien (tant sur le plan de la présence que de la responsabilité) des supérieurs hiérarchiques dans les situations les plus difficiles. Le malaise professionnel renverrait au défaut de collectifs fondés sur une culture professionnelle commune de référence entre les managers et les intervenants, collectifs capables de soutenir institutionnellement l'exercice de plus en plus personnel des travailleurs sociaux.

## La demande de soutien collectif

La mutualisation des épreuves de professionnalité qui se joue dans le travail en équipe – les temps de rencontres informelles, les régulations institutionnelles, les groupes d'échanges, les dispositifs d'analyse de la pratique, la formation continue, les associations professionnelles, le syndicalisme de branche, etc. – est nécessaire à la construction de l'expérience professionnelle, aussi singulière soit-elle. Si le professionnel est toujours la personne la mieux placée pour décrire et analyser son travail, la définition qu'il donne de sa pratique n'est acceptable pour la communauté professionnelle que si cette reprise de l'expérience se fait de manière collective. Or, et c'est l'un des fondements de la plainte des travailleurs sociaux, le défaut de mutualisation de l'expérience professionnelle semble partout constaté.

L'extension de la demande d'analyse de la pratique partout vérifiée, signale ce défaut de mutualisation sans toutefois le régler. La demande, qui selon notre étude a plus que triplé ces cinq dernières années, touche dorénavant l'ensemble des nouveaux secteurs, la quasi-totalité des métiers et des statuts. Elle n'émane plus seulement des travailleurs sociaux ou de leurs chefs de service dans un souci de soutien à la profession (maniement de la relation d'aide, besoin de « déposer » des situations difficiles et trop chargées d'affect, etc.), mais peut venir des cadres gestionnaires, dans une démarche d'élaboration d'une culture professionnelle commune et de « référentiels métiers », ou encore des comités d'hygiène et de sécurité des établissements dans une dynamique de prévention de la souffrance au travail. À cette diversification, correspond un éclatement de la demande. Dédiée au soutien des professionnels, l'analyse de la pratique peut être par exemple mobilisée pour régler des problèmes institutionnels non traités *ad hoc*. Ce qui conduit les groupes d'analyse de la pratique à se substituer à la vie institutionnelle de l'établissement et, notamment, aux temps de régulation entre cadres et professionnels. Ce télescopage entre le travail institutionnel et l'analyse de la pratique conduit ces collectifs à des activités prescriptives et non plus élaboratives (qui prennent le temps de la réflexion et de l'analyse avant celui de la décision). Cette confusion des genres pose problème : il n'y a plus de place pour l'élaboration par les professionnels de la tension entre le travail prescrit et le travail réel, activité pourtant au fondement de toute analyse de la pratique. Cet éclatement de la demande montre que l'enjeu n'est plus celui d'un appui aux professionnels (et donc de professionnalité), mais d'un appui à l'activité professionnelle elle-même (et donc de conduite, de gestion et d'évaluation de l'action).

### La reconfiguration de l'autonomie des travailleurs sociaux

Les travailleurs sociaux exercent leur métier dans une grande autonomie et habituellement « sans filet ». L'autonomie professionnelle des travailleurs sociaux se constitue à partir de l'engagement dans l'activité de leurs dispositions subjectives et personnelles. Traditionnellement (depuis l'avènement du travail social comme profession), coexistent deux plans de l'autonomie, celui du travail envisagé comme une affaire personnelle (le travail comme vocation) et celui du travail envisagé comme « auto-conception professionnelle » (le travail comme résultat d'une expérience particulière). Un troisième plan, beaucoup plus actuel, celui de la compétence (le travail comme injonction à l'initiative personnelle), est venu s'ajouter aux deux autres, mais dans un système de tensions tel que le tra-

vailleur social est dans l'incapacité de se construire une ligne de conduite propre et appropriée. Au cœur de ce modèle, la notion de compétence permet d'insister sur le « caractère contextualisé et personnalisé d'une action », sur « la pertinence des initiatives prises et des responsabilités assumées », sur la « capacité à s'ajuster et évoluer », sur « la mise en œuvre autonome des capacités mises à disposition de l'organisation » ; en un mot, « le professionnel est celui qui au travers de son savoir et de son expérience accumulée possède un large répertoire de situations et de solutions »<sup>9</sup>.

Alors même que les dispositions subjectives, les qualités personnelles deviennent des outils de travail, le travail social se rationalise et se standardise comme jamais. Le paradoxe ne peut plus être contenu. Tant que l'engagement subjectif dans le travail est réfléchi collectivement par des professionnels solidaires, les qualités personnelles sont mobilisables comme ressources de l'autonomie professionnelle et participent à l'activité. Mais, avec la généralisation des référentiels de compétences, les dispositions subjectives sont redéfinies comme des outils de travail standard et entrent en tension avec l'autonomie liée à la particularité et à la singularité de l'expérience. Le travailleur social y perd finalement son autonomie (voire son âme), puisqu'il doit agir de lui-même avec des injonctions, non pas à être autonome (c'est le paradoxe fondateur de l'autonomie), mais à l'être d'une certaine façon.

En ce sens, la logique d'encadrement actuelle visant à mesurer individuellement les compétences s'interdit de mesurer les épreuves de professionnalité et, par conséquent, l'ensemble des contraintes rencontrées par les professionnels dans leurs activités les plus difficiles (commande institutionnelle, règles de gestion, instances d'évaluation, relations hiérarchiques, tension entre les prescriptions et les pratiques, etc.).

L'autonomie des travailleurs sociaux ne peut donc se faire sans reprise des expériences professionnelles et son lot d'épreuves. Lorsque les situations sont surmontables, que les prescriptions sont tenables et que les statuts des intervenants ne sont pas précaires, ces reprises de l'expérience permettent de dénouer les problèmes en les rapportant aux contextes institutionnels, organisationnels, situationnels ou biographiques de l'exercice du métier.

Deux formes de reprises de l'expérience peuvent dès lors être schématisées. Celle des professionnels expérimentés, généralement dotés d'un solide *self control* et d'un statut professionnel établi. Habités à « gérer » les contradictions, « sujets de leurs pratiques », ils sont capables d'une grande réflexivité. En cas de difficulté, ils restent adossés à leurs institutions d'exercice, bien que critiques notamment lorsqu'elles ont abandonné leurs valeurs fondatrices. C'est dans cette adversité que les travailleurs sociaux trouvent l'énergie nécessaire au maintien de leur action.

D'autres intervenants sont moins stabilisés dans un statut professionnel fort, plus engagés dans l'action, travaillent davantage leur subjectivité au risque de

9. Lichtenberger Y., 2003, « Compétence, compétences », *Encyclopédie des ressources humaines*, Paris, Vuibert.

perdre quelque peu la maîtrise de la situation. Plutôt enclins à suivre les problèmes tels qu'ils se posent sur place qu'à répondre par des solutions prédéfinies, ces travailleurs sociaux expérimentent sans cesse les nombreuses voies ouvertes par l'indétermination des rencontres avec les usagers, au risque parfois d'un dépassement des règles prescrites. Dans ce cas, la reprise de l'expérience se joue au plus près des situations et de leur singularité, par expérimentations successives, dans une certaine forme d'incertitude. Il s'agit de tirer les leçons des innovations et des initiatives pour en évaluer la pertinence éthique et pratique; en un mot pour les valider ou non.

Critique ou subjective, la reprise des expériences peut difficilement rester un exercice solitaire: autonomie ne signifie pas isolement. Les épreuves de professionnalité ont beau être vécues de façon personnelle, elles demeurent une affaire collective, tant du point de vue des atteintes à la professionnalité

(les travailleurs sociaux ne sont pas seuls responsables de ce qui leur arrive) que de son soutien (la mutualisation des expériences professionnelles est au fondement éthique de toute reprise de l'expérience professionnelle).

Groupes d'échanges entre praticiens, dispositifs d'analyse de la pratique, associations professionnelles, groupements de formation continue: les collectifs de travailleurs sociaux réflexifs sont des vecteurs essentiels de construction et de reconnaissance de leur professionnalité. Leur existence est devenue un enjeu majeur pour le travail social. Certes, ces collectifs ne peuvent prendre en charge toutes les questions posées par l'exercice du travail social et leur légitimité n'est pas toujours assurée, d'autant plus que leur standardisation constituerait un véritable danger. Pourtant, comme l'expérience de chacun leur permet d'élaborer une éthique partagée, ils constituent le support principal de l'autonomie des travailleurs sociaux.

### Téléchargement du Rapport de l'ONPES et des Travaux sur

[http://www.travail-solidarite.gouv.fr/spip.php?page=rubrique&id\\_rubrique=917](http://www.travail-solidarite.gouv.fr/spip.php?page=rubrique&id_rubrique=917)