UNIVERSITE DE CERGY-PONTOISE
ECOLE DOCTORALE DROIT ET SCIENCES HUMAINES ED 284
LABORATOIRE EMA ECOLE, MUTATIONS, APPRENTISSAGES EA 4507
DOCTORAT EN SCIENCES DE L'EDUCATION

Corinne Rougerie

L'accueil : Un analyseur des implications professionnelles dans le travail social

Recherche socio-clinique en CCAS (Centre Communal d'Action Sociale)

Thèse soutenue le 8 décembre 2015
Sous la direction de **Gilles Monceau**

Jury :

Brigitte Bouquet, Professeure émérite, Chaire de Travail social et d'intervention sociale, Conservatoire National des Arts et Métiers

Roberta Carvalho Romagnoli, Professeure titulaire en Psychologie, Département de Psychologie, Université Pontificale Catholique du Minas Gerais, Brésil

Jean-François Marcel, Professeur des universités en Sciences de l'éducation, Université Toulouse, Jean-Jaurès

Gilles Monceau, Professeur des universités en Sciences de l'éducation, Université de Cergy-Pontoise

Remerciements

Ce travail de doctorat est pour moi une nouvelle étape dans mon parcours professionnel « empêché » autant qu'encouragé par mon employeur, il symbolise la rudesse et la singularité de ce champ professionnel que j'ai choisi depuis plus de vingt ans. Je remercie Pierre Verneuil de m'avoir permis de tenter cette belle aventure.

Un mot, une proposition de colloque ou de communication, et je peux me relancer intellectuellement. Je le dois particulièrement à Gilles Monceau. Je le remercie pour savoir être là, dans le temps, simplement et avec justesse.

Bien qu'éloignée géographiquement de la région parisienne (Université de Cergy Pontoise) et du laboratoire de recherche EMA, j'ai malgré tout profité de nombreux et stimulants échanges avec les uns et les autres, parfois même au-delà de l'océan. Le réseau international « recherche-avec » est pour moi l'occasion de poursuivre et prolonger ces temps de réflexion. Un merci particulier à Marguerite Soulière pour m'avoir aiguillée sur ma recherche, dans le métro parisien et à Ottawa, à Cinira Magali Fortuna pour m'avoir soutenue en plein hiver Limousin et à Dominique Samson, pour ses clés de lecture qui m'ont particulièrement « éclairée ».

Le laboratoire FRED de l'Université de Limoges m'accueille avec bienveillance. A mes compagnons de recherche Vincent Enrico, Patricia Alonso et Maryan Lemoine, tantôt complices, tantôt passeurs, je vous remercie pour vos échanges, vos lectures, vos critiques, vos conseils.

A mes copines et compagnes de recherche Anne, Claire et Silvia, pour le début d'une belle histoire intellectuelle et d'amitié. Un merci particulier à Claire, Myriam pour les virgules et Angel pour le sprint final.

A mes amies de vie : « ma sœur » Anne, Maryse et Carol pour être là quoi qu'il en soit.

J'adresse un merci particulier à ceux que je parasite parfois, pour être depuis aussi longtemps « à l'école » : mes enfants Alexandre et Apoline et ma maman.

Merci à Eric mon compagnon de vie pour sa présence et sa patience.

Enfin, je tiens à remercier tout particulièrement Danièle Lafaye et Chantal Rambaux qui ont contribué, chacune à leur manière, à mon intérêt pour les CCAS. Je transmets toute ma gratitude à l'ensemble des salariés du CCAS, pour leur confiance et leur partage.

Chabatz d'entrar !

N'ai pas cap de cledon
De varruelh de chadena
Per barrar l'ostal nostre
Ont vos ai botat coma
Un fuec dejos las cendras
Un cabecon sul fen
A madurar aqueus
Bocins de poesia

(Extrait du poème en langue occitane « Chabatz d'entrar », de Michel François Lavaur)

Entrez, je vous prie !

Je n'ai pas de portail,
De verrou ni de chaine,
Pour fermer la demeure
Où j'ai mis en réserve, comme
Un feu sous la cendre
Ou, sur le foin, le fromage de chèvre,
A murir lentement
Ces petits bouts de poésie

SOMMAIRE

Remerciements 2

Introduction 7

PREMIERE PARTIE : DE L'EXPERIENCE SINGULIERE A L'ACCUEIL EN TRAVAIL SOCIAL 15

I. Problématiser l'accueil à partir de l'expérience du travail social 19

A. Une question d'implication 19

B. Accueillir la souffrance personnelle: ce que j'apprends de mon histoire familiale 22

C. Accueillir la souffrance professionnellement : ce que j'apprends du travail social 24

D. Accueillir les connaissances : ce que j'apprends des savoirs 32

E. Accueillir un nouveau statut : du praticien au chercheur, posture et implication 34

Conclusion 41

II. La fonction d'accueil : une histoire du travail social 43

A. Retour socio-historique sur l'accueil : sa construction dans la formation des métiers historiques du travail social 43

B. Du travail social à l'intervention sociale : quelle place pour l'accueil ? 57

Conclusion 70

III. La fonction d'accueil : une source d'usure professionnelle des travailleurs sociaux ? 72

A. Retour sur l'histoire du « burn out » en travail social : quels liens avec l'accueil du public ? .. 73

B. État des lieux du contexte d'accueil en fonction publique: souffrance, Risques Psychosociaux (RPS), mal être? 76

C. Crise de professionnalité ou discours de la plainte? 79

Conclusion 84

IV. Approche conceptuelle de l'accueil aux regards des différents protagonistes 86

A. Ce que dit la recherche en sciences humaines et sociales 87

B. Ce que disent les textes officiels : l'accueil une activité marchande et évaluable ? 100

C. L'accueil et la formation en travail social 109

D. Ce que disent les « experts du champ » 124

Conclusion 141

V. Conclusion de la première partie 144

DEUXIEME PARTIE : LES DISPOSITIFS D'ACCUEIL DU CCAS APPROCHE METHODOLOGIQUE 147

I. Des CCAS au CCAS : des structures publiques d'accueil du citoyen 149

A. Des documents officiels et à usage professionnel peu nombreux 149

B. Les CCAS : contexte socio-historique et problématique actuelle 151

C. La relation de proximité, construction socio historique d'un service d'accueil du public ? ... 167
Conclusion ... 174
II. Approche socio-clinique institutionnelle ... 176
A. L'institution : le travail social comme institution ? ... 177
B. Analyse institutionnelle des pratiques et implication professionnelle ... 183
C. Un dispositif socio-clinique : une démarche d'inspiration ethno-sociologique ... 189
Conclusion ... 195
III. La mise en œuvre du dispositif au CCAS ... 196
A. Un CCAS « comme les autres » ... 196
B. Construction du dispositif de recherche ... 205
C. Mise en œuvre du dispositif ... 214
Conclusion ... 225
IV. Conclusion de la seconde partie ... 227
TROISIEME PARTIE : QUAND L'ACCUEIL DU CCAS DEVIENT ANALYSEUR ... 228
I. Des parcours de professionnels de l'accueil ... 231
A. Travail précaire et résistance à l'institution : une Conseillère ESF dans la tourmente ... 232
B. La question du reclassement professionnel : un « parcours contrarié » ... 237
C. Le cheminement d'un « pair » : un agent d'accueil de l'hébergement d'urgence ... 239
D. La surqualification, un frein au développement de la professionnalité : un agent d'accueil aux prises de ses maîtrises ... 241
Conclusion ... 245
II. La dimension spatiale de l'accueil ... 246
A. Cadre institué de l'accueil : La signalétique et l'accessibilité des services d'accueil ... 247
B. « Habiter » ces espaces : la dimension instituante de l'accueil ... 255
Conclusion ... 264
III. La dimension pratique de l'accueil ... 265
A. L'accueil institué ... 265
B. La dimension instituante de l'accueil : entre savoir-être et savoir-faire ... 270
C. Des compétences communes et partagées? ... 286
Conclusion ... 291
IV. La dimension symbolique ... 293
A. L'accueil et l'autorité ... 293
B. Des agents d'accueil agresseurs ? ... 301
Conclusion ... 308

V. Regard clinique sur l'accueil : l'accueil, un analyseur des nouvelles modalités de l'intervention sociale 310
A. Vers une relation d'accueil en intervention sociale 310
B. Regard clinique sur l'évolution des professionnalités : quelles questions de qualification ? . 314
C. Regard clinique sur l'évolution des professionnalités : quelles questions de formation ? 321
Conclusion 326
VI. Conclusion de la troisième partie 327
Conclusion générale 328
Bibliographie 333
Glossaire 353

Introduction

« Chabatz d'entrar », cette expression populaire de la région du Limousin, dont je suis originaire, est bien plus qu'une interjection banale. Derrière les mots traduits en français : « Finissez d'entrer ! », la dimension d'accueil se dévoile. Souvent inscrite sur la porte d'entrée de l'habitant, l'expression invite le visiteur à entrer *« Accueillir c'est bien recevoir chez soi »* (Bouquet, 2006, p. 26). D'une certaine façon, je propose en partageant cette thèse sur l'accueil, de débuter « chez moi » pour comprendre la relation de proximité que j'entretiens avec l'objet et les résonances dans le champ de l'action sociale[1].

Je suis tombée dans le « faitout »[2] des métiers du social dans mon enfance. Mes expériences personnelles et professionnelles façonnent mon objet de recherche. L'ignorer serait nier mon implication de chercheuse, de praticienne du travail social, de la formation professionnelle et mes racines rurales. Je suis suffisamment reliée intellectuellement au courant de l'Analyse Institutionnelle pour ne pas en ignorer les interférences, ni les passer sous silence. L'émergence de mon questionnement de recherche résulte de l'analyse de mon parcours professionnel et personnel. Depuis le début des années 1990, il prend définitivement racine par mon passage progressif du service social à la formation professionnelle puis à la recherche. En vingt ans, j'ai exercé différents métiers dont le fil conducteur est qu'ils sont concernés par *« des activités professionnelles relationnelles »* (Demailly, 2008). J'ai dû les conjuguer et m'adapter aux réalités de ma vie personnelle qui m'ont obligée à changer fréquemment de « terroir ». D'assistante de service sociale à chargée de mission, de directrice d'établissement social à formatrice et chercheuse dans le champ du travail social, ma pratique professionnelle relationnelle a été contrainte à prendre en compte la réalité du changement du social lui-même (Demailly, 2008, p. 52). J'ai toujours accueilli du public plus ou moins en difficulté, plus ou moins en demande, que celle-ci soit d'ordre social ou pédagogique. En ce sens, la posture éthique et professionnelle requise pour tout professionnel de l'action sociale ou de la formation est fondée sur la bienveillance, la courtoisie, la civilité et le respect. Elle facilite la mise en place

[1] L'action sociale étant entendue ici au sens du Conseil Supérieur en Travail Social (CSTS) à savoir : « l'action mise en œuvre dans les politiques nationales et locales, publiques ou associatives. Le travail social y participe pour promouvoir la socialisation, l'autonomie et la protection de personnes, la cohésion sociale en l'exercice de la citoyenneté, et pour prévenir les exclusions ou en corriger les effets » (CSTS, 2009, p. 114).

[2] Récipient (en métal, en terre, en fonte, etc.) muni de deux anses ou poignées et d'un couvercle, servant à faire bouillir de l'eau ou à faire cuire différents aliments. L'omelette grésillait dans la poêle, le lapin mijotait dans le fait-tout de terre vernissée (Genevoix, Raboliot, 1925, p. 131).
http://www.cnrtl.fr/lexicographie/faitout.

d'une intervention sociale, respectueuse de l'identité et du parcours d'une personne. L'acte d'accueillir est ainsi une pratique de base dans le domaine de l'action sociale, *« une démarche interactive qui permet de relativiser les distinctions entre accueillants et accueillis et de laisser place à l'accueilli comme acteur »* (Bouquet, 2006, p. 26). Je peux dire que j'ai été sensibilisée et initiée à cette pratique, en institut de formation, lors de ma formation initiale en travail social.

Lorsque je suis encouragée institutionnellement à poursuivre en thèse, des effets se produisent plus ou moins visiblement. J'observe des comportements très différents chez mes collaborateurs. Parfois « accusée » de vouloir produire un savoir trop « savant », quelques fois « raillée » sur un potentiel échec : l'accueil de la recherche dans les milieux de la formation en travail social ne va pas toujours de soi. La recherche me donne le sentiment de s'apparenter parfois à une activité commerciale, dans la mesure où elle est échangée contre des bénéfices professionnels formels (statut, responsabilités, contenus enseignés). Par exemple, mes publications ou communications sur ma thèse sont doublement référencées, validant la participation financière de mon employeur à ma formation doctorale. Ma démarche de recherche participe autant à la valorisation des ressources humaines potentielles de l'institut de formation qu'à ma propre reconnaissance personnelle. Doit-on y voir un effet du marché et/ou un besoin de reconnaissance de la formation professionnelle en travail social? Le statut de formateur-chercheur n'existant pas, s'agit-il d'une professionnalité émergente ? D'un nouveau métier de la relation ? Je participe volontairement et consciemment à une nouvelle expérience qui bouscule mon expérience professionnelle construite jusqu'alors.

En orientant initialement mes travaux sur l'articulation entre l'accueil en « front office »[3] et la souffrance au travail, je suis influencée par mes propres implications au travail. Mon parcours professionnel et mon cheminement au sein de la fonction publique esquissent la naissance de mon objet de recherche. J'interroge la notion de service au public dans un contexte législatif en évolution. La Réforme Générale des Politiques Publiques (RGPP) génère de nouvelles logiques en termes de rationalisation budgétaire, de rentabilité et de réorganisation des services, ainsi que de logiques de territoires. Elle a des effets sur le traitement de la pauvreté et de la précarité. Mes expériences professionnelles de travailleur social « de terrain » puis d'encadrement ont été les détonateurs d'une série de questions professionnelles s'entremêlant avec mon parcours et mon cheminement intellectuel. Pendant cinq ans, j'ai été chargée de

[3] En référence aux travaux de Chopart, le « front office » aussi appelé « front desk » correspond à la situation de contact direct avec le public (Chopart, 2000, p. 270).

mission, puis j'ai été directrice en Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)[4]. J'ai observé, vécu et partagé dans ce type d'espace public, différents types d'accueil des personnes par différents professionnels, au profil « hybrides ».[5] Intervenir dans une structure située dans un quartier urbain isolé, dépourvue de travailleurs sociaux et collaborer avec des agents fonctionnant essentiellement « avec le cœur », troublent la professionnelle. Je suis à l'époque peu férue des nouveaux modes de management public. Des animateurs d'hébergement d'urgence de nuit, aux intervenants sociaux « nichés » dans leurs bureaux, les rapports au travail s'entrechoquent autour de l'intervention sociale auprès des personnes. En apportant un service public aux populations les plus démunies, que montre la fonction d'accueil des rapports des individus entre eux ? Des rapports que les uns et les autres entretiennent avec les institutions ?

Mon questionnement initial s'étant focalisé dans un premier temps sur l'accueil en « front office » et la souffrance au travail, j'ai débuté assez naturellement par de nombreuses lectures sur la thématique du travail et des Risques Psycho Sociaux (RPS). Je me suis « engouffrée » dans cette littérature scientifique. Depuis ces trente dernières années, de la psychologie ou psychopathologie du travail à la sociologie clinique du travail, les travaux de Dejours, De Gaulejac et Clot ont largement fait l'état de cette question. Le lien avec l'évolution du contexte législatif et économique inscrit souvent les résultats dans une sorte de « fatalisme » institutionnel dans lequel le salarié est davantage en situation de subir que d'agir. Depuis 1980, différents travaux de recherche, en particulier ceux de Dejours, le montrent. Ces recherches, par les résultats qu'elles produisent, participent souvent à mettre le professionnel en position victimaire. Il subirait un travail dans lequel il ne serait plus « agissants » au quotidien. L'effet paradoxal en serait que la richesse des contributions de ces travaux de recherche annihile la propre contribution et le pouvoir d'agir du professionnel au sein des organisations. Doit-on craindre l'aggravation *« d'une maladie au travail »*, telle qu'elle anesthésie la pensée des personnes, au risque de faire passer ces recherches comme seules antidotes, comme le souligne Clot lui-même ? (Clot, 2010, p. 161).

[4] Le CCAS est un établissement public autonome dépendant de la fonction publique territoriale. Il anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune en liaison avec les institutions publiques et privées. Il représente par excellence la dimension locale de l'institution de l'action sociale. A ce titre, il développe différentes activités et missions légales ou facultatives, directement orientées vers les populations concernées. Code de l'action sociale et des familles : Art.123-4.

[5] Aballea explique que les CCAS « se situent souvent dans une position intermédiaire, hybridant les profils et diversifiant les statuts, manifestant par là sans doute une difficulté particulière à intégrer les métiers du social dans l'action communale » (Aballea, 2000, p. 102).

Les recherches et études menées sur l'activité d'accueil du public en guichet dans les services publics s'inscrivent souvent dans cette perspective d'incurabilité. Ces organisations de travail sont passées au crible de la pensée critique de nombreux chercheurs, pour ne citer que les travaux de Siblot ou Weller. Les entrées organisationnelles et structurelles retenues prédominent pour comprendre les effets du travail sur les agents. Ces travaux de recherche se situent à la croisée des sciences politiques, de la sociologie, de la psychologie, voire des sciences de la gestion. Ils font preuve le plus souvent d'un certain déterminisme au regard d'une analyse organisationnelle. Ils donnent parfois le sentiment de tourner en rond autant pour les praticiens que pour les chercheurs, comme le faisaient remarquer Lourau et Ardoino dès 1994, dans *Les pédagogies institutionnelles*. Le risque de s'enfermer dans l'analyse du fonctionnement de cette *« machine sociale »* (Lourau, Ardoino, 1994, p. 28) qu'est l'organisation de travail est d'oublier le sens de ce pour quoi quelque chose se fait, au risque de se limiter à rechercher des innovations pour aboutir à de nouvelles bonnes pratiques.

Les approches variées autour de l'activité de travail s'inscrivent globalement dans le champ de la sociologie, de la sociologie clinique, de la psychologie, de la psycho dynamique du travail et pour une part non moins conséquente en sciences de la gestion et en sciences politiques. C'est souvent dans ces champs et à la croisée de ces champs que la fonction d'accueil est analysée. La tendance aujourd'hui est d'ailleurs d'aller vers une sociologie de la « subjectivité », autrement dit à *« l'incorporation de la psychologie et de la psychologie sociale dans la sociologie »* (Prades, 2014, p. 129-130). Prades fait d'ailleurs remarquer que c'est ainsi que des sociologues ont investi par exemple la question de la souffrance au travail (Bourdieu, Linhart, Erhenberg).

Alors, pourquoi convoquer le champ des Sciences de l'éducation ?

Tout d'abord, ces questions ne lui sont pas étrangères et interrogent le rapport au savoir des sujets et permettent l'analyse de leurs manières d'y être pris. Mises au travail sous un angle différent, elles donnent une place différente au sujet agissant, pensant et réfléchissant sur ses actes professionnels, sa propre pratique en train de se faire au quotidien. Elles permettent au sujet d'interroger son rapport au savoir (Charlot, 1997 ; Beillerot, 2000, 1989). Le champ de la formation est au cœur des préoccupations des Sciences de l'éducation. Depuis les années 1990, les travaux sur l'analyse des pratiques professionnelles (Fablet et Blanchard Laville depuis 1996) et plus particulièrement ceux sur l'analyse institutionnelle des pratiques (Monceau, 2012) participent à mon choix méthodologique. Je me réfère plus particulièrement au courant de l'Analyse Institutionnelle (AI) avec l'œuvre de Lourau et Lapassade. L'AI *« est un ensemble*

hétérogène de considérations, théoriques ou problématiques, sur les lectures possibles de l'organisation sociale, des forces et des significations qui la traversent » (Ardoino, Lourau, 1994, p. 36). Je vais utiliser plus particulièrement le concept d'implication pour analyser les effets des nouveaux métiers de la relation sur les professionnels et l'évolution de leur professionnalité. L'institution est comprise dans ce cadre comme *« le mouvement par lequel des forces sociales se matérialisent dans des formes sociales »* (Ardoino, Lourau, 1994, p. 37). L'institutionnalisation des pratiques professionnelles d'accueil, sera observée sous cet angle.

Je fais le choix d'aller chercher, au plus près des sujets, au sein même des collectifs de travail. La notion d'accueil s'impose ainsi progressivement au fil de l'écriture, de mes lectures, de mes rencontres. Je l'associe au concept d'implication en Analyse Institutionnelle. *« Plus l'affectivité profonde est prise en compte, moins on peut s'illusionner sur l'"objectivité" qui pourrait dépendre de précautions méthodologiques »* (Ardoino, 1980, p. 18). Ainsi abordée par Ardoino, l'implication si elle n'est pas que libidinale, *« apparaît comme une donnée complexe qui doit trouver sa place dans la théorisation »* (Ardoino, 1980, p. 18). Son caractère matériel, organisationnel, à travers les statuts les appartenances, les activités de travail, les non-dits, etc. m'intéressent tout autant. Cette perspective de changement social[6], motive mes interventions, qu'elles soient de recherche, de formation ou personnelle.

L'accueil est un objet inconnu en Sciences de l'éducation, contrairement au travail social. Des travaux font référence en la matière notamment autour de l'analyse de la pratique et de la réflexivité. Je citerai ceux de Fablet et Guillier, par exemple. Les questions de professionnalisation sont bien sûr mises au travail plus largement avec les travaux de Wittorski ou Bourdoncle. Mais le plus souvent, l'approche se fait au regard des métiers ou des interventions éducative ou socio-éducative. Le lien famille/enfant/institution est une porte d'entrée privilégiée (Rurka, Tillard, Durning, Fablet). L'Analyse Institutionnelle (Lourau, 1970) m'apparaît pertinente dans la mise en œuvre de ma recherche doctorale, avec les concepts d'implication et d'institution. Par la place qu'elle donne au sujet et au collectif, elle permet *« d'être au plus près »* de l'action en train de se faire, des ressentis, etc. (Monceau, 2013, p. 91). J'utilise plus particulièrement le concept d'implication professionnelle, à savoir *« l'ensemble des relations que le sujet entretient avec la profession à laquelle il "appartient" et avec les autres institutions dans lesquelles ou en lien avec lesquelles il exerce sa profession »* (Monceau, 2012 b, p. 15). Il permet de réinterroger la place des individus non comme subissant un système,

[6] Le changement social est à entendre comme les structures et significations des organisations sociales, systèmes collectifs et institutionnels de valeurs, projets sociopolitiques implicites ou explicites (Ardoino, 1980, p. 19).

comme acteurs agissants de ce système, pris au sein même d'un collectif. En Analyse Institutionnelle, le collectif prend d'ailleurs une place prépondérante dans l'analyse elle-même. Le volet institutionnel de l'analyse des pratiques, s'enrichit de l'analyse du groupe (Fablet, 1996, Monceau, 2005, Beziat, 2012). A l'heure où les collectifs de travail sont « en miettes »[7], que vient révéler l'accueil des personnes en difficultés par les travailleurs sociaux et agents administratifs dits de « front office » ? Ils accueillent chaque jour des personnes aux demandes sociales variées (d'une demande d'intervention domestique, administrative à un hébergement d'urgence pour la nuit). Dans l'accueil du quotidien, leurs professionnalités s'affrontent et viennent dire des choses du rapport à la formation et aux savoirs. Pourquoi certains résistent plus que d'autres à ce contexte professionnel particulier, du temps de la première rencontre avec l'usager ? Autrement dit, que donne à voir l'accueil du rapport au travail et de l'évolution des professionnalités des métiers du social ? L'accueil du public peut-il devenir un outil conceptuel susceptible d'apporter des éléments d'analyse des pratiques professionnelles en mouvement, au quotidien ?

Je propose de présenter ma recherche en trois temps :

La première partie de mon travail s'attache à comprendre et identifier ce qu'est l'accueil dans le champ du travail social. Je l'aborde par l'analyse biographique de ma propre expérience avec l'accueil. Comment participe-t-elle à interroger de l'intérieur la place de l'accueil dans ce cadre professionnel ? La praticienne et la chercheuse que je suis m'amènent à *« [mettre] en relief beaucoup de questions et de situations que le chercheur se pose »* (Kohn, 2001, p. 20). Kohn le caractérise par l'expression *« praticien-chercheur »*, autrement dit, une posture de recherche à part entière. Mon objet de recherche s'est bâti à partir de ma sensibilité et de ma pratique professionnelle. La prise de conscience progressive de l'ancrage de mon objet dans ma propre histoire de vie exige une lucidité et une rigueur méthodologique (Kohn, 2001, p. 19). Je la croise, la prolonge et prend de la distance en la revisitant au regard de l'histoire du travail social, pris lui-même dans la mouvance plus globale de l'action sociale. Comment s'est construit l'accueil dans le champ du travail social ? Je décide d'explorer les origines de l'activité d'accueil, pour en trouver la genèse. Je sollicite l'histoire afin de reconstituer les conditions sociales et politiques d'apparition de la pratique d'accueil dans le travail social. L'accueil est pris comme un analyseur historique permettant de saisir le sens et la signification

[7] Je fais référence aux travaux de Georges Friedmann, dans Le travail en miettes (1956). L'auteur insiste entre autres sur la montée des nouvelles techniques qui cumulées au capitalisme traditionnel ralentit voire empêche les salariés de répondre à leurs besoins profonds de participation.

de ce champ professionnel. Je fais le choix d'une lecture socio-historique permettant de resituer l'articulation travail social/formation et ses impacts sur la professionnalisation[8] des travailleurs sociaux. L'analyse du passé, même récent, permet d'apporter des clés de lecture sur le moment présent observé *« La prise en compte de cette interférence passé/présent au niveau du chercheur (...) [est] : une manière de faire jouer la fonction « miroir » du passé pour le présent »* (Savoye, 1998, p. 159). Je m'attache à montrer les caractéristiques de l'accueil en travail social et à le définir. J'utilise pour ce faire les productions écrites de professionnels du champ, de formateurs-chercheurs et de chercheurs. Je recense et je m'appuie sur les études, rapports et textes officiels produits sur l'accueil. J'utilise des référentiels nationaux de formation initiale (en particulier des métiers dits historiques du travail social) et des données recueillies en instituts de formation au niveau régional. L'accueil apparaît progressivement comme l'agencement concret de logiques d'action et de logiques sociales et d'un cadre théorique relativement complexe à cerner.

La seconde partie présente la méthodologie que je mets en œuvre pour exploiter les données des trois dispositifs d'accueil que j'ai choisis d'interroger en CCAS. Je débute par la présentation des CCAS et leur problématique actuelle. Je réinterroge une nouvelle fois l'histoire pour comprendre leurs évolutions. Je montre en quoi le CCAS retenu pour mon travail de recherche est un terrain propice pour interroger l'accueil. *« Les tendances actuelles à l'uniformisation sociale mais aussi à l'individualisation des rapports à l'activité humaine constituent probablement des motivations suffisamment fortes pour susciter à la fois de nouvelles revendications identitaires collectives dans les groupes sociaux et donc, par ricochet, des travaux de recherche à leur sujet »* (Wittorski, 2008, p. 7). On ne peut dissocier la place du sujet de son travail si l'on veut saisir les connaissances qu'il tire de son activité de travail. Je m'attache donc à analyser ce process à partir du local. En partant du particulier pris dans un contexte général, je vais m'attacher à *« comprendre comment "fonctionne" [ce] monde social »* (Bertaux, 1997, p. 19). Je ne cherche donc pas à rédiger la monographie d'un CCAS. J'aurais pu mener ce travail dans d'autres types de structures à caractère social. Mais ces organisations dédaignées du passé évoquent par leur particularité une histoire du travail social. Je m'immerge dans la structure régulièrement pendant plus d'un an. Ma démarche est alors de type ethnosociologique (Lapassade, 1991). Je réalise 29 entretiens individuels avec la majorité des

[8] La question de la professionnalisation renvoie ici au concept de « forme identitaire » (Dubar, 1991). L'identité sociale naît d'un ajustement entre le structurel et le biographique selon un double processus mêlant transaction subjective et transaction objective. Les identités sociales et professionnelles sont interdépendantes. La formation devient alors garante du processus de professionnalisation, celui-ci étant toujours en construction.

personnels des services ayant une mission d'accueil. Je les rencontre sur leurs lieux de travail. J'assiste parfois à des situations d'accueil. J'observe, dans la salle d'attente, les postures des uns et des autres. A ce titre, je rencontre des agents administratifs, des agents d'animation et des travailleurs sociaux. Je choisis d'entrer en recherche par le sujet, son parcours de vie, son expérience professionnelle. Je construis progressivement un dispositif socio-clinique de recherche, en proposant notamment des espaces collectifs d'échange et d'analyse aux salariés. Il s'agit *« d'une combinaison de plusieurs modalités de recueil de données mais c'est surtout la proposition de séances de restitution susceptible de fonder l'alliance entre chercheurs et praticiens »* qui fonde ma démarche de recherche (Fablet, 2004, p. 2). Le travail entrepris s'apparente à une recherche de type recherche - intervention (Romagnoli, 2015).

La dernière partie présente les résultats de ma recherche. Elle questionne le micro social, les pratiques professionnelles quotidiennes et particulières des salariés. Les données recueillies et analysées apparaissent complexes et difficilement généralisables. L'analyse socio-clinique des pratiques d'accueil révèle des implications singulières, d'une catégorie d'agents à l'autre, d'un salarié à l'autre. L'accueil montre progressivement sa force analytique. La relation d'accueil révèle un face à face troublant dans un contexte institutionnel incertain. Mes multiples rencontres avec la souffrance de vie et la souffrance au travail soulèvent des interrogations sur la construction de la professionnalité des travailleurs du social. Leur engagement et leur dévouement les amèneraient-ils à payer un lourd tribut (épuisement professionnel) pour des difficultés auxquelles ils ne peuvent faire face ? Des questions d'éthique et de posture professionnelle me semblent mises au travail. Comment se construit le destin singulier de chacun au regard de l'histoire sociale. Le travail de l'accueil se dévoile à travers des « zones blanches »[9] où ne se met plus en œuvre le travail social. Que montrent les modalités d'accueil dans le champ du travail social ? Quels sont les effets produits par les dispositifs d'accueil sur la professionnalité des travailleurs sociaux ? Quels effets produisent les implications des professionnels sur l'accueil en lui-même ? En quoi les espaces, les pratiques et le sens de l'accueil pour les professionnels sont-ils analyseurs des implications professionnelles ? Les résultats révèlent la force analytique de l'accueil sur les professionnalités en œuvre dans le champ du travail social.

[9] Expression professionnelle empruntée aux services de télécommunication pour caractériser un espace non couvert par les réseaux de communication et employée dans le langage courant du milieu professionnel du travail social

PREMIERE PARTIE :
DE L'EXPERIENCE SINGULIERE A L'ACCUEIL EN TRAVAIL SOCIAL

« La fonction d'une fable n'est pas de dire la vérité, mais de faire croire. Elle met du sens en circulation. Une fable n'est pas un mensonge. Son enjeu est de produire de la conviction en faisant croire que c'est la réalité qui a changé »

Michel Autès. Les paradoxes du travail social, 1998

L'enjeu de cette partie est de montrer comment mon objet de recherche a progressivement émergé de mes expériences personnelles et professionnelles. Le retour biographique que j'opère permet *« [...] de montrer comment l'inscription forcément singulière de l'expérience individuelle dans un temps biographique est à l'origine d'une perception et d'une élaboration particulières des espaces de la vie sociale et par des modalités de construction réciproques de soi et du monde »* (Delory-Monberger, 2010, p. 2*)*. Mon expérience biographiée participe à saisir plus globalement comment les individus se construisent, se forment, apprennent de leur propre monde intérieur ». *Dans le travail largement implicite de la biographisation se joue ce qui est au centre du processus d'éducation/formation, à savoir la conjonction, la négociation, la perlaboration entre les constructions et projections biographiques individuelles et les projets collectifs véhiculés par les institutions socialisatrices* » (Delory-Monberger, 2010, p. 4 - 5).

Je débute par l'analyse de la posture de recherche du praticien-chercheur et celle de mes implications qui en découlent. Mon rapport au travail social et ma pratique professionnelle fondent mon expérience de praticienne. Ils sont utilisés comme corpus. Ils évoquent et retracent des « *épreuves de professionnalité* » (Ravon, 2008, p. 19) ancrées dans un processus de connaissance et de reconnaissance prise dans un ressenti de mal-être professionnel. Ravon propose de distinguer l'usure professionnelle par l'analyse de l'épreuve de professionnalité. Quand elle ne débouche sur aucune nouvelle connaissance et de fait n'est pas reconnue, elle engendre de l'usure professionnelle. Les épreuves de professionnalités correspondent à un processus inscrit dans la durée de l'exercice professionnel et délimité par une trajectoire d'apprentissage qui reconfigure l'expérience professionnelle. L'expérience, qu'il entend au sens de Latour[10], amène le sociologue à préciser qu'en fonction « du chemin d'épreuve »

[10] *« L'expérience [...] consiste à « passer à travers » une épreuve et en « sortir » pour en tirer les leçons. [...] Elle se définit, non par la connaissance dont on dispose au départ, mais par la qualité de la trajectoire d'apprentissage*

l'individu n'est pas nécessairement enclin à développer de l'épuisement au travail. Moins l'expérience professionnelle du travailleur social, qu'il qualifie de « ressource essentielle », est sociabilisée et mutualisée, moins elle est mobilisable et mobilisée, au risque de menacer l'équilibre par l'action professionnelle.

Je continue par l'analyse du travail social comme institution et comme pratique professionnelle, principalement avec l'émergence de la relation d'aide « professionnalisée ». Elle pose les bases d'un accueil spécifique de la personne. L'accueil est une pratique, un exercice professionnel du travail social. Bouquet rappelle qu'« *[Institutionnellement], l'accueil désigne une fonction des organisations sociales qui s'entend comme une réponse à l'exclusion »* (Bouquet, 2006, p. 26). Entrer en relation avec l'autre dans un cadre professionnel sous- entendrait alors l'acceptation « […] *d'être affecté et de s'engager plus singulièrement encore dans la relation »* (Pommier, 2005, p. 195). Je propose d'explorer l'accueil sous l'angle de la fonction à partir de la professionnalisation du travail social. Que dit l'histoire de la formation du travail social et plus largement de l'évolution des pratiques professionnelles ? Parmi les actions plus précises, l'accueil du public se révèle être l'une des modalités d'entrée en relation du travail social. En quoi est-il une fonction du travail social ? Qui sont les acteurs de sa mise en œuvre ?

Je poursuis par une tentative de décryptage du lien parfois indicible entre souffrance et fonction d'accueil. La démarche socio-historique entreprise dévoile progressivement les tensions aux prises avec l'évolution de la pauvreté et de l'exclusion. Les travailleurs sociaux accueillent, partagent la souffrance des personnes au quotidien depuis la création progressive de leur métier. Le temps de la rencontre avec l'usager semble se complexifier. L'accueil du public est-il devenu un vecteur de souffrance au travail ? L'épuisement professionnel qui commence à être pointé à la fin des années 1970 dans le travail social est-il en lien avec le premier acte professionnel du travailleur social ? Ou bien est-il une nouvelle boîte de Pandore ? Que nous raconte ce temps de la rencontre entre la personne et le travailleur social au fil du temps ?

Je termine cette partie par une lecture affinée de l'accueil : fonction, activité, etc. Comment est identifié et défini l'accueil dans le champ du travail social aujourd'hui ? Je croise

qui a permis de passer à travers une épreuve et d'en savoir un peu plus. [...] Une bonne expérience n'est pas celle qui échoue, mais celle qui a permis de dessiner le chemin d'épreuves par lequel il va falloir passer de façon à ce que l'itération suivante ne s'accomplisse pas en vain » (Latour, 1999, p. 259).

la parole des chercheurs, des professionnels du champ du travail social, avec les textes officiels, pour saisir le ou les sens de l'accueil.

I. Problématiser l'accueil à partir de l'expérience du travail social

J'appréhende ainsi mon expérience de vie comme « une démarche biographique » pour déchiffrer mon parcours professionnel et ses liens avec le travail social. Cette posture participe de cette entrée par le biographique et l'apprendre. Delory-Monberger précise que *« si la biographie constitue un cadre déterminant dans le rapport à la formation et au savoir, elle joue également un rôle essentiel dans le processus d'apprentissage lui-même : elle structure en effet l'appréhension et la construction des « objets » d'apprentissage, qu'il s'agisse de savoirs formalisés, de savoir-faire procéduraux, de compétences multidimensionnelles, etc. On peut parler à ce titre de construction biographique des apprentissages, dans la mesure où l'acquisition des savoirs et des compétences relève elle aussi d'une logique biographique »* (Delory-Monberger, 2010, p. 7). Je fais le choix de tirer des liens d'apprentissage avec mon histoire personnelle. Mon histoire professionnelle est inévitablement imbriquée à mon parcours personnel. La lecture diachronique de mon récit de vie identifie alors le passage progressif d'un objet de préoccupation professionnelle à l'objet de recherche. Je m'autorise des « flashbacks » car je divise, pour le besoin de l'analyse, mon cheminement en trois séquences : l'histoire personnelle, l'histoire professionnelle et le cheminement intellectuel. Je tisse et parfois détisse mes rencontres et mes relations, au fil du temps. Les imbrications de mes sphères personnelles et professionnelles me conduisent, dans ma pratique de praticienne en travail social, à identifier la nature de ma relation professionnelle avec les personnes avec lesquelles je travaille, qu'elles soient usagers du travail social ou professionnelles du champ. Leurs analyses m'amènent à interroger ma posture de praticien-chercheur. Monceau nous rappelle qu'*« On ne fuit pas les institutions. L'homme emporte avec lui ses "pathologies institutionnelles" »* (Monceau, 2010, p. 13). L'implication demande à être clarifiée dès le début de mes travaux. Elle interroge ma propre implication prise dans l'objet de la recherche et plus globalement dans l'institution scientifique dans laquelle je le mets au travail.

A. Une question d'implication

Il n'est sans doute pas anodin que je me sois intéressée à ce concept tant Lourau relève l'effet métastasique et inflationniste du terme d'implication particulièrement visible selon lui dans le champ du travail social, de la formation ou de la santé, au risque de le rendre difficilement utilisable dans le cadre de l'Analyse Institutionnelle (Lourau, 1990, p. 110-111 ;

Ardoino, Lourau, 1994). Il m'a permis de mettre au travail mon propre rapport à l'engagement professionnel auquel on aurait tendance à le réduire assez facilement. Je peux ainsi resituer mon vécu dans de nouvelles dimensions institutionnelles et travailler mon propre rapport à la recherche en tant que praticienne prise dans son objet de recherche. L'une des premières définitions données de l'implication par Lourau interroge pleinement la position du praticien-chercheur, que je suis : *« J'appelle implication l'ensemble des rapports que l'intellectuel refuse, consciemment ou non, d'analyser dans sa pratique, qu'il s'agisse des rapports à ses objets d'étude, à l'institution culturelle, à son entourage familial ou autre, à l'argent, au pouvoir, à la libido et en général à la société dont il fait partie. Alors que l'intellectuel se croit très capable d'analyser et d'objectiver ce qui arrive aux autres, y compris, parfois, à des catégories d'intellectuels dont il s'exclut d'office »* (Lourau, 1981, p. 24).

Le concept d'implication n'est donc pas à confondre avec l'idée d'engagement qui est largement portée par des valeurs idéologiques voire moralisatrices. Nicolas Le Strat a très bien relevé cette injonction où *« chacun est sommé de s'impliquer, d'apporter en continuum la preuve qu'il est bien à ce qu'il fait (...) »* (Nicolas Le Strat, 1996, p. 124) qui dessine ou sert de réservoir aux nouvelles politiques de management. L'implication ainsi posée renvoie à l'idéologie de la réalisation de soi. On se mobilise psychiquement, par sa motivation et ses ambitions valorisées, comme si l'on convoquait l'énergie libidinale au travail. La disposition mentale, les désirs profonds d'exister et d'être quelqu'un, se réaliser, exprimer son potentiel sont autant de dispositions au risque d'être convoquées derrière l'implication. Certains managers l'auraient bien saisi depuis un certain nombre d'années, sous l'appellation de « chaos management » (De Gaulejac, 2011). Plus l'homme échoue et plus il développe de la créativité pour rebondir et être rentable. C'est autrement dit une culture de l'échec entrainant une perte globale de sens, le travail noble comme *« médiateur entre l'homme et la culture »* (Marx, 1993, 4ème ed.) n'existerait plus. L'implication sous-tend donc les dangers du développement de la culture de l'excellence et du capital humain.

Nicolas Le Strat considère l'implication comme *« mise sous tension [...] dans une dialectique mobilisation-domination, qu'il s'agit d'explorer »* Elle traduit selon lui, des *« appartenances à l'institution »* qu'il est urgent d'analyser. Pour se faire, il propose des dispositifs « artificiels » construits, *« une manière expérimentale de l'amener à se reproduire, à s'actualiser, à s'institutionnaliser en l'exposant à une situation nouvelle […] »* (Nicolas Le Strat, 1996, p. 23). Cette approche met en lumière l'articulation implication/intervention au regard de dispositifs d'analyse qu'il faut créer pour « faire parler » l'institution par l'analyse de

l'implication. Mais l'auteur se cantonne à une institution de type sociologique classique, normée et juridico politique. En ce sens, il se démarque peu de l'approche durkheimienne de l'institution et ne pousse pas suffisamment l'analyse de l'implication, au risque de la faire tourner en rond dans les méandres de l'analyse. Hors, *« L'implication est un nœud de rapport. Elle n'est ni « bonne » (usage volontariste), ni « mauvaise » (usage juridico-policier) »* (Lourau, 1990, p. 113).

Il poursuit en insistant sur *« l'analyse de implication déjà là dans nos appartenances et non appartenances, nos références et non-références, nos participations et non-participations, nos surmotivations et démotivations, nos investissements ou non- investissements libidinaux »* (Lourau, 1990, p. 113). Cette définition insiste sur la dimension d'analyse que doit provoquer l'implication. Elle questionne à ce titre l'éthique même du chercheur, la nature de ces liens et de l'institution et des champs de force dans lesquels il est pris, dans l'État lui-même. Elle amène à interroger par ailleurs le caractère inconscient des rapports dans ce qui n'apparaît pas au premier abord, dans les non-dits, dans les actes qui ne se font pas. Je ne conçois pas ma posture de chercheur sans l'analyse de ma propre implication, de mes implications professionnelles, au même titre que celles des salariés avec lesquels je vais collaborer au cours de la mise en œuvre de mon dispositif socio-clinique.

Dès lors *« l'explicitation des implications, au sens psychologique (implication affective et libidinale), comme aux sens logique et politique (implications institutionnelles, reconnaissance des statuts, des positions d'où l'on parle, des intérêts de classe, des transversalités, des options idéologiques et des appartenances, etc.), redonnera aux comportements individuels et collectifs des significations et des dimensions soigneusement ignorées par les formes d'analyses psychologiques et organisationnelles »* (Ardoino, Lourau, 1994, p. 35).

L'analyse de l'implication permet d'appréhender la place de l'individu dans le processus dans lequel il intervient, dans le champ total de l'institution et par conséquent dans le champ global de la société dont l'institution considérée n'est qu'une résultante. Les travailleurs sociaux participent, par leur implication, à montrer une façon de faire et de vivre le travail social localement. Plus globalement, ils interrogent le travail social en France. Les différents rapports de force et des implications de chaque acteur peuvent être analysés au regard des pratiques professionnelles. Cette analyse met en évidence les contradictions de l'institution, à partir d'une lecture de micro système organisationnel, comme un Centre Communal d'Action Sociale par exemple.

J'ai toujours apprécié particulièrement cette définition quasi poétique de l'implication proposée par Perrault Soliveres : *« le nœud des rapports de l'individu au monde dont il est issu et auquel il participe. Ceci englobe aussi bien la somme des fils qui l'attachent, conscients et inconscients, que les options passives et actives qui découlent de ses propres plis »* (Perrault Soliveres, 2001, p. 234).

B. Accueillir la souffrance personnelle: ce que j'apprends de mon histoire familiale

Dès mon plus jeune âge, j'ai une conscience très vive de la souffrance, j'apprends à l'apprivoiser, à l'accueillir, à travers l'histoire de vie de mes proches. Lorsque mon père décide d'en finir avec la vie, il y a quelques années, son suicide m'apparaît inévitable. Pour avoir partagé avec lui une part de sa souffrance, je reconnais son chemin. Je ne condamne pas l'acte. L'ignorance du savoir médical dans la prise en charge de sa conduite addictive, le « faux » secret familial sur la « fatigue d'être soi » (Ehrenberg, 1998) de mon père, m'ont conduite à travers les années, à « vivre avec » et à le verbaliser publiquement, sans l'approbation de mes proches.

Je n'ai jamais entendu mentionner dans le diagnostic médical l'état dépressif chronique de mon père. Mais, en relatant son parcours professionnel, je suis troublée par certaines coïncidences avec l'évolution du travail en France. J'ai connu de l'intérieur, la progression de l'entreprise forestière qu'il dirigea une trentaine d'années. Il était technicien forestier, reconnu aux dires des professionnels de son entourage. Entre le début des années 1960 et le début des années 1980, il géra jusqu'à quinze salariés, aux moments les plus prospères de l'entreprise familiale et du contexte économique français. De la descente infernale dans laquelle il plonge dans les années qui suivirent, demeurent des évènements observables: le licenciement progressif de ses salariés, la fermeture de son entreprise, l'alternance de son salariat et de ses périodes de chômage. Ses années difficiles allaient de pair avec la montée en France de ce que l'on nomme alors « exclusion ». Mon père, partageant rarement ses ressentis, me confia à plusieurs reprises son mal être professionnel: *« Je ne veux plus travailler dans les bois….Je ne veux plus y retourner, je suis tellement déçu »*. J'accueillais ses paroles, comme sa fille que je suis, avec toute l'émotion qui l'accompagne. A cette époque, je débutais ma carrière d'assistante sociale. La période était encore prospère en termes d'employabilité dans le champ professionnel. On m'enseignait en cours de formation les risques de « burn out »[11] des

[11] J'approfondis cette notion dans le point III de cette partie.

travailleurs sociaux, mais je ne mesure pas paradoxalement la pénibilité du travail. A moins que je ne susse déjà inconsciemment les ressources nécessaires à mobiliser pour pouvoir accueillir les maux des autres. A l'époque, je ne faisais pas vraiment les liens avec le poids des mots de l'entrepreneur à la dérive. Fugier montre entre autres comment les parcours biographiques d'« apprentis » chercheurs en sociologie interfèrent sur leurs prises de positions théoriques (Fugier, 2010). On pourrait le transposer aux orientations professionnelles. En lien avec ces travaux de recherche, je peux dire que mon identification au vécu de mon père participe d'une forme d'assujettissement à la souffrance, sans doute narcissique, notamment dans le choix de devenir travailleur social. Sa souffrance participe sans doute mon choix d'exercer ce métier relationnel. Je ne peux passer sous silence les ramifications pressenties avec mon objet de recherche. Elles naissent avec le processus d'écriture engagée avec la finalisation de ma thèse. Des images, des moments ressurgissent malgré moi de mon passé. Je ne vois que mon père dans son mal être. J'accueille ces moments et décide d'en partager des bribes avec le lecteur. Plus je les interroge et les autorise à remonter à la surface du conscient, et plus, je mesure les liens opérant entre mon objet de recherche, mon parcours professionnel, mon propre rapport au travail et ma vie personnelle. On connait aujourd'hui, les effets de l'évolution du travail et l'impuissance personnelle parfois ressentie pouvant se figer dans l'inhibition, ou dans des répétitions comportementales, dans la compulsion. Mon père n'était pas formé à cette *« nouvelle liturgie managériale »* (Ehrenberg, 1998, p. 199). Comment se projeter dans l'action, la prospective, l'évaluation…? Comment vit-on le salariat à 50 ans, lorsque l'on a été entrepreneur la majeure partie de sa vie ? Mon père est parti à l'âge de 65 ans, quelques mois après son départ à la retraite, d'une maladie identitaire devenue chronique, voire *« inguérissable »* (Ehrenberg, 1998, p. 205). Nous avons été très peu à accueillir ses émotions et les professionnels que j'ai ressentis en incapacité à l'accueillir et à l'accompagner sont nombreux, à commencer par le corps médical. Son histoire et le non-accueil de sa souffrance circulent à travers mon objet de recherche, ma posture de praticienne et de chercheuse. En mettant au travail ce cheminement personnel, en l'analysant, il participe aussi à comprendre la façon dont je suis impliquée dans mon objet de recherche, et contribue à une certaine distanciation. Il s'inscrit dans une lutte personnelle qui repose aussi sur ma propre revendication et fonde mon identité individuelle et professionnelle. En prenant conscience de qui je suis, des évènements familiaux qui ont rythmé mon enfance, je vais probablement plus ou moins consciemment faire évoluer mon parcours professionnel. *Ce « processus de loyauté familiale »* plus ou moins visible me pousse-t-il à évoluer et à prendre du champ ? (Ducommun Naguy, 2001). Mon histoire participe aux fondements de ma posture professionnelle.

C. Accueillir la souffrance professionnellement : ce que j'apprends du travail social

A partir de l'observation d'étudiants en formation d'éducation physique et sportive, Roux montre comment leur identité professionnelle se construit progressivement (Roux, 2006). Elle inscrit l'appropriation des compétences professionnelles dans un processus sur la durée mobilisant des ressources y compris en dehors de la formation professionnelle. L'auteur explique que *« la socialisation (habitudes familiales, échanges entre pairs, rencontres marquantes) de même que l'expérience personnelle […] participent à la construction de représentations sur le métier d'enseignant »* (Roux, 2006, p. 59). L'exercice analytique que je viens de débuter par mon parcours personnel et que je vais poursuivre en le mêlant à mon parcours professionnel en est une démonstration.

En reprenant le cours de mon cheminement professionnel, je me remémore mes premiers pas dans le milieu professionnel du travail social. Nous sommes en juin 1995, des souvenirs restent indélébiles. Après trois ans d'activités professionnelles, je démissionne d'une Mutualité Sociale Agricole (MSA). Je décide d'accompagner mon mari dans son projet professionnel. J'attends mon premier enfant. Je quitte ma première expérience professionnelle en tant qu'assistante de service sociale, chargée de développement social local sur un territoire rural et agricole et de l'accompagnement social des ressortissants agricoles. Avec le recul et le temps passé, d'agréables souvenirs professionnels subsistent, alimentés par le plaisir des échanges avec les habitants du secteur d'intervention, des réalisations collaboratives menées (réalisation d'un journal participatif de canton, création d'un groupement professionnel d'agriculteurs, mise en place d'une structure d'accueil de loisirs, etc.). Les rires, les colères, les tensions entre parents, voisins, enseignants de village, les élus, les obédiences et les résistances politiques cantonales rythment cette ambiance de travail. J'apprends la communication professionnelle, et les relations avec la presse locale, la mise en valeur du travail social mené, les relations professionnelles entre élus et travailleurs sociaux. Je m'initie à l'accueil professionnel de la parole, des émotions des personnes. Je commence à comprendre mes propres affects. J'ai 25 ans, je débute ma carrière en poste d'assistante sociale conjuguant l'accompagnement individuel auprès de la population agricole et l'animation de territoire en zone rurale. Je rencontre des gens différents, ils m'accueillent souvent à leur domicile. A cette période, les visites à domicile sont une modalité de travail très répandues dans le service social agricole. Je prends des rendez-vous auprès des ressortissants agricoles. Ils me téléphonent. Je réalise des demandes de dossiers d'aide ménagères au domicile. J'aide à la constitution de demandes

d'aides financières diverses. Il m'arrive d'aider les personnes âgées à réaliser leurs déclarations d'impôts. J'ai le souvenir des boîtes à gâteaux en métal, dans lesquels les papiers administratifs sont rangés précieusement. Des visites professionnelles aux visites de courtoisie, il m'arrive à l'époque de m'arrêter chez une femme âgée pour prendre de ses nouvelles, d'être appelée pour réfléchir sur le prochain article du « journal du canton » chez un agriculteur local. Je suis invitée à prendre un café, à déguster un verre de sirop de cassis du jardin et parfois à ramener des œufs frais de la ferme. Je suis accueillie chaque jour différemment et je garde de ces moments de campagne des photographies de paysages que je parcourais en voiture et d'innombrables portraits de gens rencontrés « chez eux ». Je mène aussi des permanences d'accueil physique et téléphonique sur le secteur rural où j'interviens. Une matinée par semaine, je reçois des personnes, tout en répondant parfois à d'autres au téléphone. J'aime ce travail relationnel. Accueillir, recevoir des gens. Il y a les « habitués » et ceux qu'on ne voit que très ponctuellement. Des relations se créent et je croise souvent des personnes après mes heures de travail. Je n'ai jamais été incommodée, bien au contraire. Je soupçonne que mon appartenance au milieu rural, sur un territoire où je suis née et où je vis, facilite mon intégration et mon entrée en relation avec les personnes. Elle peut sans doute aussi la freiner parce qu'elle interroge la dimension éthique. Etre assistante sociale, tenue au secret professionnel, m'aide à me positionner et à garantir une relation professionnelle avec certains habitants. Je suis en première ligne au quotidien, autant avec les usagers, que les professionnels que les élus locaux (par le biais de la mission de développement social local).

A cette période, Bourdieu publie *La misère du monde.* J'ai la chance de le découvrir sous le regard bienveillant et pédagogue d'un conseiller technique de la caisse de santé. Il m'en explique sa lecture et nous la partageons à la lumière des questions sociales traversant le territoire. Je commence ma vie professionnelle, j'ai la fougue de la jeunesse et cette envie d'entreprendre. Je porte en moi ce sentiment vocationnel, plus ou moins refoulé du don, du partage avec autrui, de la réparation aussi, avec une certaine naïveté et maladresse. J'accompagne donc socialement des agriculteurs en parallèle de mon activité d'agent de développement. J'entreprends notamment de soutenir un agriculteur hémiplégique, handicap survenu suite à un accident de travail sur un tracteur. Il souhaite « remonter » sur son engin agricole. Soutenus par les organismes sociaux, nous réussissons ensemble à réaménager son tracteur. Je me souviens de son accueil, de nos longues conversations hivernales, attablés à la cuisine, et surtout de sa reconnaissance, de sa joie de vivre et de ses yeux d'enfant en découvrant qu'il y avait de nouveaux possibles… Il se tue quelque temps après, en manipulant l'engin agricole. Je me souviens encore aujourd'hui du regard de son enfant sur moi, croisé quelque

temps après son décès… J'avais quitté le service, je n'ai jamais exprimé ce sentiment paradoxal mêlant culpabilité et satisfaction de cette relation sociale liée avec cet homme. D'autres exemples aussi mortifères vont ponctuer ma vie professionnelle d'assistante sociale dans les années qui suivent. Ils m'ont rappelé, s'il était nécessaire, les limites du travail social, l'acceptation de la souffrance de l'autre, de ses choix et l'acceptation de ma propre impuissance, de mes propres limites à accueillir et accompagner. Si je démissionne en 1995 pour des raisons familiales, je suis soulagée de quitter un espace professionnel en tension au-delà de ma rencontre professionnelle avec d'autres souffrances humaines. En effet, dans ma voiture au fin fond d'une campagne isolée, des larmes ponctuent, parfois tardivement dans la nuit, mes retours au domicile. Au sortir d'une réunion partenariale tendue par des incompréhensions, des jeux de place entre collègues de différentes institutions m'éloignent des problématiques des personnes accompagnées. Entre silences et colères, combien de fois, depuis, j'ai revécu des situations similaires où la place et la relation de pouvoir entre professionnels prennent le pas sur les préoccupations des personnes à accompagner. Je suis confrontée à des enjeux de reconnaissance statutaire entre professionnels de services différents dont je n'ai pas toujours pris initialement la mesure sur le moment.

Il s'ensuit une période où je développe des expériences en milieu associatif, dans le champ de l'insertion professionnelle. J'ai passé deux années intenses, passionnantes autant avec les salariés que les femmes que j'ai accueillies et accompagnées dans un groupe de parole. Il s'agissait d'un dispositif d'accompagnement social collectif, un lieu d'échange où nous devions aborder les questions touchant aux difficultés d'insertion par le travail. Entre peinture sur soie, ésotérisme et romance contrariée, j'ai accueilli des personnes tellement loin de l'emploi et tellement pleines de vie. J'anime ces espaces de paroles dans une salle mise à disposition par une commune rurale. Nous utilisons parfois « la salle des fêtes » pour réaliser des activités spécifiques (initiation à la danse africaine, relaxation…). Je me rends donc chaque semaine sur le lieu de vie de ces femmes, deux années consécutives. Certaines n'ont pas le permis. Elles mettent en place un covoiturage progressivement. Il m'arrive de raccompagner l'une d'entre elles qui réside sur mon chemin de retour. Ne pas accepter ces invitations aurait été offensant pour la personne. Ces moments prolongeaient pour moi l'accompagnement. Ils participaient à créer des liens sociaux. Mais l'insécurité professionnelle et la précarisation des postes du milieu associatif et de l'insertion me mettaient en situation de précarité, autant parfois que les personnes que j'accompagnais. Les collègues et moi étions obligés de chercher des subventions pour nos propres postes en parallèle de nos activités d'accompagnement social et

professionnel ; un paradoxe insupportable pour moi à l'époque. Nous désirions un second enfant.

Je travaillais à soixante kilomètres du domicile familial. J'intègre alors l'Éducation Nationale. Je suis accueillie par une « vieille assistante sociale anarchiste sur le départ » qui me donne l'envie de rester. Je trouve rassurant le caractère rebelle de cette fonctionnaire d'État. Sa remplaçante, devenue aujourd'hui mon amie, ne faillira pas à la promotion d'un certain idéal républicain du service public. J'obtiens le concours d'assistant socio-éducatif dit de catégorie B quelques mois après mon arrivée dans le service. Je suis titularisée dans la fonction publique dite d'État. Je suis accueillie dans de nombreux établissements scolaires de façon variée et variable. J'apprends à travailler sur plusieurs structures, avec des équipes différentes, évoluant parfois d'une année scolaire sur l'autre. L'effectif réduit des assistants des services sociaux scolaires nous fait à intervenir sur plusieurs lycées et /ou collèges sur le territoire académique. Le manque de personnel nous oblige à faire évoluer les secteurs d'interventions, même si nous conservons souvent un établissement scolaire dit de « rattachement ». Chaque jour demande une adaptation à des conditions d'accueil variées, dans des lieux différents. Il m'arrive régulièrement de ne pas avoir de bureau professionnel pour accueillir les jeunes. Les rendez-vous dans le bureau de l'infirmière sont monnaies courantes. Mais la tendance est généralement de positionner l'assistant social dans un bureau « discret » pour éviter au jeune d'être soumis au regard des autres. La demande sociale devient stigmatisante. Il s'agit alors de recevoir l'élève, la plupart du temps dans un bureau « désaffecté », servant également à la visite médicale annuelle du médecin scolaire ou dans un local administratif d'appoint, voire de rangement. Il m'est arrivé de façon unique et singulière d'être positionnée près du bureau d'un principal de collège. Il souhaitait au contraire, contre toute éthique et déontologie, un compte rendu périodique sur les élèves que j'accueillais. J'ai dû interrompre mes permanences d'accueil dans cet établissement, sur décision de ma hiérarchie. Le contrôle social présupposé empêchait la mise en œuvre d'une relation de confiance avec les élèves. La dimension spatiale, temporelle et éthique de l'accueil social en établissement scolaire a toujours été un point de tension entre le service social scolaire en faveur des élèves et les établissements publics du secondaire. Mais l'accueil des jeunes reste un beau souvenir, « une pause-café »[12] dans les moments les plus forts.

[12] Titre d'une série télévision des années 1980. L'actrice Véronique Jeannot y incarne le rôle d'une assistante sociale scolaire, hyper impliquée au sen entendu par Perraut Soliveres à savoir « la prise de conscience et la capacité à décider de l'engagement nécessaire à une prise de responsabilité » (Perraut Soliveres, 1ère édition 2001, p. 246).

Dix ans plus tard, une autre région nous accueille ma famille et moi, suite à la mutation de mon conjoint. J'accepte le challenge d'une collectivité territoriale en acceptant la direction d'un CCAS, d'une ville de 20 000 habitants, où j'étais préalablement employée comme chargée de mission en santé social. Je suis positionnée dans un bureau d'environ 5 mètres carrés. Je suis la première travailleuse sociale accueillie au CCAS ; le bureau a des barreaux aux fenêtres. Son exiguïté permet seulement d'installer une chaise face au bureau pour recevoir les personnes. Ce local me paraît inapproprié, autant pour les personnes reçues que pour moi. Il me renvoie à mon expérience à l'Éducation Nationale et à ce ressenti persistant que j'éprouve. Trouver une place au travail social dans certains services semble parfois difficile. La création de mon poste a été difficile à obtenir pour la direction, soutenue par un élu municipal. Le plus souvent, pour des raisons économiques, certaines municipalités font alors le choix d'embaucher des agents administratifs moindrement qualifiés pour assurer un service social[13] « minimum » (accueil et instruction de dossiers d'aide sociale, etc.). Dans les faits, je suis alors assez souvent sollicitée par mes collègues pour un avis technique sur des situations vécues comme difficiles, même si ma fonction est d'assurer une mission d'animation et de développement social local. Si mes collègues accueillent mon arrivée avec empressement en tant que chargée de mission, ils ne me pardonneront pas mon passage « de l'autre côté » du pouvoir. L'une de mes premières tâches en tant que directrice de CCAS et de réorganiser la mission d'accueil du public. Au niveau organisationnel, l'espace est positionné au premier étage de la structure. L'ensemble des professionnels a un cursus d'agent administratif avec une faible qualification. Ils sont majoritairement en poste depuis une dizaine d'années et ont développé des compétences sur « le tas » et des habitudes de travail fortement enracinées. J'ai alors découvert à travers la mission d'accueil, des implications professionnelles particulières voire singulières. Le plus difficile est de devoir gérer mes affects et le « deuil » de n'être plus « avec » mes collègues. Ma tâche de travail s'amplifiant, « chargée » de nouvelles tâches d'encadrement et de gestion que je n'avais jamais exercées, je conserve une part d'activités opérationnelles. Mais ma professionnalité de travailleur social m'échappe, notamment par les effets produits par ce nouveau statut de ma posture éthique. J'ai dû m'initier à assumer certaines décisions hiérarchiques dépassant mon approbation personnelle, soumise à une idéologie et à des jeux

[13] Le « social » exercé dans les communes relève du cadre légal et obligatoire de l'aide sociale, à savoir des prestations de nature alimentaire ; c'est un droit de l'usager à pouvoir y prétendre. Les autres interventions relevant du cadre plus global de l'action sociale sont facultatives et relèvent plus globalement de la responsabilité des Conseillers Généraux. D'où une marge de manœuvre pour les communes qui peuvent les conduire à se cantonner au strict cadre légal, compte tenu des contraintes budgétaires.

politiques que je trouvais incohérents avec ma propre perception des réalités locales et des besoins des habitants. Je suis prise dans un conflit de loyauté entre « mes ex-collègues », mes appartenances professionnelles et idéologiques et le pouvoir institutionnel local. L'obtention du concours d'attaché territorial et mon « bac plus cinq », ne me permettront pas de me qualifier suffisamment, de me sentir reconnue par une partie des décisionnaires politiques et techniques. Mon activité se retrouve « empêchée » par la masse de travail que je perçois comme « intenable » car en inadéquation avec mes façons de penser l'institution et mon engagement professionnel. J'apprends beaucoup de cette expérience, et notamment des relations interprofessionnelles et des relations entre le milieu professionnel et le milieu politique. Même si je m'y suis initiée « sur le tas » au début de ma carrière, j'apprends seule et parfois à mes dépens ces jeux de statuts. Apprendre à communiquer avec des élus, pour certains très expérimentés aux jeux langagiers, ne fait pas partie à ma connaissance des contenus d'apprentissages initiaux des travailleurs sociaux, ni de leurs idéaux.

En juin 2010, je suis face à une double possibilité : intégrer un poste de formatrice avec une ouverture vers la recherche en centre de formation en travail social et « retourner » au pays d'où je viens. Les postes se faisant de plus en plus rares sur le marché du travail, ma capacité d'adaptation à trouver des postes en suivant le parcours de mon conjoint s'amenuise avec la conjoncture. Je ne suis pas enchantée de ce retour en centre de formation. Je connais les limites du système de la formation professionnelle et son enfermement sur lui-même pour les avoir expérimentés. Mais ce choix par défaut, m'amène à accueillir certains étudiants en formation, à en croiser une majorité d'autres. Du « vieux routard » à la jeune adolescente fraichement sortie du baccalauréat, certains verbalisent de fortes tensions relationnelles avec leurs institutions. Des étudiants en formation initiale décrivent et transcrivent des situations de souffrance au travail. Leurs ressentis maintiennent et ravivent mon propre parcours professionnel. Je me donne l'impression d'accueillir davantage des adultes en demande d'aide relationnelle et sociale que dans une relation pédagogique. Mes notes de recherche regorgent d'anecdotes ou de moments vécus. J'ai retenu celui-ci, car il concerne une personne que je devais accompagner sur son mémoire professionnel et que j'ai rencontrée très rarement. Dans mon activité de formatrice, je suis confrontée au quotidien au malaise professionnel des étudiants que j'accompagne pédagogiquement.

Extraits de mes notes de recherche[14] :

[14] Voir partie méthodologie : le journal de recherche

Vendredi 14 septembre 2013, un village perdu sur les hauteurs d'un massif montagneux, une centaine de personnes qui attendent le corps d'un homme trentenaire pour des obsèques civiles. Un hommage civil lui est rendu, où il n'est jamais question de son employeur. L'enfance, la vie de famille, l'engagement professionnel, le parcours en formation, rien ne manque…Si ce n'est le lien avec son employeur et ses collègues de travail. Je sais pourtant qu'ils sont là, quelque part dans cette foule recueillie ; mes yeux les cherchent et espèrent les deviner….Une tumeur cérébrale vient de décimer un jeune couple et leur enfant. Comment peut-on en arriver là ? « C'était un étudiant en formation de cadre, dans le centre de formation. On savait tous qu'il souffrait au travail… » disait-on…Lui, il en riait de façon satirique.

J'ai toujours essayé de créer des espaces à penser, « à respirer ». J'ai par exemple impulsé ou participé à plusieurs reprises à l'impulsion de mini groupes ressources d'échanges sur les pratiques professionnelles avec des consultants formés à l'analyse des pratiques ou bien des enseignants chercheurs, des professionnels. Dans cette perspective, j'éprouve le besoin de maintenir le lien avec les CCAS car j'ai l'impression d'un travail non abouti. Je rencontre dans un premier temps la directrice de la structure locale dont j'ignore alors qu'elle sera mon terrain de recherche doctoral. Je cherche à faire du réseau. Il s'agit sans doute de maintenir un lien symbolique avec mon ancienne et récente expérience professionnelle. J'effectue mes démarches sous couvert de mon expérience de directrice. Je suis accueillie avec bienveillance et hospitalité. Elle me met en relation avec une consultante spécialisée en analyse des pratiques professionnelles.

Lorsque je décide de mettre fin à 25 ans de vie commune avec mon mari, je suis amenée à repenser ma carrière professionnelle dans une logique avant tout « alimentaire » et marchande. Certains collègues de travail vont me reprocher ce choix, peut-être parce qu'il est personnel et va à l'encontre de certains engagements associatifs et politiques qu'ils souhaitent mener. J'accepte de coordonner une activité de recherche en contrat précaire en complément de mon activité de formation. Si *« Le travail social ne peut "se marchandiser"*[15]*, pas plus que la vie personnelle »*, je ne vois pas d'autres opportunités possibles. Le contexte économique bouscule mes désirs. Le travail social me permet d'obtenir un salaire et participe à mon émancipation féminine.

[15] A comprendre au sens de Chauvière. La chalandisation prépare la possibilité de la marchandisation du social, mais n'est pas la marchandisation réalisée (Chauvière, 2009, p. 130).

J'accepte ce nouveau poste de coordination de recherche comme un challenge professionnel, dans un contexte personnel relativement fragilisé. Tout changement demande un certain temps d'adaptation. L'une des conditions associées à ce challenge est de m'engager dans une démarche doctorale. La thèse devient dès lors un alibi, « une intonation troublante » dans mon parcours de vie « ordinaire », et me renvoie à ma trajectoire tant personnelle que professionnelle (Chauvier, 2011). Deux ans après mon départ du CCAS, j'écris ces mots. J'ai commencé mon travail de recherche en thèse.

Extrait de mes notes de recherche – juillet 2013

Jeudi 18 juillet 2013, la ville de Plume baigne dans une douce pluie d'été. Il est 23 heures. Il m'a fallu 4 ans pour que je puisse la traverser à nouveau. Même si je passe devant l'Hôtel de Ville, j'évite encore la rue qui me mènerait au CCAS où j'ai exercé comme directrice. J'ai l'impression de revivre une rupture sentimentale….Alors que je viens de quitter l'artère principale de la cité, un violent orage d'été éclate. Il résonne en moi au-delà de tout. Qu'ai-je donc perdu ici, ce soir, et les autres soirs passés dans ces rues ?

Les images se bousculent sans logique chronologique et je les accueille toujours avec autant d'émotions. Elles mêlent savamment : ici le plaisir d'une animation de rue et de lâcher de ballon pour la prévention des maladies cardiovasculaires, là le restaurant où mes collègues de travail conspiraient en sortant d'une soirée dite « conviviale » sur ma nomination de directrice et, là-bas, derrière les vieilles portes de la ville, je devine ce CCAS où du grade de rédacteur, je me suis laissée « attachée » au territoire de cette bourgade où j'ai tant aimé travailler avec ses habitants au quotidien, et ses élues engagées. Ce n'est pas tant la direction et la politique sociale à mener, que les hommes et femmes à encadrer, qui furent pesants. Des visages se mêlent encore aux sentiments divers qui me traversent ce soir d'été : de la haine, de la rancœur, du mépris, de la manipulation, de la compétition voire de la jalousie, entrecoupés de plaisir à donner et de moments partagés avec ceux-là même qui quelques semaines après ma nomination au poste de direction, m'ont « haïe ». Je n'irais pas jusqu'à l'associer à une relation amoureuse mais au moins à une relation engagée où, tour à tour, salariés et individus ne font plus qu'un, ignorant les conséquences des actes qu'ils posent les uns vis-à-vis des autres. Une sorte d'errance sociale me rattrape ce soir dans ces rues embuées par la pluie, comme des larmes obstruant la vision. Sur quoi suis-je en train de pleurer ? Sur qui ?

J'ai toujours trouvé plus difficile de travailler avec mes collègues qu'avec les usagers et leurs détresses. Je me surprends à penser qu'il m'est plus facile d'accompagner une personne en situation de handicap que d'être confrontée à « des luttes de place » entre collègues (De Gaulejac, 2014, (1994)).

D. Accueillir les connaissances : ce que j'apprends des savoirs

Avant de faire le choix de l'apprentissage en formation professionnelle, j'effectue un test peu concluant à l'université, au département d'Histoire. Après l'obtention de ma première année, au bout de deux ans, je décide d'orienter mon parcours vers une voie que je juge plus pragmatique. Mes récits médiévistes notamment n'intéressent que moi. Je suis plus encline à conter des récits qu'à étudier l'Histoire. En 2003, lorsque je découvre le courant de l'Analyse Institutionnelle à l'université de Limoges, au département Sciences de l'éducation, un nouvel espace à penser s'ouvre à moi. Il me permet d'explorer les ressentis, les vécus en les bousculant de l'intérieur de l'organisation de travail. J'adopte cette idée de la place du chercheur ou de dispositif de recherche vient « bousculer » les organisations. Comme beaucoup de professionnels, je continue à me méfier d'une institution réputée éloignée du terrain et au langage difficilement accessible. Le courant de l'Analyse Institutionnelle vient faire écho à mon initiation à la recherche en travail social, dans une perspective clinique. J'y reviendrai ultérieurement. L'accueil de la « vieille » étudiante que je suis à l'époque, au regard de l'université, (j'ai trente ans et je suis salariée) s'inscrit jusqu'à un certain point dans cette recherche de sens. L'image de soi se construit à travers le travail exercé. Dejours explique comment *« le niveau de qualification, de formation, n'est en règle générale pas suffisant par rapport aux aspirations »* (Dejours, 2011, p. 87). Le fait de me sentir en sous-emploi par rapport à l'estime de moi influe sur ma perception du travail d'assistante sociale scolaire que j'exerce alors. Cette perception participe paradoxalement à mon évolution *« Le mythe du progrès social »* ou de *« l'œuvre utile »* serait-il alors à relativiser, comme le prétend l'auteur ? Il est certain, que depuis 2003 jusqu'à aujourd'hui, je mène en parallèle ma carrière professionnelle et mes études universitaires.

Je n'affirme pas souffrir de mon travail, mais mon rapport au travail n'est pas apaisé. La signification que j'accorde au travail prévaut sur la tâche effectuée. Ce rapport symbolique à cet objet que je décris n'est pas généralisable. Il interroge cependant chacun d'entre nous sur son propre rapport au travail, différemment d'un sujet à l'autre. Comment ce rapport aussi intime se révèle-t-il et quelle conséquence a-t-il sur l'activité quotidienne des professionnels? Dejours affirme laisser le soin *« à des techniques particulières »* (psychanalyse individuelle)

(Dejours, 2000, p. 89) de les révéler. Comment rendre lisible ce déchiffrage reconnu nécessaire dans la compréhension de nos rapports au travail ? Quels en sont les effets dans l'activité de travail au quotidien ? L'auteur explique que si la psychopathologie du travail ne se livre pas à l'analyse des « couches profondes de la vie mentale », il reconnaît l'importance d'appréhender les effets « indirects et concrets » sur les actes produits par les professionnels. J'entre donc progressivement dans un cheminement intellectuel, ponctué d'allers-retours entre les espaces réflexifs offerts par l'enseignement universitaire et les différentes expériences professionnelles jalonnant ma vie. Mon objet de recherche se construit dans ces interférences, à la croisée du théorique et de la pratique, selon les circonstances qui se multiplient, le plus souvent malgré moi, au gré de concours de circonstances. Par exemple, les permanences de service social que j'effectue en établissement scolaire sont « bondées » de parents en difficultés financières. Je les vis comme un travail à la chaîne, de type taylorien. L'accueil des familles, voire des élèves majeurs, pour des demandes d'aide financière ne me renvoie pas à une tâche « valorisante »[16]. La signification que je porte au contenu de cette tâche m'amène à défendre l'expertise[17] de l'assistante sociale. Alors que la majorité de mes collègues instruisent deux ou trois fois plus de dossiers d'aides financières par an, quelques travailleurs sociaux, dont je fais partie, conservent uniquement l'instruction de ceux perçus comme potentiellement à « risques » (fragilité familiale, éducative…). Les autres dossiers sont délégués aux services administratifs et comptables. Lorsque les situations sont perçues comme plus complexes, les agents comptables me réorientent les personnes. Une partie de mes interventions porte sur l'ingénierie sociale. Par exemple, je monte des projets collectifs avec les élèves et les enseignants sur la violence scolaire. Ma reprise d'étude à cette période de ma vie professionnelle s'inscrit dans une militance professionnelle. Au-delà des premières tentatives d'objectivisation sur le métier d'assistante sociale, que je vais réaliser à travers mon mémoire de maîtrise, je travaille pour ma reconnaissance personnelle et professionnelle, pour une autre « reconnaissance » du métier d'assistant social.

Désormais la simultanéité entre la pratique et la théorie s'installe dans mon cheminement. En 2004, l'objet de mon mémoire de DEA porte sur la construction identitaire des étudiants en service social. Je m'intéresse à leurs choix motivés pour intégrer le métier d'assistant social.

[16] Arborio explique par exemple comment les infirmières délèguent des tâches stigmatisées comme « sale boulot » aux aides-soignantes, qui « par un processus de retournement du stigmate » devient une ressource importante de valorisation de leur position (Arborio, 1995, p. 111).

[17] Au sens décrit par Ardoino, à savoir « un objet de connaissance précis, dans un champ donné, à partir d'un dispositif et de méthodes appropriés » (Ardoino, 2000, p. 1).

Mon objet de recherche se précise encore à mon insu. Mon ancrage et mon étayage théorique s'affirment grâce aux clés de lecture que me donne l'Analyse Institutionnelle. Mais j'ai sans cesse l'impression de voir échapper mon questionnement de recherche, de le fuir, voire de lutter contre lui. Ma démarche doctorale issue d'une commande institutionnelle, illustre la naissance de ma posture de chercheuse. Le thème de ma recherche initialement orienté vers « la souffrance au travail » intéresse mes nouveaux employeurs.

Depuis 2011, au-delà de cet enjeu politique, j'occupe un poste de chercheuse, sans doctorat. Asseoir la place de la recherche, comme espace ressource et réflexif devient un enjeu dans l'espace de la formation professionnelle. Ces derniers mois, je me suis souvent demandé si je participais à la déprofessionnalisation de la recherche dans la formation en travail social, par ce statut hybride ? Cette question volontairement provocatrice interroge le statut de « praticien-chercheur », la place des professionnels dans la recherche, son articulation entre les milieux universitaires et les centres de formation en travail social.

E. Accueillir un nouveau statut : du praticien au chercheur, posture et implication

« Le "praticien-chercheur" est un professionnel et un chercheur qui mène sa recherche sur son terrain professionnel, ou sur un terrain proche, dans un monde professionnel présentant des similitudes ou des liens avec son environnement ou son domaine d'activité » (De Lavergne, 2007, p. 28). Cette définition permet de poser ma posture de recherche. Je mène une recherche sur un terrain qui m'est proche, où j'ai exercé en tant que directrice, dans le champ de l'Action Sociale. Mon expérience de travailleur social interroge la chercheuse que je suis aussi aujourd'hui.

Question épistémologique

Le praticien décrit par Schön, même s'il se réfère à des théories, a une trajectoire réflexive ancrée sur la pratique. Le chercheur se situe dans une perspective théorique et épistémologique (Schön, 1994). Le praticien dit réflexif opère prioritairement une réflexion synchronique, alors que le praticien-chercheur opère une réflexion diachronique. Le premier cherche dans l'instantanéité et le second dans une perspective plus globale. Le praticien réflexif n'a pas de visée transférentielle puisqu'il reste dans une réalité de terrain spécifique qui suffit à légitimer sa réflexion par l'action. Il permet de sortir d'une démarche subie pour accéder à une démarche active. Le praticien-chercheur (avec un trait d'union), met en exergue cette double appartenance. Je m'inscris plus particulièrement dans une dimension politique du projet de

recherche, liée au changement. En ce sens, la dimension de recherche-intervention participe de cette posture qui s'ancre dans une perspective de *« transformation/invention »*. La réalité n'est pas donnée mais *« construite à travers nos pratiques ; dans l'usage de l'intervention [...] ; dans la mise en évidence dans les rapports entre le chercheur et le terrain ; dans la poursuite du dévoilement des rapports de pouvoir et d'assujettissement, entre autres »* (Romagnoli, 2015).

En l'espace d'une quinzaine d'années je passe de la situation de praticien à celle de « praticien-chercheur », puis de chercheur. Je négocie des terrains de recherche, je réponds à des appels d'offres, je coordonne des chercheurs et je réalise des études et des recherches. On pressent combien mon parcours alimente mes recherches depuis ma maîtrise en 2002. Comme Anne Perrault Soliveres, praticienne (infirmière)-chercheuse le souligne, la recherche est celle *« d'une communication qui s'adresse non seulement aux professionnels et aux patients actuels et potentiels, mais surtout, concernant une profession en mal de légitimité, qui trouve écho dans la cité scientifique, officielle distributrice de labels »* (Perrault Soliveres, 2001, p. 48).

Comprendre mes actes observés, leurs sens, renvoie à la façon dont je les énonce et à ma capacité à analyser cette tension : entre mes instincts « professionnels » et ma posture de chercheuse ». *« Le savant doit donc sans cesser de mettre exclusivement en valeur sa manipulation du sujet, mais doit dans le même temps – et parfois surtout- chercher à se comprendre lui-même en tant qu'observateur. En ce sens, chaque expérience pratiquée sur un rat est aussi une expérience pratiquée sur l'observateur dont les angoisses et les manœuvres de parade, tout autant que la stratégie de recherche, la perception des données et la décision (interprétation des données) peuvent jeter plus de lumière sur la nature du comportement en général que ne le peut l'observation des rats – ou même d'autres êtres humains »* (Devereux, 1980, p. 18). La lecture de Devereux m'a dédouanée progressivement d'une quelconque dette avec mon employeur qui finance ma démarche doctorale. Initiée à interroger la question de l'implication du chercheur dans sa recherche et à un moment d'écriture tendu pour moi, j'ai eu l'occasion dans le cadre de mon activité professionnelle de recherche, de rencontrer l'anthropologue, Eric Chauvier. Je questionne ce qu'il nomme *« l'ordinaire du chercheur et son vécu au moment de la recherche »* ; ce *« temps commun entre l'observateur et les observés »* (Chauvier, 2011, p. 53). Il emploie l'expression de *« dissonances de l'ordinaire »*, celles qui mettent l'accent sur le ressenti subjectif du chercheur (Chauvier, 2011, p. 85). Son insistance sur le savoir et sur le sens que les observés donnent à leurs propres vécus, *« la reconnaissance immédiate et imprescriptible des témoins en tant que porteurs de savoirs légitimes constitue le fondement même de l'enquête »* (Chauvier, 2011, p. 80-81), me renvoie à

mes propres observations de mon implication dans ma recherche et plus globalement comment j'ai ressenti l'entrée en thèse et ses conséquences sur mon positionnement. Mes expériences personnelles et professionnelles s'inscrivent dans ce que peut caractériser l'auteur comme *« une discipline de vie »* (Chauvier, 2011, p. 133), une démarche au sens réflexif.

Extrait de mon journal de recherche « 13 mars 2015 »

> *« L'expression que j'emprunte encore à Chauvier de « voie désaffectée » s'inscrit en moi. Comment puis-je écrire sur la souffrance au travail sans accepter de lire, et d'écrire sur, ce que Devereux nomme, « un dérèglement affectif ». L'entrée en thèse et sa finalisation par le passage à l'écriture me conduisent à mettre au travail ce double bousculement affectif, tant celui de ma vie de femme que celui de directrice de CCAS, un travail sur des ruptures symboliques qui m'obligent à me laisser envahir émotionnellement par ce que j'observe de moi à travers les autres »*

J'accepte progressivement que mon activité professionnelle oriente mon parcours de recherche *« La recherche peut se trouver ainsi au service de la professionnalité, comme la professionnalité au service de la recherche, se découvrant, se métamorphosant mutuellement dans leurs aspects les plus irréductiblement vivants »* (Perrault Soliveres, 2001, p. 46). L'articulation entre la théorie et la pratique fait partie intrinsèquement de ma construction de praticienne du champ de l'intervention sociale. Ma difficulté est d'articuler ces deux espaces, dont les frontières me paraissent souvent floues, dans le temps de la recherche. Mener des entretiens, réaliser des enquêtes, observer, faire de la recherche documentaire font partie de mes apprentissages en formation initiale d'assistante sociale et de ma pratique professionnelle. Aussi, je ne me sens ni en difficulté ni « dépaysée » lorsque je suis initiée à la recherche. Avec le recul, je ne mesure que tardivement le changement de posture induit et la différence des finalités à atteindre. La dimension réflexive, ce que certains auteurs nomment *« un praticien réflexif »*, naît de mon travail de maîtrise. Je propose d'analyser les différences et ressemblances de mes parcours de praticienne et de chercheuse, leurs enchevêtrements et leurs différences, afin de terminer la lecture de l'apprentissage singulier de mon parcours de chercheur émergent. Je fais partie des travailleurs sociaux initiés à la recherche, dès ma formation initiale en travail social. Ce faisant, c'est également l'élaboration progressive de mon objet de recherche que je donne à voir.

De la recherche en centre de formation à la recherche universitaire : vers l'élaboration d'une posture clinique

Des rencontres ont souvent orienté mon parcours. Mon accueil par des enseignants chercheurs jalonne et participe à mon cheminement. Pour être plus précise, il débute avant la faculté, dans la formation professionnelle. Hervé Drouard et Pascal Lièvre m'initient à un type de recherche par le biais de dispositifs pédagogiques interactifs[18]. J'apprends beaucoup de ces années de formation professionnelle, je m'enferme sans doute aussi dans des postures que je considère comme immuables tant au niveau pratique que théorique. Mon ancrage dans la recherche dite collaborative ou recherche « avec » naît de ces années d'apprentissage. J'éprouve des difficultés à penser la recherche à destination uniquement de la communauté scientifique. Est-ce cet état vocationnel, ce besoin d'utilité sociale qui agit en moi ? La vocation peut être considérée comme *« une construction permettant à des individus caractérisés par une position sociale dominée, des formes d'accomplissement de soi que leur situation objective ne permettait guère d'espérer »* (Lang, 2011, p. 27). Faut-il y voir mon propre processus de socialisation professionnelle de chercheuse en herbe et qui se cherche. De Lavergne souligne comment *« Le praticien-chercheur veut apporter, en interaction avec les acteurs, une dynamique politique (au sens large du terme) qui favorise l'accès au savoir scientifique pour les acteurs concernés par la recherche. Il est sensible « au sentiment de pillage ressenti à l'encontre des chercheurs prédateurs qui procèdent à la César : veni, vidi, vici »* (De Lavergne, 2007, p. 31). La vocation est aussi une attitude professionnelle. Elle est la mise en correspondance de nos propres valeurs avec celles de notre travail, de notre contexte professionnel, de nos objets de travail, de nos intérêts (Rayou, Van Zanten, 2004). Mon parcours le dévoile progressivement.

Ma socialisation de chercheuse est intrinsèquement liée à ces prémices méthodologiques dans ce centre de formation où j'ai été initiée à la recherche. La démarche enseignée se voulait qualitative et compréhensive. Cette approche complète l'approche quantitative. Elle prend en compte la complexité et l'hétérogénéité des situations sociales, la multiplicité des points de vue des acteurs en présence et leurs contradictions, la dynamique des processus à l'œuvre. Elle

[18] Pour reprendre les propos d'Hervé Drouard, la démarche à l'initiative de ce dispositif pédagogique, parle de « recherche sur le tas » (Drouard, 2006, p. 49). Il s'agit de « faire » avant la réflexion et la théorisation sur la pratique. Hervé Drouard insiste sur la finalité globale du dispositif, permettant « aux professions et à leurs professionnels de reconquérir la maîtrise de leur processus de professionnalisation » (Ibid., p.96). La particularité de la démarche est de partir d'une commande de terrain dont la finalité pédagogique est d'appréhender le parcours des différentes étapes d'élaboration du mémoire du DEASS de fin d'étude. Il perçoit une double perspective à travers ce type de dispositif de formation par la recherche. D'un côté, les professionnels s'initient à la demande des institutions et, d'un autre côté, ils se préparent pour certains à devenir chercheurs.

procède d'une démarche qui a pour logique de découverte l'exploration et la construction émergente d'un objet en commun (Tourrilhes, 2009).

J'ai milité puis me suis affranchie du terme de recherche-action que l'on peut retrouver dans l'approche de chercheurs dits indépendants comme Bazin. Il propose et défend une recherche où recherche et action sont confondues : *« une connaissance par et pour l'action qui informe ce qu'elle décrit dans une relation circulaire »* (Bazin, 2014, p. 4) Il définit la recherche-action comme une posture de recherche militante : *« c'est un processus autant intellectuel que situationnel, une compréhension des questions sociales autant qu'une démarche engagée en société »* (Bazin, 2014, p. 4). La dimension réflexive induit une démarche « existentielle » de l'acteur-chercheur (chercheur/praticiens de terrain/usagers) consistant à des allers et retours entre sa pratique et sa réflexion. Autrement dit, c'est se prendre soi-même et son expérience comme matériau de recherche et mesurer en retour l'influence de cette connaissance dans le changement de sa pratique. Cette dimension interroge le rapport distanciation/implication de chacun des acteurs-chercheurs en présence. Ce travail se met en œuvre au sein d'un espace collectif par la création d'un *« tiers espace scientifique »* (Bazin, 2014, p. 14) tant au niveau disciplinaire que spatial. Le travail réflexif s'appuie sur une dimension transdisciplinaire (ouverture de toutes les disciplines) qui passe par un décryptage de la division sociale du savoir et du pouvoir des différents acteurs au sein d'un espace géographique (exemple atelier de recherche- action, laboratoire social). Ce processus existe par la mise en œuvre d'une écriture collaborative, c'est-à-dire à plusieurs mains, à plusieurs voies et à plusieurs degrés et niveaux d'écriture. Avec le recul et quelques expériences menées à titre expérimental, le rapport au chercheur-« expert » prédomine malgré tout (et sur demande plus ou moins explicite du groupe) comme animateur du groupe notamment dans la réalisation finale de la communication collective produite, induisant un risque de réappropriation finale des écrits produits, par les chercheurs.

La temporalité nécessaire induit un processus sur du long terme presque de « luxe ». Enfin, l'idée forte de transformation des institutions par ses « acteurs-chercheurs » en présence a une visée de transformation effective des institutions au-delà des mouvements et évolutions de positionnement. L'idée du pour et par l'action est souvent fortement sous-tendue dans ce type de réseau. Les préconisations en termes d'action ne sont pas du ressort du chercheur, mais du praticien. C'est à la croisée de ces deux champs que le praticien-chercheur a à faire. La recherche-action interroge l'intervention. Elles partagent l'objectif de produire des connaissances utiles pour les praticiens (Dubost, Levy, 2002).

Ma posture évolue vers le champ clinique, même si je suis toujours prudente sur l'emploi du terme. D'abord sémantiquement, son emploi peut prêter à confusion, *« la clinique est un peu à la médecine ce que la jurisprudence est au droit [...] »* (Ardoino, 1989, p. 63). Ensuite, la notion de changement associée à la dimension clinique peut mettre en porte à faux, situation d'incompréhension entre le chercheur et le praticien sur le terrain de recherche. La définition proposée par Ardoino sur le « regard clinique » que l'on porte sur son terrain de recherche montre les précautions à prendre tant en matière d'utilisation du terme que de la mise en œuvre d'une démarche de recherche dite clinique. Elle requiert une attention particulière. Au-delà du *« [...] jeu de relations et d'interactions dynamiques complexes » nécessaire à la lecture et l'analyse du terrain choisi, elle induit un travail sur « le rapport implication-distanciation »* tant pour le chercheur que les autres membres associés (Ardoino, 1989, p. 64). Le changement induit par une telle démarche relève davantage d'une capacité à faire évoluer ses propres représentations et positionnements. Lorsque je m'intéresse aux choses de l'invisible, aux parcours expérientiels, aux non-dits, je suis dans le champ de la socio-clinique. La question de l'intervention et du changement demeure centrale dans ma démarche, qu'elle se pense en termes de dispositif de recherche, d'activités, etc. La volonté de comprendre le changement m'anime autant que la connaissance à en extraire, d'où ces allers-retours dans l'analyse avec mon propre parcours pour comprendre ma place de chercheur et mon cheminement intellectuel. La praticienne que j'ai été résiste encore parfois, attirée par un changement davantage d'ordre opérationnel que positionnel.

La notion de collaboration devient centrale dans ma démarche, centrée sur « l'alliance » des chercheurs et des praticiens, d'où la place importante que je donne aux espaces de restitution collectifs avec les professionnels dans les démarches de recherche que j'engage aujourd'hui, notamment dans le cadre de mon activité professionnelle de recherche en centre de formation (Fablet, 2004). Les recherches collaboratives font l'objet de productions dans le champ de la recherche (Bourassa, Boudjaoui, 2012 ; Collectif « Les chercheurs ignorants », 2015). Les chercheurs s'attachent à caractériser la distinction des places de chacun. Chercheur, salariés, formateurs, bénévoles, étudiants, etc. peuvent prendre une part active dans une démarche de recherche. J'emploie aujourd'hui plus volontiers l'expression de « recherche collaborative » empruntée à Bourassa et Boudjaoui, dans *Des recherches collaboratives en sciences humaines et sociales* (Bourassa et Boudjaoui, 2012). J'attache de l'importance à la distinction des places de chacun : chercheur, salariés, formateurs, bénévoles, étudiants, etc. qui peuvent prendre une part active dans une démarche de recherche. L'emploi du terme collaboration permet plus distinctement *« d'assigne(r) des places aux uns et aux autres »*, à savoir celles de *« praticiens »*

et de *« chercheurs »*, *« amenés à entrer, au moins temporairement, dans une logique de recherche »* (Monceau, 2012 a, p. 132).

En mentionnant et en pointant mes propres phases d'épuisement professionnel dès le début de ma carrière, je tente de montrer comment, pendant longtemps, j'ai participé à ce malaise. On participe à créer un monde faux, un monde à distance, si on ne se rend pas disponible pour ce malaise. Je suis davantage enchevêtrée dans mon rapport à mon apprentissage initial de la recherche que par ma position de praticien-chercheur. La recherche en travail social, faite par des travailleurs sociaux, bien que dans un cadre scientifique, pour moi celui des Sciences de l'éducation, réinterroge les règles scientifiques en matière de recherche. La pratique professionnelle peut faire entrer dans la recherche. Il est sans doute plus rare de voir des chercheurs devenir des praticiens du social !

L'immersion prolongée dans le milieu, doublée d'un engagement professionnel (valeurs professionnelles) en est-elle cependant facilitée ? Je n'idéalise pas cette posture. Je ne la plébiscite pas. Elle s'impose à moi même si je la trouve difficile à mettre en œuvre. Je l'ai d'abord vécue comme un frein pour m'initier à la recherche et ses modalités académiques. Je m'appuie sur mes premiers travaux universitaires pour expliciter mon point de vue.

En 2002, je vais décrire, sans jamais le nommer explicitement, mon propre épuisement professionnel, dans mon mémoire de maîtrise sur l'implication de l'assistante sociale scolaire. Durant cette période, je suis assistante sociale scolaire et je développe des actions collectives auprès de différents groupes d'élèves, notamment autour de la prévention de la violence à l'école. Nous avions prévu dans ce cadre de poursuivre une action en utilisant une exposition itinérante comme support à la thématique auprès d'élèves d'une classe de 4ème technologie. Je relate les faits suivants : *« L'action n'a pas été reconduite car le chef d'établissement a oublié de solliciter l'exposition. L'enseignant de la classe de 4ème technologie a demandé sa mutation. Les autres enseignants sollicités ont donné leur accord de principe pour poursuivre l'action et la relancer auprès des nouvelles classes de 4ème technologie mais ne se sont pas mobilisés. Devant tous ces paramètres, j'ai moi-même baissé les bras »* (Rougerie, 2002, p. 110). J'effleure dans la suite du travail la question de l'usure professionnelle, sur laquelle je reviendrai ultérieurement. Je qualifie l'intervention collective en établissement scolaire de *« parcours du combattant »*. J'émets l'hypothèse que *« le service [social] contribue lui-même à l'épuisement de son activité dans le traitement des sollicitations quotidiennes et en s'excluant d'instances pivots dans l'établissement »* (Rougerie, 2002, p. 112*).* Je conclus en insistant sur l'enfermement de la pratique de l'assistante de service social *« dans une pratique routinière et*

classique, institutionnalisant sa déqualification. Elle s'épuise dans une activité dite "d'urgence" » (Rougerie, 2002, p. 116). L'activité devient un analyseur d'un comportement professionnel, celui de la protection. L'assistante sociale se « retire » dans son bureau. Je soulève le risque de déqualification de la pratique professionnelle de l'assistant de service social par la perte de sa légitimité d'expertise aux regards des acteurs du milieu scolaire. S'agit-il avec le recul d'une réelle déqualification ou bien d'une crainte de déqualification ? Comme le souligne Dejours, le sentiment de l'inutilité participe de cette absence de désignation et de destination du travail (Dejours, 2000, p. 86). Quelle signification je donne à mon travail à travers celui de l'assistante sociale en établissement scolaire ? Je l'interroge peu. Mon objet de recherche est effleuré. Il reste voilé. Je me donne des clés de lecture sur mon implication professionnelle. Je vais adapter mes pratiques aux enseignements que j'en tire. Mais j'éprouve des difficultés à monter en généralités, à monter en connaissance.

Un praticien-chercheur est nécessairement formé à la recherche dont les canons méthodologiques sont délivrés par l'université. Si le chercheur apporte en termes méthodologiques et épistémologiques un regard sur les pratiques, le chercheur issu de la pratique apporte des connaissances du terrain et de sa formation professionnelle. C'est la rencontre entre ces deux espaces de savoirs qui forme, selon moi, un nouvel espace de connaissance. La place du professionnel et sa connaissance singulière du phénomène lui donnent un point de vue différent et complémentaire du chercheur de l'extérieur. La confrontation des regards permet à chacun, de sa place, une lecture du système. *« La recherche est orientée par l'activité professionnelle, elle vise à accéder à de nouvelles compréhensions d'un monde professionnel connu, à mobiliser un ensemble de référents théoriques et de méthodes pour le regarder autrement, comme un monde étrange. Plus largement, il y a là une véritable demande adressée à la communauté scientifique, une demande de théories, de savoirs, que l'on retrouve chez beaucoup d'adultes reprenant des études universitaires, qui veulent se distancier d'un monde professionnel techniciste, stérilisant ou enfermant »* (De Lavergne, 2007, p. 30). La recherche en tant que telle n'est pas un savoir dépositaire, elle est composée d'une multitude d'approches qui, en fonction de l'objet, permettent d'apporter des éclairages différents. Le point suivant a donc pour objet de s'intéresser au *« dédoublement »* de posture du praticien-chercheur (Kohn, 2001).

Conclusion

Depuis 1995, mon cheminement personnel, professionnel et intellectuel montre une dynamique hyper impliquée (Perraut Soliveres, 2001, p. 246). On sait aujourd'hui que *« [Les]*

institutions n'aiment pas les conflits. Face à l'usager qui revendique, elles cherchent avant tout à le neutraliser » (De Gaulejac, 2014, (1994), p. 297). Il montre mon propre rapport à l'accueil à travers différents dispositifs que j'ai eu à organiser (réorganisation d'une mission d'accueil) ou à animer (permanence d'accueil, visite à domicile). Il révèle aussi une dimension éthique de l'accueil basée sur des valeurs qui prennent leurs racines dans une histoire singulière et qui sont mises au travail au regard d'une démarche de professionnalisation, d'expériences vécues personnellement et professionnellement, d'un questionnement intellectuel toujours actif. Distance et proximité animent d'une certaine façon la posture d'accueil que je mets moi-même en œuvre. L'implication de la praticienne et de la chercheuse a des effets sur mon objet de recherche. L'accueil révèle des effets sur ma propre professionnalité. Privilégier la place du sujet, ses pratiques à l'œuvre, *« L'éthique présuppose un sujet moral autonome »*, elle repose sur un *« questionnement permanent sur la pratique. Elle s'éprouve dans l'acte »* nous rappelle Bouquet (Bouquet, 2012, p. 19).

C'est au titre de ces confrontations quotidiennes, de ces systèmes qui se croisent et s'affrontent parfois entre la sphère politique, économique et personnelle, qui se surajoutent, que j'ai mis en œuvre ma professionnalisation de travailleur social. Confrontée au quotidien aux effets de ces sphères sociétales, j'ai proposé une analyse de ce parcours d'apprentissage. Il montre comment je construis ma propre liberté intérieure, comment je progresse et je construis mes propres valeurs et mon éthique professionnelle. Il montre aussi la difficulté à évaluer le travail social. Ce dernier n'est pas de la responsabilité d'experts de travailleurs sociaux. Il demeure avant tout un enjeu politique, au-delà des questions de gestion.

Les pratiques sociales, et professionnelles ont des effets émancipatoires. Elles varient aussi d'un espace à l'autre, d'une institution à l'autre et d'un sujet à l'autre. L'accueil semble apparaître à la croisée de ces champs. Il demande à être approfondi. Comment définir l'accueil et quelle place prend-il dans le champ du travail social ?

II. La fonction d'accueil : une histoire du travail social

Interroger l'émergence de la fonction d'accueil demande à la repositionner dans l'histoire du travail social et des métiers qui la composent. Certains qualifient le travail social « d'art », tant il est fragile, difficilement appréhendable, nécessairement créatif, en adaptation constante aux réalités de la vie et sans doute difficilement cernable pour les non-initiés. D'autres le pensent *« invisible, il a pris la clé des champs. Ce substantif s'érige en non concept puisqu'il désigne un espace imaginaire, quasi indéfini, sur lequel s'exercent des actions ou des politiques généralement plus précises »* (Klinger Goguel d'Allondans, 1991, p. 28). Il semble en réalité en crise de légitimité permanente, depuis sa création relativement récente au regard de l'histoire contemporaine (fin du XIX^{ème}, début du XX^{ème} siècle). Son passage d'une activité bénévole et charitable à un acte professionnel le labellise progressivement par la création de Diplômes d'État spécifiques dans les années 1930.

Je fais le choix de débuter par l'histoire de la pratique d'accueil de la personne dite en difficulté mise en œuvre par les premiers travailleurs sociaux à travers la construction historique de leurs métiers (principalement par celui d'assistant de service social, premier métier émergent). Je poursuis par la place de l'accueil dans leur cursus de formation. Puis je vais replacer l'accueil dans le champ spécifique des métiers du travail social

Cette partie est construite à partir d'allers-retours dans le temps et s'inscrit dans une démarche socio-historique. L'effet miroir que je mets en œuvre a pour objectif de permettre d'éclairer le présent au regard du passé. L'Analyse Institutionnelle se conjugue avec les recherches socio-historiques notamment dans *« son acceptation de "présent historique" »* (Savoye, 2003, p. 147). À ce titre, elle concerne l'implication du chercheur comme je viens de le montrer et de sa recherche.

A. Retour socio-historique sur l'accueil : sa construction dans la formation des métiers historiques du travail social

De l'accueil charitable à l'acte professionnel

Le mot accueil apparaît avant tout associé à des lieux, des espaces, en interaction avec le domaine médical, voire inscrits dans une logique judéo chrétienne. Au V^{ème} siècle, sur décision de l'évêque de Rouen, sont créés les premiers espaces (ancêtres de l'hospice et de l'hôpital) pour accueillir les personnes en difficulté : les maisons dites des pauvres (Chotard- Verne, 2011,

p. 64-66). Avant d'être un espace de soins, l'hôpital est un lieu d'hébergement des pauvres, des vieux, autrement nommés indigents. Jusqu'au Moyen Age, l'hôpital conserve des missions d'accueil du public s'apparentant davantage à celle d'un centre d'hébergement d'urgence aujourd'hui. Il accueille, recueille, avant de soigner. Plus globalement, l'assistance est portée et effectuée par l'hôpital et des religieux. Sa fonction *« n'est donc pas de soigner des individus malades mais de recueillir tous ceux qui temporairement ou définitivement ne sont pas pris en charge par la cellule familiale [...] »* (Maillard, 1986, p. 7). L'accompagnement des publics s'inscrit historiquement dans le milieu hygiéniste, même si le mot accueil apparaîtrait pour la première fois, au XIIème siècle, avant 1188, dans un roman médiéviste courtois. Le centre national lexical du CNRS identifie les origines du mot accueil, à savoir *« la manière de recevoir »* au *Partonopeus de Blois*, un roman courtois anonyme.[19] Une part libidinale serait-elle à associer à la fonction d'accueil ?

On peut considérer que les premières personnes en contact direct avec les individus en difficulté sont des bénévoles, le plus souvent des femmes d'obédience catholique et des hommes d'Église. Le bénévolat par essence fonde ses racines dans les valeurs chrétiennes et de solidarité laïque et l'image de la dame patronnesse subsiste encore pour caractériser l'assistante de service sociale. Le contact avec l'autre se fait dans une démarche altruiste et charitable, celle d'aider son prochain. Il donne un sens, une conduite de vie aux individus qui l'investissent (Ferrand Bechmann, 2000, p. 26).

L'accueil semble faire partie intégrante des modalités du travail social en service social. Par exemple, en 1933 le service social rural[20] a pour mission : *« [...] non seulement de retenir aux champs les cultivateurs, mais d'accueillir ceux qui reviennent, de leur garantir, si on veut éviter un prompt découragement des nouveaux travailleurs, un minimum de cette aide qui leur est assurée en ville »* (Javal (1933), cité par Le Tallec, 2003, p. 65). Cet accueil peut être considéré de proximité, au plus près des gens, chez eux, à leur domicile. Les professionnels de l'époque vont au-devant des personnes : *« certaines praticiennes sillonnaient courageusement les campagnes à bicyclette ou, pour les plus chanceuses, dans des petites voitures automobiles »* (Le Tallec, 2003, p. 65). Autrement dit, la relation d'aide auprès des personnes passe par un fondement principal, celui d'aller à la rencontre des personnes.

[19] Le Centre national de ressources textuelles et lexicales du CNRS mentionne l'ouvrage « Partonopeus de Blois » comme faisant référence pour la première fois à l'accueil. http//www.cnrtl.fr. Consulté le 10 décembre 2014.

[20] Il s'agit des prémices du service social de la mutualité sociale agricole française, dans une période ou l'exode rural entraine une désertification des campagnes.

L'accueil en service social : l'imprégnation de valeurs d'engagement

Les premiers professionnels de l'accueil (majoritairement des femmes) s'engagent dans le service social pour lequel ils n'ont aucune formation. Poussés le plus souvent par leur foi, cette dernière les pousse à agir dans les milieux les plus difficiles (Rater-Garcette, 1996, p. 114). Elle participe aussi à faire de ces professionnels les meilleurs promoteurs de l'action sociale. De milieu aisé, fréquentant certains cercles culturels, ayant de l'aisance à l'oral, ces femmes revendiquent leur vocation en toute occasion et notamment un travail, leur travail au nom de la foi chrétienne. Leur rapport avec la pratique, le quotidien sont issus de leurs propres expériences et de la nature des relations professionnelles qu'elles entretiennent et développent avec le public. La compétence professionnelle est prônée comme vecteur de la construction de la professionnalisation du travailleur social. La démarcation entre bénévolat et salariat de l'acte de charité et le jeu identitaire en action entre la transaction objective et subjective participent à la construction du futur travailleur social, à sa formation (Rater-Garcette, 1996, p. 116-120).

La professionnalisation de ces premiers travailleurs sociaux se construisent donc à partir de savoir-être idéologiques et vocationnels et selon un moyen simple, celui *« d'entrer en contact »* (Rater-Garcette, 1996, p.59).Le service social par le métier d'assistant social en est un exemple type à travers le travail mené dans les résidences sociales dès la fin du 19e siècle. Il naît d'initiatives spontanées et bénévoles de femmes venant s'installer et vivre avec les personnes démunies (Rater-Garcette, 1996 ; Bouquet et Garcette, 1998). Il montre comment la posture oscille entre *« aller au peuple »* ou *« se faire peuple »*. Cette tension dans la posture influence-t-elle les modalités de l'accueil ? L'exemple de ces résidences montre historiquement une prise de conscience de la posture professionnelle et de ses enjeux sur l'aide à apporter. L'une des premières actions menées est de s'occuper des enfants après l'école, dans une perspective d'éducation. La perspective d'œuvrer en commun chemine, même si elle reste sous-tendu à un idéal qui n'est plus religieux mais laïque (Rater-Garcette, 1996, p. 63).

Les valeurs d'engagement semblent toujours aussi prégnantes aujourd'hui. Les notions de vocation, témoignage, sacerdoce restent ancrées dans les pratiques marquant les métiers du travail social, de l'humanisme chrétien à la morale laïque (Ravon, Ion, 2012, p. 84). En revanche, l'intervention des pairs semble marquer l'évolution des professionnalités. À l'origine, les premières assistantes de service social, par exemple, viennent d'un milieu aisé, très éloigné des problématiques rencontrées. Par exemple, le journal *Liberté* du 06 juillet 1945 mentionne

> *« Il y a quelques semaines, plusieurs assistantes sociales, apprenant qu'elles allaient bénéficier d'un réajustement de salaire en même temps que les employés grévistes de*

leur entreprise, déclaraient tout net qu'elles n'accepteraient pas l'augmentation due à une grève. Tel est l'esprit de caste de ces filles issues de la bourgeoise. Venues généralement par vocation à leur métier, capables de plus souvent d'un dévouement authentique et d'une réelle conscience professionnelle, elles restent animées d'un esprit paternaliste qui les rend finalement impropres à la tâche qu'elles assument » (Le Tallec, 2003, p. 20).

Cet extrait illustre une relation d'aide très normative. Ces assistantes sociales, titulaires à priori d'un diplôme professionnel depuis 1938, s'inscrivent dans une situation paradoxale et de domination : entre l'emprise de leur milieu culturel et le poids des valeurs vocationnelles. Le profil de ces travailleurs sociaux semble les éloigner socialement de leur public.

Cette distance peut être un frein à l'époque. La crainte de certaines enseignantes ou directrices d'école de formation d'assistant de service social est de les voir perdre leurs valeurs d'engagement par le biais de la formation et de l'apprentissage sur le terrain. Le système de formation est appréhendé comme violent en les amenant à se distancier, au risque d'y perdre de l'humanité. Cet autre extrait tiré des travaux de Le Tallec montre ce paradoxe dans la posture des futures étudiantes. Il s'agit de propos d'inquiétude tenus par une déléguée nationale des jeunes de l'union catholique des services de santé et des services sociaux, en 1943 :

« les études d'infirmières et d'assistante sociale exposent les jeunes à perdre l'équilibre et la générosité qui doivent les caractériser plus tard. Élèves infirmières et élèves assistantes sociales sont pour la plupart très jeunes, encore adolescentes. Elles ont besoin de beauté dans la culture, de joie dans l'amitié. Or, leurs études les mettent en contact direct avec la vie et le plus souvent avec une vie souillée, brisée, avec toute la souffrance et le vice. Il y a une « opposition flagrante » qui atteint profondément leur enthousiasme et qui peut être source de découragement, ou instigatrice d'un certain cynisme devant le mal » (Le Tallec, 2003, p. 18).

La formation professionnelle semble être vécue comme un risque, celui de la distanciation trop importante, d'une perte de proximité avec la misère humaine. Quarante ans plus tard, en 1972, Donzelot note que les travailleurs sociaux sont demandeurs de nouveaux savoirs, non pas pour comprendre les vicissitudes de la vie dans lesquelles ils sont pris au quotidien, mais pour réinterroger d'une certaine façon, leurs origines professionnelles *« Coincés entre une tradition charitable unanimement décriée et l'émergence de luttes qui disqualifient leur position, ils viennent frapper aux portes des universités demander le salut : un supplément de savoir »*

(Donzelot, 1972, p. 91). Ces propos interrogent la formation professionnelle, son contenu et son évolution autant que *« les techniques de l'assistance »* qui amènent les salariés vers les facultés de l'époque, à *« "poser" [...] les problèmes qui les assaillent dans leur pratique du fait de la montée progressive des luttes d'une population dont on ne leur avait pas dit qu'elle serait autre chose qu'un matériau complaisant à des techniques apprises »* (Donzelot, 1972, p. 91). Cette demande a, depuis, encore augmenté. Les nouveaux montages pédagogiques en termes de mise en ECTS (European Credits Transfer System) des formations sur le modèle universitaire tentent d'y répondre.

L'entrée en relation avec des personnes en difficulté, les pratiques d'assistance semblent avoir du mal à évoluer et interrogent les contenus de formation, autant que le rôle que l'État fait jouer à ses travailleurs sociaux, diplômés d'État. A ce stade de mon analyse, l'accueil n'apparaît jamais cité en tant que tel dans les ouvrages consultés. Je peux émettre l'hypothèse que l'accueil correspond à l'entrée en relation, selon des modalités compassionnelles et assistancielles. A ce titre, l'accueil serait relié à une dimension normative et moralisatrice.

Un accueil à dimension psycho sociale ?

Le travail social s'est construit sur la bienfaisance et l'assistance, amenant historiquement à renvoyer les plus démunis à la marge de notre société, voire à les enfermer (hospice, etc.) *« L'action des individus »* s'inscrit *« dans une histoire de l'équipement sanitaire »* (Barreyre, 2014, p. 44). Il en va de même pour les fondements pédagogiques hérités du médical entre 1890 et 1945 (Besson et Guay, 2000, p. 114). Historiquement, le socle de la formation en travail social ou du service social repose sur une *« confrontation théorie/pratique »*, un rapport terrain/école qui se généralise dans la majorité des diplômes d'État des métiers du travail social. Cette alternance doit veiller encore aujourd'hui à *« l'articulation entre enseignement (les savoirs) et la formation au savoir-faire et savoir-être »* (Pascal, 2000, p. 84-85). La mise en œuvre des corpus de formation est initialement pensée dans une logique d'alternance entre des temps en institut et des temps de stage. Mais ces derniers sont difficilement identifiables car ils relèvent d'une constante adaptation des contenus en lien avec l'évolution des sciences humaines et sociales. Chaque centre est libre d'orienter ses contenus et ne les dévoilent que partiellement, en fonction des intervenants. Les approches peuvent parfois varier autant sur la forme que sur le fond en fonction de la composition des équipes pédagogiques. On observe ainsi la mise en place de contenus pédagogiques particuliers, mosaïques, dans les écoles en travail social. La construction de ces savoirs révèle une position ambiguë. Le savoir scientifique apparaîtrait comme une sorte de garantie, de légitimité de la pratique professionnelle, à savoir de

l'intervention sociale auprès des personnes, alors que le caractère mouvant des sciences humaines et sociales sur lesquels le corpus théorique repose est sans cesse en mouvement. Existe-t-il malgré tout des troncs communs, des approches pédagogiques fédératrices et partagées dans les métiers du travail social depuis leur construction ? Ce qui les relie reste l'entrée par le public. Fablet souligne que ce sont des *« acteurs de la relation d'aide »*, même *« s'ils constituent assurément un groupe professionnel [...] segmentés et aux qualifications spécifiques »* (Fablet, 2007, p. 18).

Historiquement, la dimension psycho-sociale de la relation d'aide prend de l'ampleur dans les cursus de formation, notamment avec l'arrivée en France, du « case work »[21] au début des années 1960. Inspiré d'un modèle médical et psychanalytique, il est au cœur des pratiques, par la pose d'un diagnostic engendrant le choix d'une prise en charge (Besson et Guay, 2000, p. 119). Cette technique, qui s'inscrit dans l'histoire du travail social, s'institutionnalise pour devenir traditionnelle dans les années 1980. La technique du « case work » participe de cette finalité influencée par les références théoriques médicales de la relation d'aide. Elle repose sur une méthode de recueil et de description des faits pour pouvoir les évaluer et établir un plan d'action adapté pour l'usager (Du Ranquet, 1987 ; Besson et Guay ; 2000 ; Vallet, 2003). Si cette technique s'institutionnalise dans les référentiels des assistants de service social en 1962, la dimension psycho-sociale et les valeurs humanistes qui la fondent sembleraient influencer la plupart des référentiels de formation en passant du diagnostic au choix de traitement, le domaine médical influence fortement les pratiques évoluant sur l'axe psychosocial.

Les techniques d'aide se modernisant, on pourrait alors émettre l'hypothèse que l'entrée en contact avec le public doit également se professionnaliser davantage. Il semble pour l'heure difficile de désolidariser l'histoire de l'accueil de celle de la relation d'aide. L'emprise et l'influence des travaux de Carl Rogers[22] dans la formation en travail social semblent étayer cette hypothèse. Cet auteur demeure fréquemment « utilisé » pour la mise en œuvre de la relation d'aide dans l'espace de formation du travail social. On lui reconnaît généralement

[21] Le « case work » tire ses origines historiques et ses principes du service social individualisé notamment des travaux d'Octavia Hill en Grande Bretagne et de ceux souvent référencés de Mary Richmond aux États- Unis, dès 1895. En France, Mathilde du Ranquet montre comment cette pratique, en évoluant, a influencé les modes d'intervention en travail social. Du modèle médical et psychanalytique, elle évolue vers l'analyse transactionnelle, puis systémique est influencée fortement par l'approche comportementaliste (Besson et Guay, 2000, p 118-119).

[22] Carl Rogers était un psychologue clinicien américain qui a participé à développer une approche originale de la relation d'aide sur fond de psychothérapie. Inspiré de la phénoménologie, il est associé à la « non directivité », « la relation d'aide », « l'authenticité », « l'empathie ». Son approche est tout autant emprunte d'une attitude morale et subjective et s'inscrit dans une vision humaniste et positive de l'individu et du monde. Ses travaux et son influence se développent particulièrement en France dans les années 1970 (Prades, 2014, p. 54-55).

l'apport de connaissances supplémentaires, notamment autour de la question de l'accueil et des modalités de communication. Besson et Guay confirment *« l'extraordinaire emprise de la pensée de Carl Rogers »* dans le domaine de la psychologie humaniste. Ils insistent sur la recherche, « la quête » des travailleurs sociaux dans l'acquisition de nouveaux savoir-être notamment. Si l'on ne peut généraliser une méthode toujours très active autour de l'approche de Rogers, la pratique des travailleurs sociaux semble être influencée par certains courants historiques permettant d'interroger leur intervention car *« savoir conduire des entretiens individuels constituerait un passage obligé pour tout intervenant social »* (Besson et Guay, 2000, p. 120). Rogers propose notamment *« des techniques d'intervention facilitatrices permettant de s'écouter, de se parler, de se découvrir »* (Prades, 2014, p. 55). En 2014, je découvre qu'il est toujours utilisé en filière d'éducation spécialisé d'un institut régional de formation où j'exerce : *« la relation d'aide selon Carl Rogers »* est enseignée dans certaines filières comme celle d'éducateur de jeunes enfants par exemple. Plus globalement, l'emprise de la psychologie influence les apports théoriques en formation professionnelle, mais peut-être davantage les techniques. Donzelot le relève dès 1972, en alertant sur sa portée dans la relation d'aide *« une technique de dialogue, dont on attend qu'elle déleste la pratique assistante de son caractère aveugle, de son poids arbitraire »* dont la genèse se construirait sur la faiblesse des moyens d'aide. L'entretien deviendrait alors un *« pis-aller »* (Donzelot, 1972, p. 105). Ces propos sont précurseurs. On retrouve ainsi le prolongement de cette analyse au début des années 2000 avec les travaux de Fassin dans son ouvrage *Des maux indicibles sociologie des lieux d'écoute* (Fassin, 2004). L'auteur insiste sur l'instauration d'une gouvernance de l'écoute pour réponde aux nouvelles questions sociales (Fassin, 2006). En 2014, Faure souligne que *« l'incontournable vulnérabilité individuelle »* ne doit pas s'en tenir à *« la compassion, l'écoute et le réconfort »* (Faure, 2014, p. 172). Autrement dit, on se retrouverait dans une situation professionnelle où de nouvelles techniques d'intervention s'incorporent aux contenus de formation en oubliant de travailler le sens même du travail social. Or, il demeure inchangé au moins jusque dans les années 1970 et repose sur *« une pratique d'assistance [...] dans son rôle principal d'enregistrement et de gestion de la misère, dans sa fonction de découpage de la population des ségrégables »* (Donzelot, 1972, p. 108). Dans un autre registre, lorsque Rosanvallon plaide pour sortir d'*« une société des invisibles »* en 2014, il interroge d'une certaine façon les modalités d'entrée en relation avec les personnes : *« parler de soi suscite un échange qui constitue une forme d'expérimentation »* (Rosanvallon, 2014, p. 30). Faut-il encore pouvoir accueillir cette parole au quotidien.

Mais les lois en matière d'action sociale évoluent et mutent plus rapidement que les modalités de prises en charge. On passe d'une charité caritative à *« une charité moderne et nationale et ses officiants sont obligés de traiter de manière rapide des problèmes humains réduits à des cas standardisés [...] »* (Ferrand-Bechman, 2000, p. 124). Pourtant, ces dernières années, la formation est elle-même soumise aux réformes fréquentes.

Une formation à caractère « hygiéniste »

L'articulation sanitaire et sociale des contenus de formation et de l'articulation de ces champs imprègne historiquement les pratiques. L'élaboration des cursus de formation se fait donc initialement sous influence sanitaire engendrant des réformes sociales. Si l'on observe d'un peu plus près la logique historique de la professionnalisation des travailleurs sociaux et notamment celui de l'assistant de service social, les hommes d'Église ou les femmes célibataires au profil catholique et de haute bourgeoisie créent et développent les premiers centres de formation. Basés principalement en région parisienne et peu nombreux, ils dispensent majoritairement une doctrine de type confessionnelle. On peut supposer que les premiers travailleurs sociaux demeurent encore un certain temps moralisateurs, peut-être mêmes normatifs, malgré la mise en place progressive de la formation.

La formation en travail social est initialement associée à la notion de service social et s'adresse à un ensemble de professionnels, parfois nommés *« travailleurs sociaux »* mais souvent associés aux métiers d'infirmières visiteuses et d'assistantes sociales[23] (Bouquet, 2000, p. 5). Sous influence historique et idéologique, les contenus de formation dispensent ainsi des approches scientifiques très généralistes, aux dires des auteurs consultés. Dès 1908, l'école de l'abbé Viollet[24] propose des cours en économie, politique, législation sociale, hygiène et économie ménagère. Ce dernier, bien *« qu'il s'en défende entend mener avant tout un apostolat conquérant au sein des masses incroyantes »* (Gardet, 2005, p. 172). Ces connaissances, hétéroclites et générales, se développent en fonction de l'évolution du développement des sciences humaines et sociales notamment (psychologie, anthropologie, sociologie, etc.). Ces sciences influencent le contenu de formation, parfois comme un phénomène de mode : approche

[23] Brigitte Bouquet explique que la première conférence internationale de service social, tenue à Paris en juillet 1928, emploie le terme de service social pour établir un état des lieux du travail social notamment autour de la formation. Même si le terme de service social ne fait pas consensus dans sa définition, il interroge la professionnalité des travailleurs sociaux de l'époque et notamment son enseignement et ses méthodes.

[24] L'une des premières écoles en travail social en France créée en 1908, devenue ensuite l'école sociale d'action familiale de la rue du Moulin Vert en 1928 (Le Tallec, 2003, p. 16), est destinée initialement à former des femmes pour la restauration et la revalorisation de la famille.

psychanalytique (entre 1945 et 1970), approche en sociologie et psychologie (entre 1970 et 1980) puis multi-référentielle (entre 1980 et 1990). Des références philosophiques et éthiques viennent gonfler le cursus de formation, depuis les années 1990 (Besson et Guay, 2000, p. 114). Ce recours à des savoirs pluridisciplinaires perdure, comme la revendication d'*« un savoir scientifique spécifique susceptible de leur donner cohérence et légitimité »,* mais qui demeure sur *« des connaissances d'emprunt [...] qui ont la particularité de changer très vite »* (Ravon et Ion, 2012, p. 84). Le débat est ouvert en France mais tend à avoir du mal à s'imposer.[25] Cette idée fédératrice émerge dès 1928. Elle repose sur le projet de création d'un savoir autonome permettant d'utiliser dans les sciences humaines et sociales, des éléments fondamentaux, pour aider les personnes. Le savoir scientifique est reconnu comme visant *« l'abstraction »*, mais *« méconnaît trop la complexité et la dynamique de la vie »* dans laquelle interagissent les travailleurs sociaux (Bouquet, 2000, p. 11). Ces sciences participent uniquement à l'élaboration de méthodes, de type processus, tournées vers l'aide à l'individu tant au niveau individuel, qu'en groupe.

A côté de ces préoccupations, le volet psychologique imprègne toujours aussi fortement les cursus de formation notamment autour de ce que Ravon et Ion nomment *« la psychothérapie à long terme »*, *« une psychologie clinique non pédagogique »* autrement dit le travail qualitatif porté à *« la demande sous-jacente »* de la personne, mais qui serait moins centrée sur le sujet clinique que sur *« les parcours sociaux accidentés et l'expérience du mépris social »* (Ravon et Ion, 2012, p. 88). L'approche sociologique est toujours très présente. Portée par la théorie de la désaffiliation et les travaux de Castel (1995), elle s'ouvre à l'ethnologie, l'anthropologie. Toutefois, cette multitude de références ne permet pas de montrer ni de faire ressortir de véritables spécificités théoriques. Ce sont davantage des orientations en termes de pratique et de savoir-faire qui font *« l'unité profonde »* de ces métiers (Ravon et Ion, 2012, p. 88). L'accompagnent social semble s'éloigner des interventions concrètes, à la lecture de cette analyse. Doit-on y voir une façon de se positionner autrement, en termes d'expertise sociale, ou

[25] La formation en travail social fait l'objet de débats actuels clivant le champ professionnel. Certains revendiquent cette notion comme une discipline garantissant ainsi l'autonomie de ce domaine, ce qui est d'ailleurs le cas dans la plupart part des pays dans le monde occidental aujourd'hui. Quelques chercheurs français s'y risquent comme Rullac (2014) militant pour la reconnaissance du travail social comme discipline académique. Toutefois, ce débat franco-français, de mon point de vue, s'apparenterait davantage actuellement à une polémique sémantique et à des débats idéologiques, qu'à un espace de débat scientifique permettant de penser des espaces d'échanges coopératifs entre l'université et les instituts de formation, voire maintiendrait les travailleurs sociaux dans un rejet des savoirs universitaires, pour une part d'entre eux.

de légitimité ? Si tel était le cas, on pourrait faire le lien avec les positions des défenseurs d'une autonomie des métiers par un savoir scientifique autonome (Rullac, 2014).

En France, la particularité de la formation est d'être dispensée dans des établissements autonomes, relativement libres d'orienter le contenu de leurs enseignements. Dès leur origine, les premières écoles sont caractérisées par *« leur diversité idéologique »* (Chauvière, 1997, p. 39). Il est difficile de connaître la part d'enseignement dédiée à l'entrée en relation avec le public. Si accueillir semble faire partie de l'intervention des premiers travailleurs sociaux, leurs référentiels de formation et les différents ouvrages consultés sur l'histoire des professions semblent préférer le terme de relation d'aide ou relation socioéducative (Rater-Garcette 1996, Bouquet, 2000, Chauvière, 1997). En poursuivant notre recherche sur la terminologie, l'accueil n'apparaît jamais en termes de méthode dans l'appareil de formation en service social. Besson et Guay relèvent une évolution des dénominations caractérisant la relation d'aide professionnelle à la personne : assistance sociale individualisée, aide psycho-sociale individualisée, et aujourd'hui intervention sociale d'aide à la personne, terminologie toujours active dans la filière de formation des assistants de service social (Besson et Guay, 2000, p. 118). L'accueil ne serait pas spécifiquement une méthode enseignée et issue du travail social. Mes recherches sur la production scientifique autour la théorie de l'accueil révèlent peu de productions de travaux mais confirment l'intérêt du sanitaire pour l'accueil : un seul ouvrage théorique référencé sur l'accueil est d'obédience sanitaire (Chauchard, 1976). Par ailleurs ces métiers et les formations du champ médical et social sont intimement liés, comme je l'ai vu précédemment à propos de l'invention des métiers du travail social. L'histoire même de la profession du service social est liée au mouvement hygiéniste en France associant, voire fusionnant le métier d'infirmière à celui d'assistante sociale.

Les diplômes d'infirmière hospitalière, d'infirmière-visiteuse de l'enfant et d'infirmière visiteuse de la tuberculose institués dans les années 1920 se voient pour une partie d'entre eux orientés vers la dimension travail social : *« Par décret du 18 février 1938, les infirmières visiteuses sont devenues automatiquement et officiellement assistantes sociales »* (Mabon-Fall, 1995, p. 19). On pourrait donc associer accueillir et visiter pour intervenir auprès du public, dans une logique de proximité, à son domicile, « d'aller à » la rencontre de la personne. Historiquement les métiers d'infirmier et d'assistant social sembleraient donc liés par l'accueil auprès des personnes.

Dans la même logique, le référentiel pédagogique du service social s'étoffe de savoirs juridiques en législation et droit du travail, parce qu'à la même époque les premières lois

sociales, notamment en matière d'accidents du travail, sont créées. L'hygiénisme et le solidarisme naissent dans ce même contexte (Barreyre, 2014, p. 35). Barreyre, en s'appuyant entre autres sur les travaux de Durkheim, fait d'ailleurs l'hypothèse que de cette articulation naît la légitimité de l'État à garantir la solidarité. L'accompagnement sanitaire des populations (contagions, insalubrité, etc.) ne peut se faire sans solidarité (Barreyre, 2014, p. 35). Le contexte des deux guerres mondiales en France et les ordonnances de 1945 prolongent l'affiliation avec le médical.

Cette influence hygiéniste se diffuse dans beaucoup de métiers du travail social et marquent l'ensemble de la société, la première moitié du 20 e siècle. Cette transformation sociétale est bien sûr liée à l'émergence des sciences humaines et sociales. Le métier d'éducateur spécialisé n'échappe pas à cette filiation *« Les éducateurs peuvent aussi bien travailler en « protection de l'enfance et protection judiciaire de la jeunesse » qu'auprès d'enfants et d'adultes handicapés. Ils sont à la frontière entre l'éducatif, le pénal, d'une part, et le médicosocial d'autre part »* (Barreyre, 2014, p. 40). La question de la prise en charge du handicap, depuis les lois de 1975[26] jusqu'à celle de 2005[27], ravive l'articulation entre sanitaire et social, d'une part et la prise en charge thérapeutique éducative et pédagogique d'autre part. L'évolution socio-historique de la prise en charge du handicap montre comment le champ sanitaire s'empare à nouveau du traitement de la question sociale. La prépondérance de la santé publique, par un retour en force en matière législative pourrait bien amener à une *« dilution du médicosocial »* et soumettre à nouveau le cadre institué du social non plus à cause d'une dégradation sanitaire de la population mais à l'instauration de modes opérationnels concrets et évaluables (Barreyre, 2014, p. 66).

Les cultures des professionnels du champ sanitaire et social semblent donc s'imprégner de l'activité d'accueil jusque dans l'élaboration des premiers cursus de formation. Mais le mot accueil n'apparaît pas clairement identifié comme une fonction professionnelle.

[26] La loi 57-534 dite « d'orientation en faveur des personnes handicapées »du 30 juin 1975 : donne le statut de « personne » aux personnes handicapées.

[27] La loi 2005-102 sur l'égalité des droits et des chances et la participation des personnes handicapées, définit l'ensemble des prestations visant à compenser le handicap et affirme leurs droits fondamentaux en les soutenant pour y accéder.

Les réformes de la formation en travail social

La formation en travail social référence aujourd'hui quatorze métiers[28], validés chacun par un Diplôme d'État. Les savoirs se construisent par des allers-retours entre des champs théoriques diversifiés et des pratiques de terrain singulières. La formation repose également sur une modalité pédagogique, celle de l'alternance induisant *« la formation sur le lieu de production »*, situation normale car répandue dans une grande partie du monde sur ce modèle (Charlot, 1993, p. 7). Elle participe de fait à maintenir une dimension sociale autant que pédagogique *« car la formation professionnelle a pour caractéristique d'être indissociablement technique et idéologique »* (Charlot, Figeat, 1985, p. 17). Elle montre très tôt dans l'émergence des cursus de formation l'importance des places respectives de la pratique et de la théorie. Rater-Garcette fait remonter cette articulation entre 1910 et 1920, même si la place de l'action reste prépondérante par rapport à la théorie (Rater-Garcette, 1996, p. 131).

Les métiers du travail social se construisent à partir de savoirs scientifiques agglomérés et de temps d'immersion dans les établissements.

Dès 2001[29], dans le milieu de la formation en travail social, la volonté politique est d'améliorer la fonction qualifiante des lieux de stage. On voit se substituer à l'agrément de terrain de stage un contrat type d'accueil des stagiaires. Le mot accueil est posé explicitement pour la première fois dans le schéma des formations sociales. Il précise les engagements réciproques et les responsabilités de l'organisme de formation et de l'organisme d'accueil. Mais il ne s'agit pas de l'accueil des usagers mais celui des futurs professionnels. S'agit-il d'un accueil « entre soi » ?

Entre 2004 et 2009, une vague de réforme débute avec le Diplôme d'État d'Assistant de Service Social (décret et arrêté de juin 2004 relatif). La réingénierie des diplômes du travail social modifie le rapport aux savoirs dans les centres de formation en travail social et concerne l'ensemble des quatorze diplômes. Elle renforce le principe de l'alternance transformant les organismes employeurs en sites qualifiants. En attendant la seconde réforme dans les mois prochains, la réingénierie des professions est à replacer dans le contexte de l'Europe de

[28] Régis par le code de l'action sociale et familiale, validés par un Diplôme d'État de niveau 5 à 1, ces métiers recouvrent quatre domaines d'intervention : l'aide et l'assistance, l'éducation spécialisée, l'accueil à domicile, l'encadrement. A noter cependant comme le souligne Jaeger : » mais beaucoup d'autres relèvent d'autres ministères certificateurs (Éducation nationale, Jeunesse et Sports, Justice…), tout en contribuant, dans des proportions non négligeables, à la qualification des professionnels du secteur social et médico-social » (Jaeger, 2009, p. 74).

[29] Ministère de l'emploi et de la solidarité, Schéma national des formations sociales, 2001-2005, mai 2001.

l'éducation et de la formation tout au long de la vie (processus de Bologne (1999)[30], processus de Copenhague (2002)[31]). Pour Jaeger, *« au-delà d'un toilettage des diplômes, il s'agit d'une mutation fondamentale dans la culture des professionnels du travail social »* (Jaeger, 2009, p. 76). La création d'un ensemble de référentiels (d'activités, de compétences, de certification et de formation) est pensée comme complémentaire à l'échelle d'un métier voire d'une famille de métiers. Ces nouveaux référentiels illustrent cette réingénierie : outre qu'ils sont plus lisibles[32], la notion de compétence va peu à peu s'imposer comme une pièce maîtresse dans l'apparition de *« techniques qui formalisent la relation, qui rationalisent ou au moins technicisent le travail de relation »* (Demailly, 2008, p. 58). Olry interpelle cette injonction à la compétence en proposant deux nouvelles clés de lecture : *« la première est que l'emploi n'est pas le travail ; ainsi, l'on se plaint de l'efficacité des politiques de formation en feignant d'oublier que le recours à la formation s'opère au nom de la régulation des marchés du travail et non au titre de sa nature première : une modalité pour faire apprendre »* (Olry, 2012, p. 33). La seconde est que le terme d'apprentissage ne s'entend que comme dispositif technico-juridico-financier. Ainsi, *« l'apprendre » a-t-il disparu des radars de gestion de la formation professionnelle. La formation s'énonce alors en priorités, se décline en cahier des charges, s'achète au plus bas coût et se réalise à discrétion d'un formateur se retrouvant devant un public plus ou moins volontaire »* (Olry, 2012, p. 33). Les représentations sociales de la qualification et de la compétence connaissent de profondes transformations au risque, d'après certains chercheurs, de perdre en professionnalité. Par exemple, Chauvière explique que *« la nouvelle gestion des professionnels, les référentiels voisinent avec la VAE pour fabriquer de la compétence sociale adaptée, mais avec économie et maîtrise des flux »* (Chauvière, 2007, p. 133).

Le Céreq remarque, qu'avec le développement de la gestion des compétences, les critères personnels, tels que le comportement ou les capacités relationnelles, ont pris plus d'importance

[30] Le 19 Juin 1999 est signé à Bologne l''harmonisation de l'architecture du système européen de l'enseignement supérieur (Licence, Master, Doctorat). Ministère de la culture, de l'enseignement supérieur et de la recherche (2004). *Le processus de Bologne : vers un espace européen de l'enseignement supérieur*. Luxembourg : Cedies

[31] Il entérine entre autre le Cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) et cadre national des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CNC). Le processus de Copenhague. http://eduscol.education.fr/pid25821-cid66926/le-processus-de-copenhague-pour-la-formation-professionnelle.html

[32] Un référentiel est avant tout un « objet textuel » (Chauvigné, Lenoir, 2010). Techniquement, c'est une liste, un ensemble d'items organisés en rubriques. Prenons en exemple le diplôme d'Assistant de Service Social : le référentiel d'activités réunit 32 items répartis en 6 rubriques alors que le référentiel de compétences regroupe 14 items en 4 rubriques.

aux côtés des critères professionnels classiques (savoirs, savoir-faire, expérience). De plus, la notion de compétence tendrait à supplanter celle des savoirs théoriques depuis ces nouveaux référentiels par domaine de compétence. Les normes de qualification seraient en balance car corrélées avec l'évolution de la relation formation/emploi. Enfin, les catégories d'emploi seraient alimentées à partir de l'ensemble des niveaux de diplôme, toujours plus hauts et toujours plus diversifiés. Les activités de service du tertiaire ciblées ici par le Céreq, (l'activité d'accueil en est une illustration), invalideraient en quelque sorte la distinction entre travail qualifié et travail non qualifié. Une conséquence majeure serait de rendre difficilement interprétable l'évolution de la relation formation-emploi à partir des catégories socioprofessionnelles existantes (Fournié, Guitton, 2008, p. 3-4). Intervenir autrement face à la montée de la précarité induirait alors de nouvelles modalités d'apprentissages ou de nouvelles modalités d'analyse pour penser l'articulation formation/pratique.

Comment se positionnent les organismes employeurs à l'égard de la formation professionnelle ? La Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS)[33], affirme que *« 61% des établissements qui ont participé à l'enquête considèrent que les intervenants sociaux détenteurs d'une formation autre que celles du travail social, sont porteurs d'innovation »* (FNARS, 2011, p. 45). Ce constat interroge le principe de la formation professionnelle par alternance, le partage des savoirs entre les établissements sociaux ou médico-sociaux et les centres de formation. La perte du monopole de la formation en travail social par les instituts de formation peut-elle entraîner à terme une modification de la relation d'aide professionnelle au risque de répondre à des employeurs plus gestionnaires qu'accompagnateurs sociaux ? Chauvière remarque que : *« la notion de service [...] se vide progressivement de son contenu relationnel et solidaire, pour devenir un simple objet de transaction entre un prestataire et un client »* (Chauvière, 2007, p. 132).

[33] FNARS : regroupement de 850 associations et organismes à but non lucratif gérant des établissements et des centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS). Environ 600 000 personnes transitent chaque année dans ces espaces d'accueil. À ce titre, il compte dans son réseau de nombreux acteurs du travail social dont des travailleurs sociaux des professions historiques ou « noyau dur ».

B. Du travail social à l'intervention sociale : quelle place pour l'accueil ?

L'invention des métiers du travail social : éléments de contextualisation

Historiquement le travail social est né d'une volonté de répondre à des problèmes sanitaires, d'insalubrité. Rater Garcette en note l'apparition à la fin du 19ème siècle. La création d'une association de travailleuses sociales est signalée par certains auteurs en 1922 (Ion et Tricard, 1992), voire avant 1920 (Autès, 2000; Rater-Garcette, 1996). Les grands mouvements hygiénistes du début du siècle permettent la naissance de métiers, celui d'infirmier visiteur (1922) qui est remplacé par celui d'assistant de service social (1938) et celui de travailleur familial (1949). Du côté de l'éducation spécialisée, le Diplôme d'État d'éducateur spécialisé est seulement créé en 1967. Mais l'expression « travail social » est seulement promue à la fin des années 1960 et regroupe en réalité un groupe très hétérogène de métiers allant du service social à l'éducation spécialisée jusqu'à l'animation sociale (Ravon et Ion, Edition 2012, p. 10; Fablet, 2007, p. 17). L'INSEE (Institut National de la Statistique et des Études Économiques) intègre la catégorie socioprofessionnelle des travailleurs sociaux en 1986 (Monrose, 2000, p. 15). On est donc en présence d'un champ professionnel qui montre une certaine désharmonie bien que l'analyse sociologique catégorise régulièrement de « noyau dur » les métiers du travail social les plus anciens.

Les intitulés des diplômes montrent une certaine variété d'approche des populations et de leurs difficultés. Autès avance une caractéristique généralisable à l'ensemble de l'évolution des métiers du travail social, une tendance à définir des métiers au contact des publics en difficulté, *« une matrice politique de construction du social entre l'État et la société civile »* (Autès, 2000, p. 253) qui bégaie historiquement. Ce pacte, que je nomme ainsi, renforce la position frontalière et *« d'entre-deux »* (Autès, 2000, p. 251) du travail social, dans la double position de l'exercice du mandat institutionnel et de la prise en compte du besoin et de la demande des individus. On serait en présence *« d'une combinaison parmi d'autres de pratiques et de références »* (Aballea, 2000, p. 99) qui s'agglomère avec le temps en tenant compte des réalités sociétales. Cela laisserait supposer que les temps de la rencontre, du contact et du diagnostic qui en découlent, participent à construire de nouveaux métiers.

Ainsi le travail social révèle un champ de l'action sociale complexe à saisir. Il est par ailleurs dépourvu de définition juridique dans le cadre législatif français. Seule l'action sociale

est définie à ce jour dans la loi du 2 janvier 2002 et insérée dans le code de l'action sociale et des familles sous l'article L. 116-1.

> *« L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'État, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1 »*

Mais la multitude de productions scientifiques montre l'intérêt porté à ce champ et les définitions sont abondantes. Elles mêlent ou confrontent travail social, intervention sociale et action sociale. La tendance du début des années 2000 a été de supplanter le terme de travail social au profit de l'intervention sociale, ou de le positionner, à l'interface de cette dernière, dans une logique concurrentielle. Le tout semble à replacer dans le champ plus vaste de l'action sociale, choix dans lequel j'ai situé plus largement mon objet de recherche, comme je l'ai précisé en introduction. La tendance à la généralisation de l'emploi indifférencié de travail social et d'intervention sociale est persistante et tendrait à faire disparaître le premier au profit du second, si l'on en croit par exemple les appellations données aux diplômes professionnels du champ. En 2004, le Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale (CAFERUIS) est créé. En 2006, le Diplôme Supérieur en Travail Social (DSTS) évolue en Diplôme d'État en Ingénierie Sociale (DEIS), etc. Fablet mentionne la tentation de certains auteurs *« d'avancer l'hypothèse de la fin du travail social »* (Fablet, 2007, p. 18).

Entre paradoxes ou mutations depuis les travaux dirigés par Michel Autès (1998) ou Jean Noël Chopart (2000), le travail social paraît traversé par une crise récurrente existentielle et de légitimité. Une définition donnée fréquemment en référence est celle de la revue *Esprit* en 1972 : *« Le travail social, c'est le corps social en travail »* (Meyer, 1972, p. 236) que l'on retrouve par exemple cité dans un rapport de l'Inspection Générale de l'Action Sociale en 2005 (IGAS, 2005, p. 17). La même revue *Esprit* en 1998 publie un nouveau numéro sous un titre non moins évocateur : *A quoi sert le travail social ?* En 2002, Michel Chauvière et Didier

Tronche cherchent à *Qualifier le travail social*. Les récents États généraux du travail social[34] en 2014 titrent : *Refonder le travail social*, etc. L'intervention sociale semble être entendue comme l'espace plus vaste dans lequel se développent des dispositifs, des actions, faisant appel à des professionnels de divers champs. Comme le souligne déjà Chopart en 2000 et comme le relève Fablet, les chercheurs ont recours à l'expression « intervenants sociaux » dès lors qu'ils essayent de repérer les évolutions du secteur social depuis la fin des années 1990 (Fablet, 2007, p. 19). L'intervention sociale en serait une mutation. Les champs d'intervention du travail social sont divers : de la protection de l'enfance à la politique de la ville, de la lutte contre la pauvreté à la gérontologie, de l'accompagnement du handicap au domaine de la petite enfance, etc. Les salariés interviennent dans des espaces et des organisations de travail différents, auprès de publics variés et des types de structures soumis aux politiques d'action sociale. Du bureau administratif au local de quartier, de la chambre d'hôpital au domicile de la personne, du centre social à la micro crèche, etc. les structures juridiques sont aussi diversifiées et recouvrent des types d'emplois différents relevant de la fonction publique et du secteur privé et associatif. Ce ne sont pas tant les définitions de ces deux notions travail social/intervention que leurs conséquences sur l'évolution des pratiques professionnelles qui sont problématiques. L'appellation *« plus globalisante »* d'intervention sociale et, par conséquent, d'intervenants sociaux amène à réinterroger leur professionnalisation (Fablet, 2007, p. 19). Comme le souligne l'auteur, ces catégorisations relancent le débat sur leur formation en termes de qualification/compétence. Les nouveaux dispositifs et les réformes récurrentes des diplômes d'État, s'inscrivent dans cette logique. La notion de travail social est soumise historiquement à celle de la rémunération, du salariat et de la professionnalisation au contraire du bénévolat perçu souvent comme un *« plus »*, apportant des services que les financements de l'État ne fournissent pas (Ferrand-Bechmann, 2000, p. 140). Peut-on toutefois dissocier les professionnels du travail social de l'activité bénévole ? Historiquement reliées, ces deux notions ne se sont jamais vraiment dissociées avec la complexification des situations sociales et économiques des personnes.

Je propose une première synthèse de mes propos afin de visualiser l'évolution sémantique du travail social et ses conséquences sur un élargissement du champ d'intervention des métiers du social. Le travail social s'inscrit jusque dans les années 1980 dans une logique de *« ciblage »* : la définition d'une population à problème correspond à une compétence

[34] Dans le cadre du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, le ministère des affaires sociales et de santé lance les États généraux du travail social en 2014.

professionnelle, un traitement spécifique (Fablet, 2007, p. 18). La notion d'intervention sociale se développe avec l'émergence de politiques transversales, donnant une place déterminante aux collectivités territoriales dans la définition des politiques sociales, initiatives bénévoles (Fablet, 2007, p. 18). Cette extension du champ plus générale de l'action sociale bouscule les pratiques professionnelles instituées (Barbe, 2007, p. 157). On assiste à l'émergence des référentiels de compétences qui viennent réformer l'architecture des diplômes d'État et l'émergence des guides de *« bonnes pratiques »* ou des pratiques dites de qualité ? (Boutanquoi, Minary, 2007, p. 77). Cette évolution a des effets sur la professionnalité des métiers. On chemine vers de nouveaux métiers du social (Fablet, 2007, p. 17). Ces jeux de mots montrent l'évolution de la prise en charge des problèmes sociétaux dans une logique qui se veut préventive et durable, sur leur territoire de vie, en s'appuyant sur une pluralité d'acteurs. L'évolution de l'accompagnement des personnes qui se *« précarisent »* (Castel, 2009) montre des interférences sur le jeu des acteurs en présence. Elle dévoile aussi de nouvelles évolutions en termes de management et de rationalisation du travail social. La paupérisation des situations des personnes s'accompagne d'offres diversifiées de prises en charge (logique d'intervention sociale). Elle engendre une démultiplication des intervenants et renforce voire « enferme » davantage le caractère spécialisé du travail social. Ces débats sémantiques voire rhétoriques sur le travail social donnent l'impression d'une dilution de son efficience voire de son opérationnalité, au risque de durcir certaines positions, voire de glorifier le « noyau dur » des professions dites « historiques » par rapport aux nouvelles (Aballea, 2000, p. 99). Ces évolutions montrent de nouvelles façons d'accompagner les personnes en divisant, spécialisant le travail social. Cela n'est pas une spécificité du travail social mais une conséquence de l'évolution de l'emploi et du marché du travail (Chopart, 2000, p. 268). La réorganisation des services, notamment autour de la fonction d'accueil, en serait une illustration toujours selon cet auteur, générant une *« "chaine de traitement" selon laquelle chaque niveau de qualification est amené bon gré mal gré, à coopérer avec les autres »* (Chopart, 2000, p. 270). Autrement dit, le contact direct avec le public serait confié à des personnes moins qualifiées (de niveau IV ou V), ôtant aux travailleurs sociaux de niveau III leur légitimité « historique » reposant sur *« la relation directe, personnalisée, déontologiquement régulée avec l'usager »* (Chopart, 2000, p. 270). L'articulation qualification/compétence est en œuvre. La démultiplication des diplômes ne facilite pas la lisibilité des compétences des intervenants et renforce *« une logique de la compétence individuelle déterminée par des parcours professionnels et des aptitudes à la mobilité »* (Chopart, 2000, p. 269). Je relève ici une contradiction en germe. Le fractionnement des métiers s'accompagne paradoxalement d'une demande de polyvalence des salariés. Ce sont

des effets que je vais observer auprès des salariés de CCAS au cours de ma démarche de recherche sur le terrain.

Toutefois, avant d'aller plus loin sur cette logique de professionnalisation en œuvre aujourd'hui, je propose d'approfondir la finalité du travail social.

Le travail social : un travail émancipateur

Les travailleurs sociaux « émergents » et les bénévoles semblent partager des valeurs d'engagement. Le bénévolat a été catalogué sous différentes formes, de la charité, au militantisme, à l'altruisme, etc. La liste est longue pour caractériser l'acte bénévole. Ferrand-Bechmann en tente une typologie en précisant qu'en fonction de la terminologie, la connotation peut se révéler plus ou moins importante et que *« la richesse linguistiques des vocabulaires montre le poids du don dans les sociétés et son usage »* (Ferrand-Bechmann, 2000, p. 14-16). Elle incite à, impose d'être vigilant sur les interprétations qui peuvent en être faites dans la mise en œuvre de la pratique. Mais les *« processus d'invention des métiers »* s'inscrivent toujours sur les mêmes modalités, basées sur une matrice politique de construction du social entre l'État et la société civile (Autès, 2000, p. 253). Le travail social devient à l'État ce qu'était la charité à l'Église et poursuit une façon d'être dans la façon d'accueillir et de prendre en charge les plus « déshérités ».

La professionnalisation de l'acte de charité par lequel on accueille son prochain évolue toutefois, au-delà de ses valeurs d'engagements parfois décriées et raillées à l'époque. Elle révèle des raisons d'être multiples, que ce soit du côté des bénévoles comme celui des professionnels en devenir. Leur façon d'« être avec » ou « auprès du public » révèle d'autres postures au-delà de la simple démarche altruiste. Le métier d'assistant de service social est pris par exemple dans une situation paradoxale. Métier majoritairement féminin, comme je l'ai mentionné précédemment au sujet de l'émergence des pratiques d'accueil les futures professionnelles doivent souvent choisir entre le couvent ou le mariage. Mais la méthode religieuse sur laquelle elles calquent leur façon d'intervenir ne permet pas d'affirmer que ces femmes de terrain s'apparentaient au profil de religieuse (Rater-Garcette, 1996, p. 119).

La doctrine sociale de l'Église à travers les textes anthologiques portée par l'encyclique *Rerum Novarum* (1891)[35], *le Master et Magistra*[36](1961) ou encore *le Centisimus Annus*[37] (1991) fondent le « catholicisme social ». Alors que le travail de ces femmes pourrait être associé au mouvement politique catholique, la doctrine semble se développer et se construire en parallèle. L'Église met d'ailleurs du temps pour reconnaître *la Charte des Droits de l'Homme*[38](1789) énoncée par la Révolution française. En perdant le monopole de la charité paternaliste, de l'assistance aux pauvres, elle perd du pouvoir politique et doit construire un contre-pouvoir face à l'État. Le positionnement de l'Église peut être associé à un *« lent apprivoisement aux idées de la révolution »,* tout en observant la persistance de tensions fortes voire contradictoires, en son sein (Tincq, 1989, p. 13).

Beaucoup de ces professionnels, poursuivent leur chemin à côté de l'Église. Certains y restent attachés, beaucoup d'autres s'en détachent notamment après la seconde guerre mondiale. Des femmes de plus en plus jeunes investissent le travail social. Issues de classes moins privilégiées, elles vont avoir besoin d'argent pour vivre. Le travail social se professionnalise en passant d'une activité gratuite et engagée à une activité rémunérée et reconnue par une formation qualifiante. Le travail rémunéré demeure toujours vécu comme un *« simple »* moyen de porter d'autres motivations plus idéalistes, mais il remplace la rente ou la dot (Le Tallec, 2003, p. 62). Nous sommes au sortir de la seconde guerre mondiale. L'émancipation féminine de toute tutelle idéologique, le rôle des femmes et notamment des assistantes sociales qui ont pris une part active à la résistance (Le Tallec, 2003 ; Mabon-Fall, 1995) participent-ils, à la montée de la professionnalisation par le salariat? L'activité salariale participe-t-elle à concurrencer l'activité caritative, à s'en différencier, voire à la disqualifier ?

En parallèle, avec la création du droit à l'assistance publique en 1895[39], l'État poursuit la professionnalisation de la relation d'aide auprès des publics en difficulté, tout en activant le processus de désinvestissement de l'Église et de son droit à aider les pauvres. Il participe

[35] L'encyclique « Rerum novarum », par p. Tiberghien et l'Action populaire, avec notes marginales et commentaires, 6e édition, éd. Spes, 1936, 78 pages.

[36] L'encyclique « Mater et magistra », par Pierre Haubtmann, avec introduction, annotations et index analytique, 5e édition Fleurus, 1964, 486 pages.

[37] L'encyclique de Jean Paul II sur le centenaire de l'enseignement social de l'Église, « Centesimus annus », présentée par Pierre de Charentenay, éd. ouvrières, 1992, 78 pages.

[38] http://www.legifrance.gouv.fr/Droit-francais/Constitution/Declaration-des-Droits-de-l-Homme-et-du-Citoyen-de-1789, consulté le 3 janvier 2015.

[39] Ce volet d'assistance et de bienfaisance est à relativiser car comme le montre Chauvière, malgré une productivité abondante de réformes sociales pour développer une politique d'assistance publique, peu aboutiront (Chauvière, 1997, p. 38).

activement à la professionnalisation du travail social en faisant le choix de créer des diplômes d'État pour qualifier les futurs travailleurs sociaux. Quatorze diplômes seront progressivement créés entre la fin des années 1920 et le début des années 1970. Le travail social reste sous la tutelle directe de l'État, comme l'école et s'inscrit ainsi dans une logique républicaine. Il révèle son choix de « maîtriser » la question sociale et connote par la même le travail social, d'une notion de contrôle. Ces relations sont donc *« ambigües »*, et peut-être sources d'instrumentalisation[40], selon Chauvière (Chauvière, 1997, p. 38).

De fait, des tensions identitaires apparaissent par un risque de juxtaposition de professionnels du travail social. Les métiers vont se construire progressivement sans véritable corrélation entre eux. Le processus de professionnalisation des premiers métiers du travail social est donc animé par des processus d'invention de métiers. Les bénévoles, sans qualification spécifique, poursuivent en parallèle leur mission. Si, comme le souligne Chauvière, la plupart des auteurs s'entendent sur le passage d'une action caritative ou syndicale à une action *« plus contractuelle, plus durable, plus technique »*, le risque est de réduire la professionnalisation à une montée en compétence *« qui reste vocationnelle ou volontaire »*. Faut-il l'entendre à contrario, comme un processus de *« sectoriel, rationnel et technique »* engendrant une *« rupture dans le jeu des solidarités naturelles »* ? (Chauvière, 1997, p. 37). Si l'on s'en tient à cette analyse proposée par le sociologue, on constate d'un processus de professionnalisation limité et inachevé, ou un travail situé dans *« l'entre deux »* (Autes, 2000, p. 251). La situation du travail social est de devoir « jongler » entre un mandat institutionnel et la prise en compte du besoin ou de la demande des individus.

Des travailleurs sociaux aux intervenants sociaux

Comme le souligne Fablet, les travailleurs sociaux ont pour principaux employeurs l'État, les collectivités territoriales et des associations gestionnaires d'établissements et de services, dont la répartition se fait en fonction des catégories des professionnels considérés (Fablet, 2007 p. 17). La lecture se complexifie au regard des nouveaux métiers s'apparentant désormais à des professionnels de l'intervention sociale et non plus à des travailleurs sociaux. L'État semble cependant attaché au métier du travailleur social. Dans une brochure d'un de ces ministères, métier et expertise sont associés et validés par l'obtention d'un diplôme d'État : *« On ne naît pas travailleur social, on le devient », « la formation est un passage indispensable de la*

[40] Selon Chauvière, le travail social est aux prises avec l'administration publique (sous tutelle et en concurrence), le champ politique (contre-pouvoir potentiel) et le marché (opposant la philosophie de la prise en charge de la personne à celle de la marchandisation des services). (Chauvière, 1997, p. 38).

qualification du professionnel » (CSTS, 2009, p. 8). La brochure ministérielle insiste sur l'accompagnement social de la personne, mais ne mentionne pas la fonction d'accueil : *« La rencontre est donc essentielle. Là commence l'aventure des métiers du travail social. En se rendant disponible et accessible à l'autre, en offrant une qualité de présence réelle, le travailleur social contribue, par le regard qu'il porte et l'aide qu'il apporte, à redonner leur dignité aux personnes et à les remettre en mouvement »* (CSTS, 2009, p. 4). Cette non formalisation de l'accueil est troublante, d'autant plus que cette brochure a été accompagnée d'un rapport spécial du CSTS en 2009, intitulé *Le travail social aujourd'hui et demain*. Si la fonction d'accueil apparaît dans le contenu du texte, elle n'est jamais clairement identifiée (absente des titres ou sous-titre). La définition de l'accueil apparaît en annexe, à la fin du document. Nous sommes face à un double constat. Le premier est que l'État via son ministère et l'instance représentative des métiers du travail social prône une qualification des métiers de niveau III. Le second montre qu'en parallèle l'une des fonctions principales du travail social, à savoir l'accueil, n'est pas explicitée, cachée derrière une rhétorique imagée : *« rencontre »*, *« aventure »*.

Paradoxalement les employeurs ne sembleraient pas toujours convaincus par cette « propagande de recrutement ». Des organisations professionnelles relèvent l'aspect *« enfermant »* des catégorisations des métiers. La FNARS juge par exemple réducteur cette catégorisation *« renvoyant à un nombre limité de métiers, correspondant à des diplômes bien précis »* (FNARS, 2011, p. 22). L'idée de « noyau dur » de métiers est remise en question par ce milieu employeur. Elle doit référencer selon l'instance employeur une somme plus large d'acteurs en incluant les intervenants sociaux (animateurs, travailleurs pairs…) et les bénévoles (FNARS, 2011, p. 45), et privilégie le terme d'accompagnateur[41] social à celui de travailleur social. Je relève la présence associée des bénévoles dans le champ de l'intervention. Sous réserve qu'il y ait des bénévoles, la tentation de revenir à des pratiques moins coûteuses pour pallier des situations sans solution peut être une tentation. Ou est-ce aussi une nouvelle façon d'interroger la professionnalité? Je fais le lien ici avec les travaux de Ravon qui émet l'hypothèse d'un retour du bénévolat, notamment à partir de l'expérience des camions du cœur sur Lyon par *« une présence à la situation »* des bénévoles, qui susciterait une *« [restauration] de la relation d'aide »* (Ravon, 2007, p. 123). Certaines qualités comme la générosité ou encore l'authenticité ou la posture critique ne seraient pas nécessairement professionnelles. La formation initiale prévue par les textes est dispensée selon des modalités

[41] Titre proposé par la FNARS dans Le livre blanc de l'accompagnement social, en 2011.

bien précises, mais est-elle la seule voie de formation ? En tout cas, le monopole de la relation d'aide professionnelle détenue par les cœurs de métiers du travail social semble fragilisé.

Les chercheurs observent depuis de nombreuses années la construction identitaire et professionnelle des travailleurs sociaux. Pour eux, le travailleur social type (en référence à l'idéal type de Weber) relève des métiers initiaux du travail social, ce « noyau dur » (assistants sociaux, éducateurs spécialisés et animateurs socioculturels), validés par un Diplôme d'État (Chopart, 2000). Cette caractérisation communément employée tend à classifier plus globalement ces métiers en trois grandes sphères à partir de ce « cœur historique ». Ces strates rassemblent *« [...] des professions émergentes liées aux nouveaux dispositifs (comme les agents de l'insertion et de la politique de la ville) ; [...] ceux qui, au-dessus, assurent des tâches d'encadrement détachées des pratiques d'intervention et de moins en moins attachées à une expérience professionnelle du secteur; ceux enfin, en dessous, qui occupent des statuts précaires pour assurer pourtant des missions en première ligne »* (Ion et Ravon, 2005, p. 3).

Les travailleurs sociaux sont « une spécificité » dans le champ plus vaste des métiers dits de la relation (Demailly, 2008) et ne peuvent se réduire aux seuls métiers historiques. La formulation généralement utilisée pour les caractériser de « noyau dur » concoure-t-elle à les maintenir dans un état hégémonique et impacterait-elle leur capacité à « travailler ensemble » ? Elle les contiendrait dans un champ de compétences spécifiques refusant une banalisation des compétences, craignant que d'autres se les approprient. Gorz constate qu'une foule de compétences, réservées à des élites, ont été banalisées permettant ainsi de répartir le travail au-delà du travail spécifique (Gorz, 1988, p. 129). Par exemple, le métier d'assistant de service social a longtemps été un espace émancipateur pour la femme catholique de milieu favorisé. L'arrivée de nouvelles recrues, dans l'après seconde guerre mondiale notamment, ne s'est pas faite sans heurt.[42]Le métier s'ouvre à d'autres catégories sociales, non sans résistance. Au sein même des métiers dits historiques, on observe parfois une méconnaissance des spécificités de la part des professionnels entre eux, d'un métier à l'autre, d'un service à l'autre. Malgré le socle pédagogique commun de l'alternance, les rapports aux savoirs et la construction de leurs champs théoriques et pratiques restent spécifiques et singuliers (Enrico, Rougerie, 2014, p. 174). Le travail social, en se mettant hors de portée d'autres métiers, parfois même en son sein, participerait-il à la perte de sa relation de proximité avec l'usager ? Il accentuerait alors le

[42] *« Pour leurs aînées, les jeunes assistantes de l'après-guerre apparaissent de plus, souvent comme des techniciennes dépourvues de véritable culture sociale. "Prenez-y garde" assurait Apolline de Gourlet en 1947, "vous toutes que tentent une carrière assurée et un avancement régulier, un travail bien encadré où vos responsabilités seraient limitées, vous avez à défendre en vous-même l'idéal du Service Social" »* (Le Tallec, 2003, p. 210).

clivage et les tensions entre les travailleurs sociaux chargés de la mise en œuvre des politiques d'État et les employeurs, d'où des débats récurrents. Les professionnels historiquement ancrés résisteraient par le maintien d'une culture professionnelle bâtie sur le long terme. Cette culture, difficilement articulée ou vécue comme concurrentielle avec le sanitaire, serait source de tension entre les professionnels qui se disputeraient des monopoles d'intervention, auprès des publics.

En généralisant et en étendant la relation d'aide à un nombre toujours plus grand d'intervenants professionnels et non professionnels (bénévoles des associations caritatives, aidants familiaux, pairs…) participe-t-on à l'affaiblissement des protections sociales traditionnelles de l'État ? (Génard, 2014, p. 57). Ou bien participe-t-on à donner du travail à un plus grand nombre d'intervenants en permettant l'approfondissement et l'élargissement de leurs connaissances professionnelles ? (Gorz, 1998, p. 130). Cette idée connotée d'une vision marxiste du travail interroge plus largement la question des compétences et l'accès à l'emploi. Il s'agit en effet pour Gorz de faciliter l'accès au travail au plus grand nombre dans une logique d'égalité et de non hiérarchisation des métiers. Mais quel risque y aurait-il pour les travailleurs sociaux de niveau III de développer la relation à l'autre par d'autres professionnels, hors du champ spécifique du travail social ? Ravon et Ion notent que *« le "noyau historique" du travail social [...] refuse d'être associé à des ensembles professionnels moins nobles et moins qualifiés ou qu'il juge comme ne relevant pas du même secteur »* (Ravon et Ion, 2012, p. 23).

Si le travail social s'est déplacé vers l'urgence *« L'extension de l'accompagnement comme mode d'intervention sociale signe le passage d'un travail social sur autrui à un travail avec autrui [...] »* (Calvez, 2014, p. 99). Penser la relation d'aide, ou d'accompagnement, revient à interroger la place des individus dans la relation et leur accueil (Giuliani, 2013). Cette place concerne tout autant l'aidé que l'aidant, s'opposant toujours dans une relation asymétrique (Ravon, 2014, p. 269). La démultiplication des dispositifs et les réformes dans le champ des politiques sociales renforcent les suivis individualisés tout en encourageant les transversalités et les coopérations partenariales. Ces évolutions questionnent de fait la formation des intervenants sociaux et leur professionnalisation. Les métiers du travail social de niveau III résistent en mettant en avant leur expertise et leur spécificité, tout en étant pris dans un jeu législatif, économique et managérial de plus en plus complexe.

Une tension naît dans l'apparition de nouvelles formes d'intervention sociale et dans un contexte législatif et économique en pleine mutation. La dégradation de la situation économique et le développement des précarités amènent une augmentation incessante de sollicitations

d'aides de la part des individus. Les réponses étatiques apportées aux personnes s'inscrivent paradoxalement dans la création en continu de dispositifs découlant de dispositions légales et réglementaires ne facilitant pas les prises en compte singulières de situations toujours plus complexes (Warin, 2007 b). Protocoles, fréquence des réformes, référentiels de compétences ou promotion d'une logique de bonnes pratiques ou « best practices » se développent. Des lignes de clivages se créent entre anciens et nouveaux métiers du social, des points de convergence existent. Les pratiques se complètent, s'interfèrent aussi parfois entre elles, au sein d'une même institution, d'un même service, d'un même dispositif d'intervention sociale et d'un même cœur de métier. Dans ce cadre, la fonction d'accueil n'apparaît pas comme une priorité d'intervention. A moins qu'elle ne devienne révélatrice de nouvelles orientations des pratiques professionnelles des intervenants sociaux ?

Le New Public Management ou nouvelle gestion de l'action publique : le lien tendu entre qualification et compétence

La montée des nouveaux modes de gestion managériale, notamment celui qu'on désigne comme le *New Public Management* (un pilotage par projets, contrats, chantiers impliquant des collectifs multi-catégoriels qui influe sur l'évolution des pratiques professionnelles). Il porte une injonction à travailler en partenariat, en réseaux, à décloisonner les pratiques, un fort développement de l'évaluation et de l'auto-évaluation, l'importance du travail de proximité, de la mobilisation des usagers, de la publicisation des pratiques. Ce nouveau mode d'encadrement affiche une volonté de rationaliser les pratiques et de faire disparaître la frontière entre service public et secteur marchand. Il s'étend jusqu'au secteur associatif .et est source de tension dans le champ de l'action sociale.

Les travaux de Chauvière (2004, 2007) sont sans doute les plus illustratifs de cette crainte d'une évolution des pratiques soumise au risque de la déqualification. Les nouveaux modes de management concourent à cette crainte, portée par les milieux professionnels. Ils le démontrent dans l 'appel des appels en 2008[43] regroupant divers groupes professionnels dont les travailleurs sociaux en s'inscrivant dans une opposition à ces nouvelles modalités d'encadrement et de rationalisation des pratiques : *« Au nom d'une idéologie de « l'homme économique », le pouvoir défait et recompose nos métiers et nos missions en exposant toujours plus les professionnels et les usagers aux lois « naturelles » du Marché. Cette idéologie s'est révélée catastrophique dans*

[43] Il a pour objectif de créer un une coordination nationale rassemblant les salariés dénonçant les réformes sur les nouveaux modes de management.

le milieu même des affaires dont elle est issue. Nous, professionnels du soin, du travail social, de l'éducation, de la justice, de l'information et de la culture, refusons qu'une telle idéologie mette maintenant en « faillite » le soin, le travail social, l'éducation, la justice, l'information et la culture »[44]. Cette approche que Chauvière caractérise sous le terme de *« chalandisation »* du travail social est- elle réductrice ? Est-elle en train de « tuer le social » ? La chalandisation promeut, selon lui, le passage d'une privatisation associative adossée à l'État et partageant ses valeurs d'action publique (privatisation de type 1) à une privatisation lucrative dans les segments les plus solvables et à une gestion quasi marchande pour tout le reste (privatisation de type 2) (Chauvière, 2009, p. 130). En 2004, il mettait déjà en garde sur les effets de cette doctrine managériale sur l'usager du travail social en s'appuyant sur les travaux de Warin (1997): *« l'usager contemporain serait-il la dernière chance de légitimation du service public, quand la tendance dominante est à la libéralisation et à la solvabilisation, dans les esprits comme dans les faits ? »* (Chauvière, 2004, p. 229). Comme le relève Normand pour les enseignants, *« très attachés dans l'établissement scolaire à leur liberté pédagogique et opposés à un renforcement du contrôle par la hiérarchie »* (Normand, 2011, p. 325), les travailleurs sociaux sont sans doute tout autant attachés à la liberté de leur accompagnement social et opposés à une emprise managériale. La réforme des diplômes avec la mise en place de référentiel de compétences accentue la redéfinition des missions. Elle augmente la normalisation des pratiques, la pression de la performance, les modes de coordination dans le travail. Le projet annoncé sur les métiers du travail social en est un exemple. Il prévoit des troncs communs et demande à repenser le dispositif de formation[45]. Son objet vise la complémentarité des compétences professionnelles de l'ensemble des acteurs, tous niveaux de formation confondus.

Cette opposition quasi systématique, portée par les mouvements professionnels et les travaux engagés d'auteurs comme Chauvière (2007), pourrait-elle renvoyer à un manque de corporatisme implicite des métiers du social ? La manière de s'approprier ces nouveaux modes de management pourrait dévoiler *« des professions [qui] ne sont pas également soudées autour*

[44] (http://www.appeldesaoppels.org:l-appel-desappels-1.htm), consulté le 01 juillet 2015.

[45] Le rapport intitulé « Métiers et complémentarités. Architecture des métiers du travail social » de la Commission Professionnelle Consultative du travail social et de l'intervention sociale (CPC) précise : « En outre, la capacité à développer sa propre culture professionnelle est considérée comme déterminante pour comprendre celle des autres. Les pistes concrètes d'évolution évoquent la nécessité de développer les transversalités via notamment un tronc commun de formation pour décloisonner les formations du sanitaire, du social, du médico-social, ou un socle commun comportant des modalités communes de stages, ces derniers devant davantage s'ouvrir à d'autres champs que ceux du secteur social et médico-social (pôle emploi, politique de la ville…) » (CPC, 2014, p. 7).

d'une communauté d'intérêts et loin d'être des entités homogènes, elles sont traversées par des divisons internes » pouvant se caractériser par de multiples effets sur le travail, *« manière de travailler, définitions des bonnes façons de faire, distributions statutaires [...] »* (Bezes, Demazières, 2011, p. 302). Cette perspective de réflexion vient faire écho à la remarque de Jaeger : *« l'émergence de la notion d'intervention sociale traduit cet élargissement du champ des formations concernées par l'action sociale. Elle a permis de sortir du cadre trop étroit des corps professionnels dits canoniques de l'action sociale »* (Jaeger, 2009, p. 74). Il serait nécessaire de penser plus largement le champ du travail social et de l'intervention sociale, dans une logique de décloisonnement pour sortir de l'emprise des professions historiques du travail social. La réforme des diplômes d'État du travail social pourrait aussi être une réponse à l'ouverture du champ. Le renvoi systématique à la place de l'usager, renforcé par la loi 2002-2 dite de rénovation sociale, institutionnalise l'usager au centre du dispositif. Sa participation alimente cette fronde contre la nouvelle gestion publique. *« Peut-on gérer des institutions vouées à la délivrance de biens publics d'éducation, de santé, de justice collective, etc. comme de grandes entreprises multi-établissements ? La qualité du service professionnel public tolère-telle de subordonner l'offre de ses prestations à la demande d'usagers réputés ignorer ce qui est bon pour eux ? »* (Paradeise, 2011, p. 313). L'auteure relève les interférences entre les détracteurs et les défenseurs de ces nouvelles modalités d'encadrement. Elles engendrent une *« tension entre organisation et profession »* impactant la mise en œuvre des services (Paradeise, 2011, p. 314). Certains auteurs, comme Chauvière (2004, 2007), y voient un risque de déprofessionnalisation, ou des effets sur la professionnalité.

Ainsi le lien entre psychologisation[46] et mode de domination semble aisé à relier avec la problématique des nouveaux modes de management. Il s'instaure aussi dans le travail sur autrui, dans les politiques publiques, dans les relations au travail (Demailly, 2008, p. 49-50). Il fait évoluer les professionnalités des uns et des autres, même si des résistances sont remarquées en termes de rapport au pouvoir, de domination entre métiers. L'un des arguments du nouveau management est l'employabilité comme argument massue soumise à l'augmentation du contrôle sur les individus (Demailly, 2008 ; De Gaulejac, 2005). Il peut générer également plusieurs hypothèses dans le traitement de l'accueil dans le travail social. Les approches multi-

[46] Je l'entends ici en termes de pratique psychologisée, non dans un sens polémique mais comme « une prise en compte du "psychologique" impliquant "le développement de la capacité de prise en compte du point de vue subjectif de l'autre" et de fait générant "un élargissement pertinent de compétences professionnelles des travailleurs des métiers du travail sur autrui, comme d'autres métiers (culture, commerce…)". Le tout étant pris dans une évolution d'un changement social à prendre en compte et dont on ne peut faire fi (Demailly, 2008, p. 52).

référentielles des contenus de formation questionnent donc les modalités d'entrée en relation. L'importance croissante de la part prise par la culture psychologique dans le travail social pourrait avoir des conséquences sur les professionnalités. Certains auteurs y voient *« une rupture épistémologique »* avec le traditionnel savoir professionnel des travailleurs sociaux, *« fait d'un mélange de ces valeurs hygiénistes, philanthropiques, éducatives et des modèles d'intervention qui en dériveraient »* (Le Poulpier, 1990, p. 28). Par ailleurs, le Céreq insiste sur l'influence de ces nouvelles pratiques en matière de gestion de l'accueil en vue de *« réduire les tensions constatées ».* L'encadrement passe par une association de l'ensemble des agents à la concertation, *« une mise en débat de ces évolutions en interne »* (Cadet, Gosseaume, Mahlaoui, Sechaud, 2012, p. 4).

Dans un contexte de réforme de la formation, la question de la compétence prend une teneur particulière. Elle questionne à mon avis la distinction entre profession et métier ainsi que l'articulation qualification/compétence[47]. Les logiques à l'œuvre dans cette nouvelle gestion publique, affichant une volonté de rationaliser les pratiques et de faire disparaître la frontière entre service public et secteur marchand, se réfractent dans le vocabulaire des référentiels de compétence (Samson, Rougerie, 2015 à paraître). Que souhaitent les employeurs pour le service qu'ils doivent proposer aux usagers ? Que défendent les travailleurs sociaux de leur relation à l'usager ? Maillons de plus en plus forts dans la formation par alternance dite intégrative, les nouvelles réformes attendues dans les mois qui viennent prônent une atténuation voire une disparition des corps de métiers, au profit de compétences spécialisées. Le récent rapport Bourguignon insiste sur le maintien des spécificités des métiers (Bourguignon, 2015). Quelle place sera donnée à la fonction d'accueil ?

Conclusion

Si la définition du travail social demeure historiquement polymorphe mais aussi évolutive en fonction des problématiques sociétales et de leurs conséquences sur les personnes, celle de l'accueil le semble tout autant.

Il apparaît d'abord comme une modalité d'intervention d'aide historique, au regard de la constitution et de la professionnalisation du travail social. Le travail social se fonde sur *« des*

[47] A noter la création d'un collectif en 1999, le CQFD (c'est la qualification qu'il faut développer) composé de cadres, chercheurs et praticiens du champ du travail social dont l'objectif est : « comment garantir la professionnalisation et la qualification qui l'accompagne dans un monde marqué par une tension entre logiques de certification et logiques de compétences plus individuelles et plus locales ? » (http://www.travail-social.com/-Les-cahiers-de-CQFD-).

principes longtemps considérés comme universels » (Besson et Guay, 2000, p. 41), mais encore relativement cloisonné avec des professions *« canoniques »* (Jaeger, 2009). L'introspection généalogique du travail social à laquelle je me suis livrée dévoile un accueil imprégné de valeurs morales et religieuses, qui s'émancipe progressivement. D'« aller vers » à « se faire peuple », l'accueil évolue, se transforme et se met en œuvre selon différentes modalités, en fonction de la posture éthique de celui qui est chargé d'accueillir

Sous cet angle, l'évolution des métiers, passant du travail social à l'intervention sociale, complexifie sa lecture. Les formations en travail social ne se réduisent plus aux quatorze métiers référencés. Ils balayent un champ plus large en intégrant notamment les formations diplômantes de l'Éducation Nationale. Les enseignements des métiers du travail social semblent reposer de façon inchangée sur des agrégats issus des sciences humaines et sociales. Les caractéristiques de la formation professionnelle semblent peu évoluer *« Le professionnel du social »* pour reprendre l'expression de Rater Garcette est toujours soumis principalement à *« [...] un désir, peut-être illusoire, d'infléchir la réalité par la pratique de ceux qui la travaillent »* (Rater Garcette, 1996, p. 129). L'enseignement même de l'accueil ne semble pas une prérogative du champ du travail social, dans lequel il apparaît de façon parcellaire et peu lisible.

L'accueil est donc une fonction qui est mise en œuvre dans différents métiers dont ceux du travail social. Cette fonction est plus ou moins réglementée et soumise à préconisation. L'accueil commence à être formalisé sous forme de Charte, comme en Fonction Publique. A ce titre, la dimension évaluative et la démarche qualité interrogent la place de l'accueil. S'agit-il d'une volonté de reconnaître cette fonction ou au contraire d'en réduire le champ d'intervention à une prestation de service ?

Relativement abordé en termes d'activité professionnelle ou d'emploi émergent, l'accueil ne serait pas à ce jour, théorisé et apparaît sous différentes formes. Mais d'un avis quasi commun, il semblerait être repositionné comme une modalité d'intervention sociale à part entière dans le champ plus vaste de l'action sociale, sans cadre théorique défini.

L'évolution perpétuelle du social, de son adaptation permanente, l'exigence même d'un engagement fort semblent toujours prévaloir dans l'acte d'aider ou sont toutes au moins exigées pour l'entrée en formation (CSTS, 2007). L'accueil deviendrait une relation d'accueil dans laquelle se développeraient plus ou moins aisément les professionnalités du champ de l'intervention sociale. Ces mutations dissimulent-elles mal *« des souffrances quotidiennes et des impasses »* ? (Chopart, 2000, p. 274).

III. La fonction d'accueil : une source d'usure professionnelle des travailleurs sociaux ?

Au cours de ces dix dernières années, je relève quelques constats sur le ressenti au travail du milieu professionnel du travail social.

Il y a dix ans, un rapport[48]commandité par le ministère de la santé et de la solidarité portant sur les souffrances ou troubles psychiques des travailleurs sociaux mentionne en préambule : *« Les travailleurs sociaux expriment des difficultés voire un réel malaise, du fait de l'importance grandissante de situations qu'ils ont à traiter, dans lesquelles la dimension psycho-sociale des problèmes ou le trouble psychique de l'usager sont présents, de façon plus ou moins manifestes »*. Il poursuit en explicitant que *« [...] le travail social demeure un vecteur essentiel de prise en charge de la souffrance psycho-sociale et doit être, en tant que tel, mieux reconnu »* (IGAS, 2005, p. 1). La reconnaissance professionnelle passerait par la reconnaissance de la difficulté à accueillir des souffrances de plus en plus intenses. Certains voient derrière les revendications des travailleurs sociaux, une plainte au service de la reconnaissance de la profession (Autès, 1998).

Des souvenirs de mes expériences de travail et des extraits tirés de mes différents journaux de recherche depuis mon travail en maîtrise de Sciences de l'éducation, illustrent ce ressenti. J'ai retenu l'un des plus récents et des plus troublants évènements retranscrits de mon histoire professionnelle que je livre ici. Je me demande toujours avec la même naïveté comment je peux accepter de vivre de telles situations, somme toutes ordinaires[49] :

> *« [...] Puis, j'ai vu une collègue et amie se faire « lyncher » en réunion de service, sans bouger j'ai regardé et laisser faire. Je ne suis pas fière de moi…. Je souffre de perdre le plaisir de travailler avec mes collègues de travail. La violence ordinaire dans les organisations dépasse vraiment l'économie de marché. Comment devenir « porte-parole » de cette souffrance ? Je lisais récemment que Bourdieu en souligne la dimension politique et risquée, dixit Y. Clot. La souffrance serait-elle en train de s'installer sur un*

[48] Souffrances ou troubles psychiques : rôle et place du travailleur social. Ce document, commandité et coordonné par la Direction générale de la Santé et la Direction générale de l'Action sociale et à destination des travailleurs sociaux, a été conçu dans le cadre d'un groupe de travail pluri professionnel. Une enquête a notamment été menée auprès de professionnels inscrits dans divers modes d'exercice du travail social, ainsi qu'auprès d'équipes de psychiatrie.

[49] Herreros emploie le terme de « violence ordinaire » pour caractériser ce type d'événement (Herreros, 2012).

défaut de reconnaissance du travail, anesthésiant ma propre pensée ? » (Dejours, 2008, p. 155).

La situation de cette collègue est un contre-exemple. Cette professionnelle rebondit quelques années plus tard, en démissionnant et en se relançant dans une nouvelle activité professionnelle, preuve que des professionnels peuvent rebondir et se sortir de situations devenues véritablement tendues.

Depuis les années 1970, on n'ignore plus que la relation d'aide peut faire mal aux professionnels de la santé et du social bien avant les transformations des conditions de travail en lien avec les nouveaux modes de gestion et de rationalisation. Mais la souffrance au travail touche d'autres corps de métiers et se généralise. Dans les années 1990, les enseignants sont touchés par exemple, par des symptômes qui ne semblent pas si éloignés, dégageant pour le moins un sentiment de malaise au travail (Demailly, 1991 ; Bourdieu, 1993 ; Blanchard-Laville et Nadot, 2000).

Comment la souffrance au travail parcourt-elle les professionnels en fonction d'accueil ? Émerge-t-elle dans les métiers de la relation ? Que dit-elle du contact avec le public ? Comment interroge-t-elle les professionnalités? Est-elle différente de l'usure professionnelle caractérisée pour le métier de travailleur social par le concept de « burn out » ? Cette entrée me conduit à interroger plus globalement l'implication professionnelle pour comprendre la place des professionnels pris dans ce jeu de la relation.

A. Retour sur l'histoire du « burn out » en travail social : quels liens avec l'accueil du public ?

Le concept de « burn out » est d'origine nord-américaine. Ce sont des travaux en psychologie, menés notamment par Herbert. J. Freudenberger en 1974 dans une publication officielle américaine, caractérisé par l'épuisement personnel résultant d'efforts mis en œuvre pour atteindre un but utopique. On note d'autres travaux associés à cette thématique, ceux d'Ayala Pines et Christina Maslach[50] en 1978. Je retiens la première définition du « burn out » apportée par son précurseur américain, à savoir celle de « brûlure intérieure » ou « brûlure interne ». Ces métaphores employées pour caractériser le concept sont inspirés des effets des

[50] Psychologues, elles sont les auteurs d'une échelle BM/BMS (burn out measure short version) pour évaluer le degré d'exposition d'un individu au burn out. Leurs premiers travaux sont recensés en 1978.

fusées spatiales en vol[51]. Ces travaux initiaux interrogent les métiers de la relation. Ayala Pines précise que le *« burn out »* est *« un état d'épuisement physique, émotionnel et mental. Il se manifeste par un épuisement physique et une fatigue chronique, par un sentiment de découragement et d'isolement et par le développement d'une vision négative de soi et d'attitudes négatives vis-à-vis du travail des autres » ; « cet état est toujours causé par des tensions émotionnelles. Il est le résultat d'un engagement intense pendant une longue période dans des situations qui sont émotionnellement exigeantes. Un tel engagement se rencontre très fréquemment dans de nombreuses professions d'aide »* (cité par Zucman, 1998, p. 19).

Ces premiers textes font ressortir le caractère prégnant de la relation d'aide notamment en service psychiatrique. Cette approche, que l'on retrouve ailleurs, chez Goffman notamment avec les institutions asilaires ou « institutions totales », s'attache à décrire les symptômes des individus et des collectifs pris dans cette relation fermée. Ce dernier insiste déjà sur les tendances au repli sur soi, à la routine qui s'installe dans le quotidien et les dysfonctionnements divers et variés qui se développent (Goffman, 1968). Dejours est l'un des premiers auteurs français à aborder les risques du travail et la souffrance qui en découle (Dejours, 1980). Mais il faut attendre la fin des années 1980, début des années 1990, pour que ces travaux soient abordés plus spécifiquement en France dans le champ du travail social. On relève notamment les travaux de Martin et Royer (1987), Martin (1992) ou encore Pezet, Villate et Logeay (1993).

Martin est l'un des premiers auteurs à transposer cette littérature scientifique américaine, en montrant la spécificité du travail social. Il la relie aux métiers du soin sur lequel la théorie du « burn out » s'appuie et la prolonge et s'en distingue en insistant sur le caractère émotionnel et particulier de la relation aidant/aidé. Il l'axe sur l'approche des facteurs opérants et observables comme les conditions de travail de type organisationnel ou l'affaiblissement du collectif pour expliquer le mal-être individuel et la diminution du pouvoir d'agir des personnes. Son approche fait référence sur de nombreux points au courant de l'Analyse Institutionnelle. L'auteur démontre une logique à trois dimensions (Martin, Royer, 1987). La première est celle qualifiée du *« tout ou rien »* et reprend l'idée d'épuisement, suite à un engagement idéologique du travailleur social dans la relation d'aide entraînant un passage à un désinvestissement aussi radical qu'extrême. Ce passage s'accompagne d'une *« auto discréditation »* du professionnel. La seconde phase est celle d'une succession de *« paradoxes »* auquel le travailleur social ne peut faire face. C'est, par exemple, l'opposition entre l'assistanat financier (aide financière) et

[51] La métaphore développée par l'auteur s'apparente à l'incendie intérieur que peut provoquer un rêve difficilement atteignable, comme celui d'accéder à l'espace.

l'autonomie attendue, l'aide à l'insertion professionnelle et la crise de l'emploi. Enfin, c'est « l'acceptation de l'institué » dans lequel le salarié attend une décision hiérarchique en renvoyant la responsabilité à la direction, alors que cette dernière est sensée s'appuyer sur son équipe pour accompagner un changement organisationnel. Pezet, Villate et Logeay insistent quant à eux, sur les caractéristiques professionnelles et situationnelles comme provoquant le « burn out ». Les caractéristiques individuelles ne seraient pas selon eux déterminantes. Ces logiques conduisent les travailleurs sociaux à l'épuisement, quand elles se cumulent sur les lieux de travail, au risque d'une paralysie institutionnelle, d'une perte d'estime de soi. De fait, cette usure professionnelle des métiers du travail social, interroge les organisations de travail.

Ce détour socio-historique par le concept du « burn out » dévoile par ailleurs une évolution dans le positionnement du professionnel face à la personne aidée et donc, de fait, face à la personne accueillie. On passerait d'un engagement militant, vocationnel, autrement dit fortement idéologique basé sur des valeurs d'engagement très fortes pour la personne, à un positionnement plus distancié. La professionnalisation des salariés concourt à cette nouvelle posture. L'évolution sociétale et économique participe aussi de la nature des échanges entre professionnels et personnes accueillies et sur les sujets en particuliers.

Pour ne pas conclure sur cette rapide approche socio historique du « burn out », j'aurais tendance à affirmer que l'histoire de l'épuisement professionnel depuis une trentaine d'années a le mérite de montrer une évolution de la professionnalité des travailleurs sociaux et de donner des clés de lecture pour le comprendre. Le glissement de posture permet d'interroger la professionnalité du travailleur social et plus globalement des professionnels du social soumis à cette tension dans la relation à l'autre, au-delà des conditions de travail. Recevoir l'autre, c'est donc aussi un poids émotionnel fort qui fait appel à des compétences. Dejours souligne d'ailleurs que ce syndrome s'étend aujourd'hui aux agents des différents services publics, questionnant plus largement les relations interpersonnelles. Les valeurs d'engagement peuvent, si elles sont poussées à l'extrême, devenir un *« piège psychique »*[52] (Dejours, 2008, p. 21). Les valeurs « humanistes » inhérentes au travail social pourraient-elles influencer les ressentis et les postures des professionnels ?

[52] L'auteur insiste dans ce cadre sur la nature des relations avec les clients, notamment chez les agents des différents services publics et qui prônent le dévouement et la disponibilité.

B. État des lieux du contexte d'accueil en fonction publique: souffrance, Risques Psychosociaux (RPS), mal être?

En 2014, Ravon définit l'usure professionnelle comme *« un processus d'altération (physique, psychique ou social) de la santé lié au travail. Elle se manifeste par un état de fatigue associé au sentiment d'incapacité à faire face aux situations. On dit d'un professionnel qu'il est usé lorsqu'il n'arrive plus à donner de sens à son travail, lorsqu'il n'arrive plus à tirer les leçons de son expérience. En ce sens, l'usure recouvre un enchainement d'épreuves de professionnalité qui n'ont pas été traversées avec succès »* (Ravon, 2014, p. 341). Cette dernière définition pourrait s'étendre plus globalement à d'autres professionnels qu'à ceux des métiers historiques du travail social. Cette notion est souvent associée à celle de risques psychosociaux (RPS). Ces derniers participeraient à l'usure professionnelle.

Les RPS s'inscrivent dans une approche opérationnelle, en partant du postulat que la situation idéale n'existe pas. Ils consistent à mettre le travail au cœur du changement. La démarche préconise d'agir dans une logique préventive, qui doit faciliter la verbalisation des professionnels et l'établissement d'une relation de confiance. Elle s'appuie sur une logique partenariale d'acteurs et l'État via l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT)[53]. Elle définit ainsi les RPS : « Selon les services du ministère du Travail, les risques psychosociaux *« recouvrent en réalité des risques professionnels d'origine et de nature variées, qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés et ont, par conséquent, un impact sur le bon fonctionnement des entreprises. On les appelle "psychosociaux" car ils sont à l'interface de l'individu (le "psycho") et de sa situation de travail »* (ANACT, 2013)[54].

Je propose d'approfondir cette approche à travers la mise en place concrète de ce type de démarche en fonction publique. Cette perspective aborde la place de l'accueil du public. L'Accueil en service public est-il identifié comme un RPS ?

[53] L'ANACT a été fondée en 1973. C'est un établissement sous tutelle du ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social. 26 associations régionales (Aract) sont réparties sur le territoire français. Ces Structures de droit privé, sont administrées de manière paritaire et financées par l'État (Anact-Direccte) et les Régions. Le réseau Anact-Aract travaille en collaboration avec les partenaires institutionnels des entreprises dans le domaine de l'emploi, de la formation professionnelle et de la santé (Source : http://www.anact.fr/)

[54] Article consultable sur :
http://www.anact.fr/web/dossiers/sante-au-travail/RPS?p_thingIdToShow=33291605

A cette question, l'ANACT apporte les premiers éléments de réponses en identifiant en RPS : *« Les exigences émotionnelles (contact avec le public, avec des personnes en souffrances, peur du travail, dissimulation des émotions...) »* (ANACT, 2013) La Direction Générale de la Fonction Publique (DGAFP), s'intéresse depuis peu aux risques psychosociaux[55]. Le premier rapport annuel intégrant un dossier complet sur les RPS est constitué en 2014. Il s'intègre dans la logique ministérielle de modernisation de l'action publique. En 2013, la DGAFP prévoit d'étendre ces statistiques à davantage d'agents des services publics pour affiner l'état des conditions de travail des fonctionnaires. En 2014, elle propose une distinction entre risque professionnel et risque psychosocial dans le cadre d'une brochure spécialisée, dans la collection *« Les essentiels ».* Deux notions sont particulièrement définies et distinguées : le risque psychosocial et le risque professionnel.

Ce risque professionnel est lié *« à l'activité professionnelle et aux conditions de travail ». Il peut « se traduire par une maladie ou un accident. Le code du travail – applicable dans ce domaine à la fonction publique – impose à l'employeur de prévenir ces risques afin d'assurer la sécurité des agents et de protéger leur santé physique et mentale »* (RPS-DGAFP, 2014, p. 2). En revanche, les Risques Psychosociaux (RPS) sont appréhendés dans une perspective plus large, ne se réduisant pas *« à la seule notion de « stress », qui n'est en fait qu'une des manifestations de ce risque »*. La définition proposée englobe *« les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental »* (RPS-DGAFP, 2014, p. 2). Cette première définition mérite de définir et de reconnaître un ensemble multifactoriel de situations de travail pouvant engendrer des effets néfastes sur la vie des personnes.

Les données officielles caractérisent cette situation. *Le rapport annuel sur l'état de fonction publique*[56] (2014) propose un état des lieux relativement précis sur les conditions de

[55] Dès 2009, les accords dits du 20 novembre sont signés sur la santé et la sécurité dans le travail. Ils alertent sur la montée de Risques Psycho Sociaux (RPS) liée à l'imposition de critères de performances « diamétralement opposées au sens donné au travail ». L'accord-cadre du 22 octobre 2013 relatif à la prévention des RPS dans la fonction publique est signé en 2013. Il réaffirme l'importance d'une phase de diagnostic incluant les différentes instances représentatives dont les agents. En 2014, le rapport annuel d'état de la fonction publique intègre pour la première fois un dossier sur les RPS. Les professionnels se sentent, tantôt agressés, tantôt accablés par des logiques qui leurs sont extérieures (Rapport annuel DGAFP, 2014, p. 5-6).

[56] Un collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, présidé par l'Insee, a réuni des experts de différentes disciplines afin de définir ces critères pour réaliser l'étude statistique, selon les critères suivants : « les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental » et regroupe

travail. L'exposition au contact avec le public est affichée comme un RPS (RPS-DGAFP, 2014, p. 214). La filière action sociale est exposée à 67% *« aux exigences émotionnelles »* du public. Les agents sont amenés à *« [...] calmer les gens (72%), ou côtoyer des personnes en détresse (67%) »* (RPS-DGAFP.2014, p. 204).

Ils sont exposés à une forte intensité du travail : 83% d'entre eux déclarent travailler sous pression. Ils font face à des exigences émotionnelles élevées. Près de 9 agents sur 10 sont confrontés à des personnes en situation de détresse ou amenés à devoir calmer des gens. 55% des salariés interrogés disent avoir été victimes d'une agression verbale de la part du public au cours des 12 derniers mois (RPS-DGAFP, 2014, p. 213).

Le rapport de la DGAFP prévoit une panoplie d'interventions davantage centrée sur l'individu. Malgré un *« diagnostic, qui doit reposer sur une démarche participative intégrant les agents », « un plan de prévention »* mobilisant divers acteurs dont le Comité d'Hygiène et de Sécurité sur les Conditions de Travail (CHSCT)[57], la médecine préventive[58], l'inspection du travail, etc. les préconisations se recentrent sur *« [la prise en charge d'] une personne en difficulté ou [la mise] en œuvre d'une démarche de prévention »*. Une injonction managériale est posée aux cadres, ils doivent : *« [...] veiller à ce que des actions concrètes permettant de traiter les risques à la source soient mises en œuvre »* (DGAFP, p. 3-4).

Cette approche basée sur des définitions officielles concourt à cerner et reconnaître des conditions de travail difficiles de l'accueil dans l'action sociale du service public. Elle montre l'évolution du vocabulaire employé pour caractériser les conditions de travail et le ressenti au travail. La terminologie employée s'apparente davantage à un registre gestionnaire (diagnostic partagé par exemple), prévoyant une sorte « d'arsenal » d'intervention d'acteurs (CHSCT, Médecine préventive, etc.). Les propositions sont très liées à la santé au travail et peuvent relever d'un certain déterminisme, une fin en soi. L'entrée retenue cible le symptôme et peut

---

les facteurs de RPS en six dimensions : l'intensité et le temps de travail ; les exigences émotionnelles ; l'autonomie au travail ; les rapports sociaux au travail ; la souffrance éthique ; et l'insécurité de la situation de travail » (DGAFP, 2014, p. 6).

[57] Les CHSCT sont des instances consultatives et paritaires. Un registre Santé et Sécurité au travail est mis à la disposition du CHSCT. Tout agent qui constate une cause de danger peut prévenir un membre du CHSCT qui pourra à son tour en informer le chef de service, le chef d'établissement ou l'autorité territoriale (RPS – DGAFP, 2014, p. 3). Il participe à l'élaboration du DUERP (Document Unique d'évaluation des risques professionnels) un document obligatoire et remis à jour annuellement dans chaque service ou établissement et dans lequel sont consignés les RPS.

[58] […] les médecins du travail ont pour mission de « prévenir toute altération de la santé des agents du fait de leur travail » grâce à la surveillance médicale (visites médicales, éventuellement sollicités par les agents à leur demande) et de par leur rôle de conseiller de l'administration des agents et de leurs représentants. Ils doivent être associés aux démarches de prévention (RPS – DGAFP, 2014, p. 3).

être considérée comme une approche très limitative. Les actions préconisées (cellule d'écoute, prévention, les modalités mêmes d'enquêtes par des participations souvent limitées au remplissage d'un questionnaire) illustrent cet enfermement. Par ailleurs, ces difficultés ne peuvent relever de la responsabilité unique des personnels encadrants. La problématique de cette souffrance au travail semble plus complexe et englobe l'ensemble des niveaux organisationnels. Le pouvoir d'instituer des rapports entre les groupes et les individus n'est-il pas une responsabilité collective, individuelle et partagée par l'ensemble des salariés ? On peut éprouver des difficultés à cibler la finalité de la démarche préventive proposée. La démarche, autant que le vocabulaire employé, interrogent sur le maintien de la *« chronicisation »* des modes de fonctionnements au travail déjà annoncée, fin des années 1990, par Fablet (Fablet, 1998, p. 84). A partir des établissements accueillant du public handicapé mental, en milieu fermé, Fablet expliquait comment les encadrants sollicitent progressivement les intervenants extérieurs pour intervenir sur ces « dérives ». Il préconisait notamment des dispositifs d'analyse de la pratique dont *« la finalité de l'action n'est plus seulement le changement ou l'évolution des personnes qui y participent mais aussi peu ou prou, celui de leur collectif de travail »* (Fablet, 1998, p. 86). En 2010, Clot dénonce l'approche par les RPS comme un risque de formatage par une expertise scientifique, portée sur des risques spécifiques, auprès de travailleurs « passifs ». Il rappelle par ailleurs que le psychosocial ne peut être considéré comme un risque et encourage une approche clinique de l'activité intégrant entre autre la place de l'individu (Clot, 2010, p. 108).

A ce stade de l'état de la question, je peux dire que l'accueil apparaît comme une condition difficile de travail, notamment en service public. Des effets sur la professionnalité des agents engagés dans la fonction d'accueil sembleraient en découler. Ils ne concernent pas uniquement les travailleurs sociaux. L'activité relationnelle semble partagée par plusieurs types d'agents, notamment dans la fonction publique, à la lecture des données statistiques parcourues. La question des collectifs de travail et les dynamiques professionnelles apparaissent sous-jacentes. Le travail de proximité que caractérise la fonction d'accueil apparaît comme un travail relativement « insécure », et ce, toutes catégories d'agents confondues. Cette fonction a-t-elle des incidences sur la construction des professionnalités des agents ?

C. Crise de professionnalité ou discours de la plainte?

Ravon évoque une crise de la professionnalité chez les travailleurs sociaux qui se cristallise, peut-être à tort, sur les termes de souffrance, fatigue, épuisement, stress professionnel. Le moment de rupture survient quand l'intervenant n'est plus en capacité de

convoquer son expérience professionnelle. Qualifications, savoirs requis pour l'exercice paraissent perdre de leur sens voire s'opposent au cadre institué du travail social (Ravon, 2007).

Un détour par le concept de professionnalité me paraît important à préciser à ce stade de la recherche. De quelle professionnalité est-il question ? Quelles conséquences l'usure professionnelle ressentie peut-elle générer sur les professionnalités ?

Pour appuyer mon analyse sur la professionnalité, je rappelle ici succinctement comment la sociologie des professions a éclairé les notions de métier et de profession. L'approche fonctionnaliste fait une distinction très marquée entre des professions pensées à partir de l'étude de métiers « nobles », légitimés et restreints qui se démarquent de ceux qui relèveraient de « l'occupation ». Des critères sont mis en œuvre pour déterminer leurs caractéristiques notamment autour du code déontologique, monopole d'activités qui passent par une reconnaissance de l'État qui s'établit notamment par l'obtention de diplôme reconnu (Dubar et Tripier, 2005, (1998)) Le courant interactionniste s'étaye autour de ces deux concepts principaux : celui du mandat (obligation de mission) et de licence (autorisation d'exercer) Hugues (1958, p.78-87). Autrement dit pour cet auteur*, « tout emploi (occupation) entraine une revendication, de la part de chacun, d'être autorisé (licence) à exercer certaines activités que d'autres ne pourront pas exercer, à s'assurer d'une certaine sécurité d'emploi en limitant la concurrence ; une fois cette autorisation acquise, chacun cherche à revendiquer une mission (mandat) »* (Dubar et Tripier, 2005, (1998), p. 104).

La profession est définie par ces auteurs selon trois champs sémantiques. Le premier est lié à la « profession de foi », donc à l'aspect vocationnel de l'action et questionne l'identité professionnelle. Le second est lié à l'emploi, donc à l'occupation qui est faite contre rémunération et qui est reliée à l'idée de classification. Le troisième concerne le métier, en lien avec le statut professionnel et relié à l'idée de corps de métier et de spécialisation professionnelle. La profession est liée à la fonction précisant la position professionnelle, notamment à travers l'organigramme (Dubar, Tripier, 2005, p. 6).

La logique de profession à l'œuvre dans le champ du travail social, comme dans le milieu enseignant ou soignant, repose sur un processus de professionnalisation *« qui doit "faire avec" d'autres qui se situent "à côté", "au-dessus" ou "en dessous" d'elles »* (Monceau, 2006, p. 56). Ils dépendent d'un cadre législatif réglementaire. Leurs activités sont soumises majoritairement à des collaborations interprofessionnelles. Ils dépendent d'un niveau hiérarchique supérieur. À ce titre, les métiers du travail social sont souvent caractérisés comme

des semi-professions en comparaison des modèles sociologiques de la profession, au regard des professions d'avocats ou de médecins par exemple.

En 1991, Bourdoncle définit la professionnalisation à travers la mise en œuvre de trois dimensions : le *« professionnisme »* basé sur la défense des intérêts du métier. Il est utilisé pour désigner les stratégies collectives de transformation de la profession. Dans son sens littéral, il est davantage connoté de corporatisme et Bourdoncle lui préfère une utilisation plus banalisée. Le professionnalisme est basé sur le développement de compétences liées aux normes du métier dans un contexte donné. Et la professionnalité *« [renvoie] à la nature plus ou moins élevée et rationalisée des savoirs et des capacités utilisés dans l'exercice professionnel »* (Bourdoncle, 1991 p. 76). Wittorski définit la professionnalité comme *« l'ensemble des compétences reconnues par une profession comme caractérisant celle-ci »* (Wittorski, 2003, p. 85). Comme le souligne Beckers *« Les métiers et les professions évoluent, les contours de certains, bien balisés dans l'organisation sociale doivent faire face à des changements plus ou moins conséquents et parfois difficiles à vivre, d'autres sont à construire »* (Beckers, 2007, p. 15). Il insiste sur l'importance de s'attacher plus particulièrement à la professionnalité en tant que porteuse de *« l'expression de valeurs à privilégier particulièrement par tout travailleur engagé par son métier dans l'interaction avec d'autres êtres humains »* (Beckers, 2007). Il s'agit d'éviter la production d'objectifs ou de normes pour comparer les nouveaux métiers de l'intervention sociale aux métiers existants et de les faire entrer dans des catégories standardisées.

Ces définitions illustrent le constat socio-historique de l'évolution des métiers du travail social vers le champ de l'intervention sociale. La fonction d'accueil montre cette évolution à travers sa professionnalisation et sa délégation ou son glissement progressif vers de nouveaux professionnels. Elle interroge autant les organisations employeurs que les instituts de formation sur la mise en œuvre des processus de professionnalisation de la fonction. Qui fait quoi ? Les agents d'accueil sont-ils des travailleurs sociaux ? Les métiers initiaux du travail social sont-ils en train de mourir ? Autant de questions qui brouillent la lecture de la professionnalité des différents agents et qui se mettent en œuvre à travers la fonction d'accueil. Quelles compétences développent les salariés au sein d'un champ en mutation ? Quelles capacités mettent-ils à l'œuvre ? Ces questions interrogent aussi le domaine de la formation sur cette fonction, en termes de savoirs dispensés.

Selon Wittorski, la professionnalisation est *« à l'initiative de l'espace de formation »* inscrite dans « une volonté de *« fabriquer des professionnels »* via des dispositifs de formation

développant des *« compétences »* (Wittorski, 2014, p. 235). Les référentiels de formation mis en œuvre par exemple dans le cadre des formations en travail social s'inscrivent dans cette logique de production. On peut penser que plus les métiers sont structurés, plus le processus de professionnalisation des professionnels et la formation sont proches. Je propose de résumer le processus de professionnalisation sous cette forme :

Figure 1 - Processus de professionnalisation : métier et formation en concordance

Ce schéma montre la place importante de la formation initiale dans le champ du travail social par l'alternance. Les allers-retours entre employeurs et instituts de formation participeraient d'un certain équilibre. Plus le métier est stable et plus il y a concordance avec les référentiels professionnels et de formation. Une crise de la professionnalité pourrait donc s'étayer par des contenus de formation qui évoluent moins vite que les fiches de missions ou de poste dans les organisations professionnelles. Concernant les métiers historiques, les référentiels de compétences semblent confus en matière de savoirs spécifiques sur cette dimension d'accueil ou relèvent de capacités et de compétences moindres. Les activités d'accueil sont alors déléguées à des agents, sans formation spécifique en travail social. Ces derniers ne sont pas formés à l'accueil dans le champ du travail social. Ils peuvent l'être dans d'autres cursus de formation, inhérents par exemple à ceux de l'Éducation Nationale, avec des approches parfois différentes. Les travailleurs sociaux sont alors désinvestis d'une fonction qui peut participer au déséquilibre du cœur de métier voire à leur disparition. Cette analyse amène alors à considérer la professionnalisation *« comme un processus continu d'institutionnalisation des groupes professionnels »* (Monceau, 2006, p.56) car au-delà du cadre prescrit et légal les agents participent aussi de ce mouvement de professionnalisation et peut-être de déprofessionnalisation.

Une étude récente sur la formation de cadre révèle une autre utilisation des cursus de formation. Menée par l'UNIFAF (Union du Fonds d'Assurance Formation [de la branche sanitaire, sociale et médico-sociale]), en mai 2015, les résultats révèlent que les professionnels

s'inscrivent en formation CAFERUIS[59] (Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale) pour lutter contre l'usure professionnelle et quitter les emplois de « premières lignes ». Même s'il semble difficile de le mesurer quantitativement, les demandes seraient faites par défaut, ou plus précisément par faute d'alternatives satisfaisantes pour les salariés. L'analyse des motivations des salariés montre que, pour certains, un phénomène d'usure du poste occupé « en première ligne » les incite à s'orienter vers un poste d'encadrement, quasiment considéré comme une solution de repli. Les personnes sont alors essentiellement motivées par l'idée de quitter leur situation professionnelle du moment. Ces situations constituent en elles-mêmes une nouvelle logique d'utilisation du diplôme.

> *« J'ai travaillé dans divers endroits et arrivé à un moment de ma carrière j'en ai eu marre d'être au contact des familles et des enfants, c'était pesant et fatiguant, donc j'ai voulu postuler à des postes à responsabilité et c'est au tout début où la formation CAFERUIS existait donc j'ai postulé et partout on me renvoyait : est-ce que vous avez fait la formation CAFERUIS ? » (Béatrice, chef de service)* (Bigote, 2015, p. 40).

La prédominance de la compétence et les difficultés à se faire reconnaître par des employeurs inscrits dans des logiques de plus en plus gestionnaires et rationnelles participent au malaise des professionnels. Les actions liées par exemple à la fonction d'accueil sont multiples : réception/filtrage du public, orientation/accompagnement des visiteurs, activités connexes… Les conflits à gérer en situation ne sont pas rares. La professionnalité qui se dégage de l'accueil se cristallise autour de quelques savoirs en action, peut-être banalisés : observer, écouter, comprendre les situations rencontrées ; informer, expliquer, convaincre les usagers/clients ; mettre en confiance, créer des relations de qualité ; s'ajuster à l'imprévisibilité des situations, trouver des solutions pour répondre aux demandes ; gérer les mécontentements ; se tenir informé des changements de procédures… La relation d'aide n'engage plus seulement

[59] Cette action est imputable au titre de la formation professionnelle continue faisant partie des typologies prévues aux articles L.6313 -1 à 7 du Code du Travail Les fonctions de responsable d'unité d'intervention sociale s'exercent à différents niveaux de responsabilité (Encadrer des équipes de professionnels, mettre en œuvre des projets, organiser des partenariats,…) au sein de services (petite enfance, maintien à domicile…) ou d'établissements sociaux et médico-sociaux (IME, ESAT, EHPAD…) du secteur associatif et du secteur public. Ces cadres intermédiaires, partie intégrante de l'équipe de direction, ont un rôle central dans la cohésion des divers acteurs institutionnels. Ils organisent la mise en œuvre des réponses aux besoins des usagers des services ou des dispositifs d'intervention sociale. Porteurs d'une démarche d'amélioration continue de la qualité, ils sont, à leur niveau, garants du respect des droits des usagers et se doivent de favoriser et d'impulser une réflexion éthique au sein de leur unité.

le travailleur social, elle se partage avec d'autres intervenants sociaux et l'employeur gestionnaire. Les incompréhensions se creuseraient entre travailleurs sociaux et employeurs. La réduction des collectifs de travail, amenés à se réduire pour les mêmes raisons économiques, freine les collaborations interprofessionnelles. Cette crise de la professionnalité se caractérise alors par un besoin de reconnaissance qui s'ancre dans une perte d'autonomie[60]. Moins l'on est reconnu et plus l'autonomie devient un enjeu de reconnaissance pour soi au détriment de la relation à l'autre. Les études sont nombreuses aujourd'hui à montrer ces effets en situation d'accueil du public. L'étude des facteurs ayant un impact sur l'évolution des activités d'accueil révèle les tensions qui affectent aujourd'hui le travail d'accueil et qui mettent à dure épreuve la construction de la professionnalité. Du point de vue des titulaires d'emploi, les usagers/clients sont de plus en plus exigeants et difficiles. Les relations à établir avec eux font l'objet d'*« une plus grande prescription »* (Malahoui, 2011, p. 6). L'autonomie des salariés participe alors à *« une intensification les tensions de la professionnalité des travailleur sociaux »* (Ravon, 2007, p. 22), mais peut-être aussi à l'apparition de nouveaux salariés chargés d'effectuer des missions dévolues initialement au travail social.

L'usure professionnelle se conjuguerait avec *« les difficultés de recrutement dans certains secteurs les plus exposés »* précise un rapport du CSTS (CSTS, 2007, p. 86). Elle se caractérise par du « turn over », des vacances de poste ; la dimension chronique de ces « absences » paraissent des clignotants d'une *« crise »* du champ professionnel. Le présent rapport souligne également que la manifestation de *« l'insatisfaction des usagers »* peut parfois revêtir des aspects violents. Mais le lien n'est pas explicite entre la désertion de certains services et le comportement des usagers dans la formulation du rapport. La raison en est attribuée aux conditions de travail et leurs organisations, conséquences d'un manque d'articulation des politiques sociales (CSTS, 2007, p. 87). En ce sens, l'analyse du CSTS rejoint une approche analytique centrée davantage sur les conditions de travail découlant du cadre légal. Elle confirme par ailleurs le lien entre l'usure professionnelle et la fonction d'accueil.

Conclusion

La professionnalité des travailleurs sociaux apparaît sous tension et semble se révéler à travers la relation d'aide et ce dès la formation initiale. Les travaux sur le malaise enseignant, par exemple, caractérisent les effets de professionnalité naissant en formation comme prémices

[60] *« L'autonomie est définie comme le travail de reprise de soi que mène le professionnel à partir de la particularité de son expérience des situations difficiles »* (Ravon, 2007, p. 21).

de malaise au travail (Blanchard-Laville, 2000). Mais les travailleurs restent perçus comme des acteurs impuissants d'une organisation de travail qui paraît de plus en plus implacable. La question de la subjectivité peut évoluer en termes de pathologies, allant de la fatigue à l'épuisement professionnel (Weller, 2007, p. 154).

Les données statistiques présentées révèlent que l'accueil du public est facteur de risques professionnels chez les agents d'accueil et les travailleurs sociaux. Toutefois, la notion de risques psychosociaux est à prendre avec beaucoup de nuances, en demandant notamment à « redécouvrir le métier » (Clot, 2010, p. 178). Autrement dit, les tensions relevées entre nouveaux et anciens métiers du travail social demanderaient à être réinterrogées en tenant compte de cette difficulté des métiers dits historiques à s'*« affranchir du métier de toute nostalgie artisanale »*, pour reprendre l'expression de Clot précédemment cité (Clot, 2010, p. 178).

L'évolution de l'accueil du public donne à voir la façon dont la professionnalisation se construit chez les individus. Plus que chez d'autres catégories professionnelles, la professionnalité des travailleurs sociaux se caractériserait par un questionnement aigu, permanent sur son rôle (Dubet, 2010) et notamment de façon très prégnante dans le métier d'assistant de service social (Franssen, 2000). Les valeurs d'engagement qui se professionnalisent, amenant les travailleurs sociaux à devenir des professionnels de la relation, sont mises à mal avec l'évolution du contexte sociétal et l'impuissance à pouvoir accompagner vers des solutions. Pour autant, le discours de la plainte ne serait pas l'apanage du travail social et ferait ressortir davantage un mode de défense ou de stratégie de présentation de soi par l'expression d'une souffrance sociale (Autes, 1998, Franssen, 2000).

IV. Approche conceptuelle de l'accueil aux regards des différents protagonistes

Je propose d'analyser maintenant le regard porté plus généralement sur l'accueil par les chercheurs et par les experts du travail social. Comment s'est construit son cadre juridique ? Cette approche se veut transversale : la formation, le milieu professionnel, la recherche et les textes officiels permettent d'éclairer le contenu de l'accueil tant au niveau théorique que pratique. Il s'agit de dresser le cadre conceptuel qui fonde l'accueil.

Je viens de constater que la fonction d'accueil s'est développée de façon diffuse dans la genèse du travail social. Il est quasi banal d'associer l'accueil à l'entrée en relation. La définition du *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale*, nous rappelle l'apparente simplicité du mot : *« Du latin populaire accoligere, "recueillir" ou colligere, "accueillir", l'accueil "désigne la manière de recevoir quelqu'un, de se comporter avec lui" »* (Bouquet, 2006, p. 26). Au début des années 2000, elle n'est toujours pas une figure professionnelle remarquable en *« termes de statuts et de qualifications spécifiques »* (Maurel, 2000, p. 125). Et pourtant, cette auteure emploie le terme de *« présence sociale »* pour qualifier l'apparition des métiers d'accueil *« des espaces laissés vides par les modes classiques d'intervention sociale, à savoir les espaces de quotidienneté, de l'immédiateté, de la proximité (spatiale, temporelle, culturelle) »* (Maurel, 2000, p. 32). L'accueil viendrait-il interroger la recomposition du travail social ?

Ces dernières années, des travaux de recherche identifient une commande institutionnelle d'intensification de l'engagement subjectif et des affects et des dérives associées à l'injonction de « bonnes pratiques » professionnelles. Ils interrogent les changements du travail social et ses modes d'intervention (Autès, 1998 ; Chopart, 2000 ; Chauvière, 2007 ; Fablet, 2007 ; Ravon, 2010). La décentralisation de l'action sociale engagée depuis les années 1980, associées aux transformations des modes d'interventions de *« la puissance publique »* (en référence à la doctrine du new management) vient bousculer les pratiques d'intervention et leur sens (Aballea, 2000, p. 104-105). Si tel est le cas, l'accueil sortirait-il de sa banalité en interrogeant la professionnalité de ceux qui le mettent en œuvre concrètement au sein des organisations en travail social ?

Je choisis de débuter par l'approche théorisée et distanciée de l'accueil, au regard des travaux de recherche menés ces trente dernières années. Je m'appuierai ensuite sur les textes

qui fondent l'accueil au niveau juridique. Il s'agit ici de revisiter le cadre législatif pour comprendre les fondements de l'accueil aussi bien au niveau des pratiques en travail social que dans la formation. Je revisiterai dans ce contexte les référentiels de formation afin d'identifier comment il apparaît dans les cursus actuels des « noyaux durs » des métiers du travail social. Je terminerai par l'étude des positions tenues par les principaux protagonistes concernés, à savoir : comment les professionnels et plus exactement leurs porte-paroles s'expriment-ils sur l'accueil ? Que produisent-ils en matière d'écrits ? Quelles sont les références théorico-pratiques utilisées dans les services ?

Je prendrai comme principaux outils d'analyse des ouvrages professionnels utilisés en service public et plus particulièrement en Centre Communal d'Action Sociale[61], en collectivité territoriale.

A. Ce que dit la recherche en sciences humaines et sociales

Je propose de réinterroger l'accueil au regard de la recherche en partant de la place de l'usager jusqu'aux pratiques professionnelles d'accueil dans le champ de l'intervention sociale.

L'accueil en « front office » : au-delà de l'activité du guichet

L'ensemble des accompagnateurs sociaux, *« par-delà leur diversité, ont en commun cette particularité d'être situés "au front", là où la souffrance apparaît publiquement, là où les domaines habituellement séparés de l'action sanitaire et sociale ne se distinguent plus (par exemple décloisonnement des logiques caritatives, curatives et préventives »* (Ravon et al., 2000, p. 72). Ce sont dans ces interstices de la prise en charge que les métiers de *« première ligne »* ou *« métiers du front »* apparaissent (Maurel, 2000, p. 31).

Aujourd'hui les permanences sans rendez-vous des travailleurs sociaux n'existent quasiment plus. Ce sont les espaces d'accueil qui reçoivent les premières demandes et doivent traiter, analyser les données et orienter, souvent avec une impression d'urgence, *« dans l'ici et le maintenant »* (Ion et al., 2007, p. 164). Ce n'est pas tant l'urgence d'intervenir qui prime, que la « reconnaissance » nécessaire de la personne dans toute sa vulnérabilité[62]. Cette nouvelle

[61] Le CCAS est un établissement public autonome dépendant de la fonction publique territoriale. Il anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune en liaison avec les institutions publiques et privées. Il représente par excellence la dimension locale de l'institution de l'action sociale. A ce titre, il développe différentes activités et missions légales ou facultatives, directement orientées vers les populations concernées. Code de l'action sociale et des familles : Art.123-4.

[62] La vulnérabilité peut être prise comme un nouveau concept opératoire *« analyseur des problèmes sociaux contemporains »* et pouvant se définir sous sa forme essentialiste comme : *« le fruit d'un rapport situé et daté*

demande oblige à un temps nécessaire d'accordage, de compétences qui ne s'inventent pas et se partagent entre intervenants (Ion, et al, 2007 ; Brodiez-Dolino, Von Bueltzingsloewen, Eyraud, Laval, Ravon, 2014). La formalisation des tâches et l'informatisation, la montée des demandes financières et sociales induisent de nouvelles modalités de travail qui influent sur l'entrée en relation. Les travailleurs sociaux se retrouvent en situation de « back office », laissant craindre une perte d'*« une part de leur légitimité antérieure assise sur la relation d'aide directe, personnalisée, déontologiquement régulée, avec l'usager »* (Chopart, 2000, p. 270).

Dans ce contexte, l'accueil fait l'objet de publications en France[63], au regard de ces activités particulières. Il est principalement travaillé au regard de l'activité au guichet, souvent élargi à un champ administratif au sens large, à des organisations de travail parfois singulières comme les plateformes téléphoniques. Différents espaces du service public dont les plus fréquemment observés sont La Poste, la CAF, la SNCF ou les services de l'assurance maladie voire les centres sociaux et les caisses de supermarché, servent de terrain de recherche, majoritairement sous l'angle de l'organisation de travail et de ses conséquences sur les usagers et les agents d'accueil (Caizzi, 2010 ; Hanique, 2004 ; Weller, 2010,2007,1998 ; Siblot, 2010, 2006 ; Mazet,2007 ; Largier, 2007 ; Munoz, 2006 ; Cluzel-Métayer,2006 ; Dubois, 1999). Ils s'accordent sur la pénibilité du travail, statistiques nationales à l'appui. Ils sont observés sous un regard scientifique en sociologie, en sciences politiques, en sciences de la gestion et viennent interroger les activités de travail et les modes de management. Weller s'est intéressé par exemple à la place particulière des agents en caisses de Sécurité Sociale et aux effets de l'évolution de l'organisation du travail sur la relation agents/usagers. Il critique les fonctions d'accueil qu'il qualifie de *« bricolages »* dès lors que les tâches se complexifient. Il pointe le manque de reconnaissance de la part des employeurs à partir *« du travail concret que doivent accomplir les agents »*. Il relève les impacts croissants sur les qualités de vie au travail des salariés et le vécu des usagers dans les institutions (Weller, 2010, p. 16).

L'accueil n'est pas abordé, à ma connaissance, au regard des Sciences de l'éducation et peu sous l'angle du travail social. L'accueil vient interroger les pratiques professionnelles de la

entre des propriétés individuelles et les propriétés du contexte. En d'autres termes, cela revient à dire que des individus singuliers sont vulnérables dans certaines conditions et dans celles-ci seulement » (Soulet, 2014, p. 62).

[63] Un travail mené dans le cadre d'un DESS en 1993, intitulé Rapport de Recherche bibliographique, La fonction d'accueil dans les services, conclut à un état embryonnaire des travaux de recherche sur l'accueil. L'étudiante s'est attachée à réaliser une bibliographie qui montre la pauvreté du travail mené sur l'accueil, centré principalement sur la capacité d'accueil. La relation « personnel-usager » de l'accueil est absente de sa recherche. Les articles traitant exclusivement de la fonction d'accueil existent, mais en nombre limité et de façon périphérique et parcellaire (Oliverot-Tissot, Catherine, 1993). A noter que ce travail ne porte pas sur l'ensemble du service public. Il fait abstraction de la filière médicale.

relation d'aide, dans le champ plus vaste de l'intervention sociale. Il donne à voir, au regard de sa spécificité et de ses singularités, des éléments de connaissance plus globaux sur la nature de la relation d'accueil dans les services publics voire associatifs.

L'accueil a pour particularité d'être rarement abordé ou nommé comme tel. Ravon préfère par exemple employer le terme de rencontre pour décrire la fonction d'accueil (Ravon, 2000). Weller dresse l'évolution historique de la notion d'accueil depuis les années 1980 dans l'administration française, sans jamais la définir. Il montre l'essor de la relation de service et ses effets sur les agents d'accueil. L'auteur insiste sur leur ressenti : *« les agents d'accueil se sentent empêchés de faire le travail qu'ils estiment devoir mené ».* Au-delà de cette activité empêchée par l'intensification des demandes, il relève une dégradation favorisant à terme du mal-être voire de la violence au travail (Weller, 2010, p. 17). On passe d'un temps d'accueil bureaucratisé et rationnel dans les années 1980 à celui du temps de la relation de service dans les années 1990. L'accueil de « contact » a d'abord pour objet de répondre aux demandes d'information, de diffuser de l'information dans une perspective globale et généraliste. Mais, l'évolution technologique de l'accès aux informations se démocratisant, via notamment le minitel, les plateformes téléphoniques puis internet, la tâche de travail est censée se libérer. Elle permet l'individualisation du traitement des situations et offre une nouvelle disponibilité d'accueil des administrations pour les agents. On personnalise, on individualise les aides.

Les années 2000, avec notamment la loi 2002-2 rénovant l'action sociale, instituent l'usager de droit au cœur du dispositif d'accompagnement comme vu précédemment. Cette place donnée à la personne parait hors contexte sociétal ou porteuse d'une injonction paradoxale (Chauvière, 2004, 2007, 2008). La montée exponentielle des aides et des demandes engendrent une organisation de travail de plus en plus gestionnaire et évaluative, tout en demandant aux agents de personnaliser et d'individualiser les relations et les accompagnements. La marchandisation du travail social est en œuvre et fait évoluer les relations et les prises en compte des personnes (Chauvière, 2007). D'usager à destinataire d'une offre de service, la personne en difficulté est au cœur de la division du travail par *« la standardisation présumée de chaque situation (...) »* (Weller, 2010, p. 15). Giuliani insiste sur ces nouvelles modalités d'accompagnement qui proviennent des nouveaux modes de pilotage des institutions publiques. Elles exigent des professionnels *« d'établir une « relation de qualité » tout en s'inscrivant dans une culture de résultat »* (Giuliani, 2013, p. 49). Les modalités d'accompagnement du public, notamment en situation d'accueil au guichet s'en trouveraient modifiés.

Ces secteurs, par mimétisme, s'attachent à repenser la territorialisation de leurs organisations sous couvert des mêmes « bonnes »orientations au service de la proximité et du service à rendre à l'usager. Des services d'état, aux collectivités territoriales, des établissements publics aux associations, chacun s'attèle à se restructurer, se regrouper, fusionner.

Ce travail au quotidien et du quotidien agit sur les professionnalités. Or, comme le souligne le Céreq : *« Loin de se réduire à de la simple courtoisie, l'activité d'accueil suppose ainsi une réelle professionnalité. Or, nombre d'évolutions, qui poussent à une prescription aussi systématique qu'inappropriée, freinent son déploiement »*. Elle révèle aussi un autre enjeu, celui de la formation (Cadet, Gosseaume, Mahlaoui, Sechaud, 2012, p. 4).

Toutefois la fonction d'accueil est difficilement identifiable en termes de statuts et de qualifications spécifiques *« L'accueil ne constitue pas une activité spécifique au champ social, mais bien une fonction commune à toutes les entreprises en contact direct avec des usagers »* (Maurel, 2000, p. 125). L'accueil semblerait se situer à la croisée de plusieurs champs professionnels dont celui du travail social.

Deux invariants résisteraient au temps : l'autonomisation et la professionnalisation du travail de la relation se développent dans une logique socio historique : *« la relation fait lien social »* et la rémunérer comme travail participe de l'intégration économique, gestionnaire, symbolique et morale (Demailly, 2008, p. 352).

L'accueillant et l'accueilli

D'une façon générale, on parle de public ressortissant du travail social ou de public en difficultés réduisant la personne *« à une norme qu'elle soit sociale, juridique ou administrative* » (Ion, 2000, p. 38). Si Castel les définit comme *« les valides invalidés par la conjoncture »* (Castel, 1995), les personnes ressortissant du travail social sont nommées plus couramment « usager » à titre individuel, les réduisant encore davantage à une norme sociographique (sexe, profession…). Demailly montre les tensions et les contradictions autour de cette notion d'usager à partir de la façon dont les professionnels utilisent cette appellation. Si les pauvres sont considérés comme indigents sous la Révolution Française, la constitution de l'administration française les considère toujours comme des « assujettis ». Par mimétisme historique, les hommes passent de sujets assujettis au roi, à celui d'assujetti à l'État. Ils sont aujourd'hui assujettis et affiliés au régime de sécurité sociale ou à l'impôt. Cette dimension « autoritaire » de l'État face à ses citoyens perdure au fil du temps et se concrétise dans la relation, dans les rapports entretenus entre administration et administré. L'usager se différencie

donc de l'assujetti. L'emploi du terme usager serait alors un moyen de reconnaître et d'affirmer que le destinataire de l'action professionnelle est une personne, un sujet de droit, en capacité d'expression (Demailly, 2008, p. 298). On pourrait dire qu'il devient l'accueilli dès lors qu'il est reçu dans les institutions.

Demailly rejoint le point de vue d'Ion sur la dimension normative du sujet/usager. Si le déviant se définit par rapport à son écart à la norme, il devient de plus en plus difficile de le situer. Il se *« précarise »* volontairement ou non, il subit ou non le système (Castel, 1995). L'usager est donc un sujet singulier, qui se révèle de plus en plus comme un sujet actif, capable de jeux tactiques quand le cadre du face à face autorise ce type de pratique (Ion, 2000, p. 38). Il a développé du pouvoir collectif grâce à ses associations et aux nouvelles règles juridiques affirmant ses droits, il reste individuellement très inégal en fonction de la place qu'il occupe socialement et de sa capacité personnelle d'autonomie (Demailly, 2008, p. 324). La situation d'accueil de la personne par une autre personne/accueillant resterait cependant le jeu d'une relation dominant/dominé, d'une relation qualifiée d'asymétrique accueillant/accueilli. Demailly relève le risque de cette position de l'usager/accueilli devenant destinataire de l'action professionnelle relationnelle (Demailly, 2008, p. 324). Ce risque interroge davantage les chercheurs sur les conséquences de la qualité de la relation entre agents et usagers.

La question du non recours proposé par l'observatoire des non-recours[64] aux droits et services (Odenore)[65] offre des clés de lecture pour saisir l'état des ressentis des usagers et de leurs rapports aux services publiques. Les chercheurs utilisent les offres publiques relatives à l'aide sociale, à l'action sociale et aux services publiques, et s'intéressent aux raisons du non recours des usagers à ces services. Cette approche donne un aperçu du vécu relationnel ressenti vis-à-vis des institutions par les personnes. Est entendu par non recours : *« toute personne qui - en tout état de cause- ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pouvait prétendre »* (Warin, 2010, p. 3). Pourquoi certaines personnes ne demandent-elles

[64] En 2005, l'IGAS mentionne dans son rapport annuel que la raison de la non sollicitation provient dans une partie (qui resterait difficile à quantifier) de la qualité de l'écoute et de la réception de la personne assurant l'accueil (IGAS, p.58)

[65] L'Odenore est un observatoire qui intervient dans le domaine des prestations sociales, de la santé, de l'insertion sociale et professionnelle, de l'autonomie, de la médiation sociale, des déplacements, de la lutte contre les discriminations, etc. Quatre objectifs animent le laboratoire : observer des situations de non-recours, mesurer leur importance, caractériser les populations concernées… ; analyser les limites de l'intégration sociale par les politiques publiques ; diffuser les données dans ce champs ; accueillir la réalisation de stages, de mémoires de masters, doctorats…dans une logique de production de connaissance (l'Odenore pouvant recevoir des stagiaires en formation). L'observation pratiquée est articulée entre autre avec le CNRS, et permet de fournir des données utiles pour la recherche (site internet : https://odenore.ms-alpes.fr/presentation).

pas aux institutions ? L'Odenore propose une typologie explicative du non recours qui comporte un double intérêt selon moi. Au-delà de l'incident ou du manque d'information, des personnes décident volontairement de non demander, de non recourir, aux institutions publiques et d'envisager ce que nomme Warin *« la possibilité de « rupture de citoyenneté » dans la mise en œuvre de l'offre publique »* (Warin, 2010, p. 5). Les enjeux et la dynamique du non-recours éclairent notre problématique sur l'état du ressenti des usagers et les enjeux de l'accueil de la personne.

La typologie explicative du non recours est formalisée par l'Odenore sous le tableau suivant :

Typologie explicative du non-recours (Odenore, 2010).		
Forme 1	*Non connaissance*	Une personne éligible est en non-recours, par : › manque d'information sur son existence ou son mode d'accès › non proposition du prestataire
Forme 2	*Non demande*	Une personne éligible et informée est en non-recours car elle n'a pas demandé par choix, à cause de : › non adhésion aux principes de l'offre › intérêts divers › manque d'intérêt pour l'offre (coût/avantage) › estime de soi › alternatives ou par contrainte, à cause de : › découragement devant la complexité de l'accès › difficultés d'accessibilité (distance, mobilité) › dénigrement de son éligibilité, de ses chances ou de ses capacités › raisons financières › difficulté à exprimer des besoins › crainte d'effets induits › crainte de stigmatisation › sentiment de discrimination › dénigrement de ses capacités › perte de l'idée d'avoir (droit à) des droits
Forme 3	*Non réception*	Une personne éligible demande, mais ne reçoit rien ou que partie, car : › abandon de la demande › non adhésion à la proposition › arrangement avec le prestataire › inattention aux procédures › dysfonctionnement du service prestataire › discrimination

Figure 2 - Typologie explicative du non-recours

Source : Warin, Le non recours définition et typologies, 2010, p. 5

La forme 1 interroge sur la capacité des institutions via leurs agents à entrer en relation avec les usagers potentiels. Une information non maîtrisée par l'agent peut participer au non-

recours. La forme 2 montre la figure de l'usager de droit en possibilité de faire le choix de refuser la prestation ou en fonction de la réception de sa demande. Les items mis en avant : *« crainte de stigmatisation »*, *« sentiment de discrimination »*, *« dénigrement de ses capacités »* montrent les habiletés nécessaires, la connaissance du public nécessaire aux salariés qui accueillent la demande de l'usager. La forme 3 révèle la posture de l'accueillant institutionnel qui peut être normative *« discrimination »*. Elle fait apparaître des besoins en compétences techniques et administratives *« inattention aux procédures », « dysfonctionnement du service prestataire »*. L'acte d'accueillir a des effets sur le non-recours. Il demande à établir une relation de confiance : *« le recours /non-recours dépend pour partie de la confiance en soi (des individus en eux-mêmes), de la confiance dans le contenu de l'offre et le prestataire, et de la confiance dans la tournure des évènements (dans l'échange lui-même) »* (Warin, 2010 p. 6).

L'intérêt des recherches est de rappeler que le non-recours *« n'est pas un manque, passivité, incapacité, domination ; il rend compte également du libre choix des individus »* et qui permettrait de penser autrement la *« demande sociale »* et de s'interroger davantage sur l'accessibilité de l'offre publique (Warin, 2010, p. 7). Il est donc question d'action publique et de la place du sujet, non seulement du sujet/usager mais aussi de l'agent/sujet chargé d'appliquer les politiques d'action sociale et plus particulièrement nous concernant ici, celle de protection sociale. *« Gagner la confiance des ressortissants pour mettre en œuvre des allocations et des dispositifs sélectifs est précisément du ressort des intervenants sociaux, c'est-à-dire des agents de statut public ou privés qui sont chargés de l'application concrète des politiques sociales au plus près de leurs ressortissants, dans des rôles divers et des emplois plus ou moins qualifiés. La responsabilité attendue de ces intervenants est immense »* (Warin, 2007 a, p. 68). Cela ne veut pas dire qu'ils sont responsables des non- recours. Ils participent d'un système dans lequel ils sont chargés d'appliquer des politiques. Plus l'attention est portée à la relation usager/agent et plus l'un des risques serait de faire porter aux agents la charge d'une situation plus complexe, au risque même *« d'accroître la crise de confiance »* instaurée entre les citoyens et le politique (Warin, 2007 a, p. 66). Ainsi au-delà de la simple application des règles, *« ils doivent agir sur l'autre »* (Warin, 2007 a, p. 69), autrement dit être en capacité d'appréhender les solutions possibles à travers la lecture d'éléments fournis par la personne.

L'accueil ne serait donc pas une fonction banale. Il apparaîtrait comme *« une séquence essentielle »*, *« une séquence de la rencontre avec »*, une *« pierre fondatrice de l'ensemble de l'action sociale déployée »* (Ravon et al., 2000, p. 77).

L'accueil : « une présence sociale »[66]

Ce choix d'emprunt du terme de « présence » voire de « présence sociale » auprès des personnes me permet de questionner le point de départ de la rencontre entre la personne et l'institution. Cette présence renvoie au contact direct, dans des lieux de proximité, au quotidien et n'est pas toujours corrélée avec un accompagnement ou une prise en charge sur la durée. La place du sujet accueilli en travail social interroge la pratique des professionnels.

L'accueil : une rencontre

Ion reconnaît au travail social un rapport au temps plus long, un accompagnement sur la durée (Ion, 2000). L'intervention sociale s'inscrirait davantage dans l'immédiateté. On retrouve cette distinction chez des professionnels. Pourtant, l'accueil suscite une posture particulière d'intervention. Ravon utilise l'expression *« être présent au présent »* et décline des modalités *« typiques »* de la rencontre. Il n'emploie jamais le terme d'accueil (Ravon et al., 2000). En s'appuyant sur le cadre d'intervention sociale dans les lieux publics, incluant à ce titre des pratiques bénévoles et professionnelles d'intervention sociale, Ravon interroge l'institutionnalisation du cadre relationnel et assistanciel des organisations sociales (hôpitaux, centre d'accueil et d'hébergement, etc.). Il s'appuie sporadiquement sur l'expérience des Camions du cœur[67] et étend plus largement l'intervention en dehors des contextes institutionnels. Il déduit et propose un phasage de cette rencontre, qui permet de construire un *« rôle d'accompagnement »* (Ravon et al., 2000, p. 81). Je synthétise cette élaboration du temps de la rencontre de la façon suivante :

[66] Je fais référence ici à la terminologie employée par Maurel en référence aux métiers de « présence sociale », *« des espaces laissés vides par les modes classiques d'intervention sociale, à savoir les espaces de quotidienneté, de l'immédiateté, de la proximité (spatiale, temporelle, culturelle) »* (Maurel, 2000, p. 31-32).

[67] Les camions du cœur, à travers l'expérience menée sur Lyon, ont participé à la création des Restos du Cœur en 1987, association déclarée d'intérêt public en 1990. Ravon prolonge ce travail entre autres par un article sur l'association initiale en 2007 : *« Réchauffer le monde, l'exemple des camions du cœur »*. Il insistait notamment sur la professionnalité nécessaire à la mise en place de la relation d'aide entre bénévoles et bénéficiaires et la symétrie de la relation établie entre les personnes.

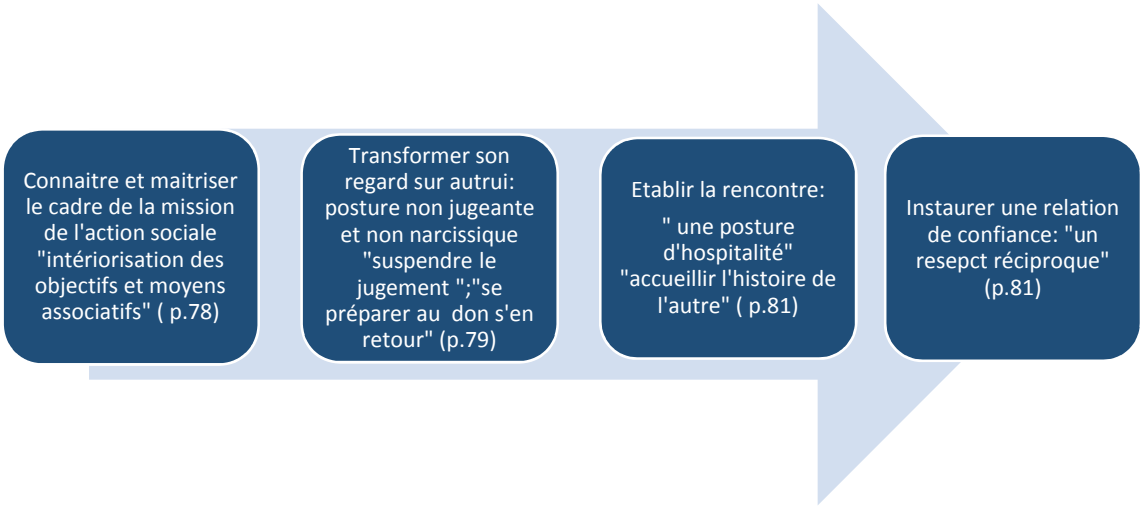


Figure 3- L'intervention de la rencontre

L'accueil apparaît sous une autre dénomination, celle de la rencontre et sous une autre forme, celle de l'intervention. Ainsi nommé, il a le mérite d'apporter un éclairage sur les pratiques professionnelles mises en œuvre à travers une posture singulière qui n'est plus au domicile de la personne ou dans une institution quelconque mais *« au moment même de l'apparition de la souffrance sociale et psychique repérable par tout un chacun »* (Ravon et al., 2010, p. 83). Plusieurs fois nommé chez les auteurs consultés, le titre évocateur de l'ouvrage d'Ehrenberg *La fatigue d'être soi* synthétise une grande partie du vécu des personnes. Se diriger vers un accueil est le passage obligé. Il n'est sans doute pas plus facile de s'y rendre que d'y avoir accès. Certains s'y refusent pour ne pas avoir à entrer dans une catégorie, d'autres se retrouvent accueillis de gré ou de force directement dans des structures qu'ils n'ont pas choisies (femmes battues, enfants maltraités, personnes n'ayant plus de logement, etc.). La dimension d'accueil ne s'arrête donc pas au guichet du service public.

L'accueil est « hors les murs », si j'ose le caractériser ainsi. Il apparaît comme un travail en soi, dans l'action sociale (Ravon et al., 2010, p. 75).

L'accueil : une fonction

Maurel propose une autre perspective de la fonction d'accueil. Elle emploie, contrairement à Ravon, le terme d'accueil et se livre à une étude minutieuse de cette fonction d'accueil. Elle décrit cette fonction comme une intervention polymorphe. Elle analyse le contenu des activités des postes d'accueil recevant du public en difficulté pour en extraire sa spécificité dans le domaine de l'intervention sociale, au regard de diverses institutions

employeurs, dont des CCAS (Maurel, 2000, p. 126-132). Ceci n'a pas été toujours le cas, l'histoire nous rappelle : *« Si l'on en revient à l'action sociale communale, historiquement elle s'est basée sur la mise en œuvre des droits, liés à l'aide sociale légale, et sur l'appréciation de la situation du pauvre à aider ou non. Dans ce cadre une gestion administrative et un mode de travail très divisé et parcellisé pouvait suffire »* (Fourdrignier, 2004, p. 5)[68]. L'accueil est donc une fonction en évolution et qui se construirait dans la segmentation de l'intervention sociale de façon autonome (Maurel, 2000, p. 132-133).

Maurel définit une fonction d'accueil en quatre temps, que je résume sous la représentation suivante:

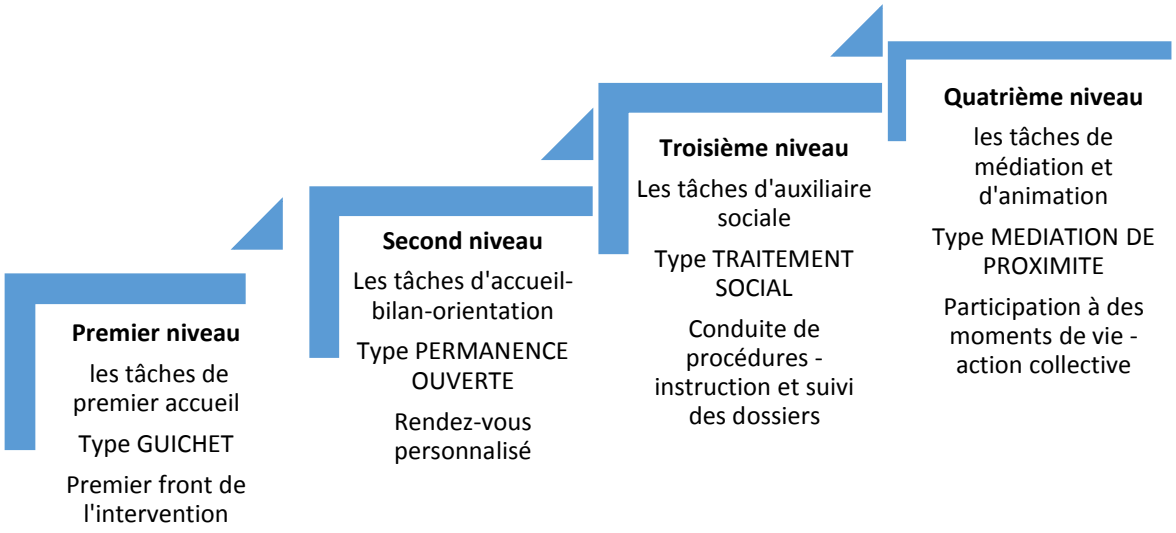


Figure 4- Catégorisation des tâches de la fonction d'accueil (Maurel, 2000, p. 127-132)

Ces catégories fonctionnent de façon combinées ou séparément. Autrement dit, un salarié peut cumuler ou pas certaines d'entre elles sur son poste d'agent d'accueil. Mais dès le premier niveau, les tâches apparaissent complexes dans le traitement des informations à transmettre à la personne. Au-delà des connaissances variées à maîtriser, des démarches en découlent et les agents sont amenés à gérer le temps d'accueil de façon autonome en fonction des demandes, du nombre de demandeurs et des tâches de secrétariat afférentes. De l'enregistrement de données informatiques à l'instruction de certains dossiers administratifs, le temps de présence auprès du public diffère, s'allonge et peut générer un suivi. Certains d'entre eux peuvent être présents en permanence ou de façon intermittente pour mettre en œuvre des activités au quotidien. Par

[68] Extrait d'une communication dans le cadre de l'AISLF, Congrès 2004.

exemple, l'accueil en hébergement d'urgence de nuit conduit des agents d'accueil à être présents au moment des repas collectifs.

Ici, la dimension de la temporalité ressort fortement de la démonstration proposée par l'auteur. L'accueil serait donc une intervention à prévoir dans le temps et ne se réduirait pas au temps du premier contact.

L'accueil : une activité de transformation d'autrui

L'accueil dévoile de nouvelles organisations de travail autour de la polyactivité. Cette dimension polymorphe de la tâche d'accueil critiquée dans les études sociologiques sur site pourrait tout à fait s'étendre à celle du travail social dans son ensemble. Lorsque les chercheurs du Céreq observent que les personnels d'accueil : *« [...] se voient attribuer des fonctions annexes : prise en charge de multiples tâches administratives ou commerciales, maintenance de premier niveau des équipements informatiques mis à disposition du public.. »* (Cadet, Gosseaume, Mahlaoui, Sechaud, 2012, p. 4).

Les auteurs consultés insistent sur la nécessité de professionnaliser cette fonction d'accueil (Siblot 2006, Maurel 2000), ce qui ne sous-entend pas forcément d'en faire un métier. Les avis demeurent partagés. Maurel relève que la spécificité de l'accueil justifie d'en faire un métier à part entière. Si Demailly emploie le terme de nouveaux « métiers de la relation », elle précise que sa démarche scientifique n'a pas pour objet *« de faire du travail de relation le pilier intemporel de toute société humaine »* (Demailly 2008, p. 352). Elle propose de les classifier en tenant compte des effets de l'action en termes de transformations sur la personne (globales ou partielles) et de la teneur de la relation en face à face avec autrui, comme outil de la pratique (principal ou partiel). Les travailleurs sociaux et plus globalement les intervenants sociaux travaillent directement dans une perspective d'évolution d'autrui. Ils peuvent aussi intervenir partiellement. *« Certains agents de guichet »* entrent dans les métiers dits de la relation lorsqu'ils sont amenés à tenir *« un comportement ponctuel »* à visée de transformations partielles. En fonction du degré de mise en œuvre, une action de transformation plus ou moins importante sur autrui, les agents développent plus ou moins des compétences en matière d'accueil (Demailly, 2008, p. 23). Cette lecture sociologique me permet d'aborder la dimension d'accueil dans un sens large au niveau du travail social, pouvant inclure des agents non labellisés travailleurs sociaux par un Diplôme d'État. Si la dimension d'accueil participe sous certaines conditions à agir sur l'autre, elle participerait d'une activité du travail social, toutes catégories d'agents confondues.

L'accueil peut donc être perçu comme une activité de transformation d'autrui.

Ces différentes approches interrogent la dimension de l'accueil de l'autre, et des enjeux de « réaccordage » tant des usagers eux-mêmes *« l'usager est saisi comme un soi désaccordé, qu'il faut aider à retrouver la capacité à se remettre en mouvement [...] »* amenant un déplacement de la relation d'aide, d'une situation pédagogique dominant/dominé à *« une intervention accompagnatrice »*. Il s'agit de faire autrement en tant que co-constructeur, soumis à des espaces d'incertitude, de non- savoir, autant en qualité de sujet savant et expert (Ion, Laval, Ravon, 2007, p. 164- 167). Ces responsabilités sont croisées et conjointes et relèvent d'une responsabilité professionnelle au-delà de celles des travailleurs sociaux. D'ailleurs, il est question *« d'intervenants sociaux »*, pris dans un sens plus large et intégrant les agents administratifs au début de la rencontre. Les auteurs consultés s'accordent sur le partage des tâches et le temps de la rencontre qui nécessite de fait d'être en capacité d'accueillir la parole de l'autre au risque de s'y perdre soi-même, soit en étant accusé de ne *« pas savoir-faire »*, soit *« de tomber malade »* autant par l'institution employeur que par l'usager. L'enjeu de la qualité de la relation s'amplifie et concerne l'usager autant dans sa vie quotidienne, que dans ses relations avec les institutions. *« C'est là une grande difficulté pour les travailleurs sociaux : quelles peuvent bien être des compétences professionnelles qui favorisent des relations conviviales, chaleureuses, familières et permettent de faire "tomber les barrières" pour se mettre dans un rapport d'"égal à égal" avec la personne que l'on souhaite aider ? »* (Ion, Ravon, 2012, p. 81-82). La question posée ici à l'égard des travailleurs sociaux serait généralisable à l'ensemble des intervenants sociaux, soumis à ce face à face relationnel.

L'accueil : une dimension d'altérité ?

L'activité d'accueil, au sens de recevoir l'autre, interroge la place du sujet. Le sujet est-il aliéné ? Gavarini voit à travers l'aliénation du sujet son autonomie. Il se construit psychiquement sur la question du manque. Il construit sa relation d'objet, ce qui le fait sujet dans une dépendance au champ de l'autre (Gavarini, 2003, p. 85). A partir de ce principe d'aliénation, on peut dire que le sujet est relié à l'institution par la place qu'il y tient grâce à un cadre soutenant. Donc, plus le contexte, ici du travail social et plus globalement des politiques sociales, est déstabilisant et plus il participe à déstabiliser les sujets en présence, chacun, de sa place, étant amené à chercher, à recomposer du sens, des significations qui lui échappent.

Ardoino et Lourau inscrivent le sujet dans une logique de sujet agissant, le plaçant à la fois en tant qu'acteur, agent et auteur. Si on veut que le sujet trouve une *« autonomie relative »*,

« un peu plus d'intelligence », *« c'est alors affaire d'optimisation des pratiques »* selon ces auteurs. L'individu demeure agent quand *« il exécute (...), il joue et interprète sa partition ou son texte »* (Ardoino, Lourau, 1994, p. 31) On peut faire le lien ici avec les stratégies du « non-recours ». Pour qu'il devienne auteur, peu importe le choix de sujet s'il en est à l'origine, celui *« qui se situe »,* et qui est explicitement reconnu par d'autres, comme étant *« à l'origine de »*. Certains y verront la responsabilité des sujets, la *« conscience agissante »* des sujets (Warin, 2007 b). Ardoino et Lourau préfèrent y voir une volonté de *« s'autoriser, c'est-à-dire l'intention, et la capacité conquise, de devenir soi-même, son propre co-auteur, de vouloir se situer explicitement à l'origine de ses actes, et, par conséquent, de soi-même, en tant que sujet »* (Ardoino, Lourau, 1994, p. 31- 32).

L'accueil sous-entend donc une liberté d'entrer en relation. Je l'ai montré en référence aux travaux de l'Odenore à partir de situations de non observance. Il génère de fait une relation humaine entre un accueillant et un accueilli. A ce titre, l'accueil ne peut pas être considéré comme uniquement rationnel (une tâche bureaucratisée). Il suggère une relation humaine. Si, celle-ci est à visée transformative, elle induit un changement autant chez l'accueilli que chez l'accueillant. La relation humaine est une *« réalité stratifiée, polymorphe, signifiante et par conséquence symbolique autant que réelle »,* nous rappelle Ardoino (Ardoino, 1971, p. 326). Peut-on alors parler de relation d'accueil ? La dimension interrelationnelle développée au moins historiquement dans le cursus de la formation de travailleurs sociaux, comme je l'ai vu précédemment[69], porterait à le croire. Redeker, dans une perspective philosophique, nous rappelle que *« l'accueil est un rapport à l'extériorité, une ouverture par laquelle on se tient sur un seuil entre soi et l'autre, ou entre soi et les autres »* (Redeker, 2001, p. 8). Ainsi posé, l'accueil questionne autant le rapport à l'autre, que le rapport aux autres et à soi-même *« [...] l'accueil est une mise en relation qui suppose une certaine volonté : la volonté d'accueillir. La volonté d'ouvrir à l'autre l'abri. Or, ouvrir l'abri à l'autre suppose que l'on prenne le risque de se désabriter, soi : entrer en contact avec l'autre »* (Redeker, 2001, p. 10).

Le *dictionnaire pratique du travail social* insiste sur la dimension d'altérité de l'accueil : *« Il questionne, en effet, sa capacité à re-connaître l'autre comme "différent" et comme "semblable". C'est dans cette reconnaissance que s'installe un mouvement d'ouverture créant un espace pour l'autre en tant que personne. Il s'agit d'ouvrir un espace où l'autre puisse exister. Ce mouvement d'ouverture et de contenance est un préalable au dialogue. Il nécessite*

[69] Je fais référence ici à l'imprégnation notamment de l'approche rogérienne dans la formation en travail social et à l'orientation non directive, centrée sur la personne qu'elle met en œuvre.

chez l'accueillant une posture de réceptivité qui s'ajustera dans l'interaction avec la singularité de la personne accueillie et son acceptation de l'imprévu. Accueillir est une position éthique, c'est un acte d'hospitalité » (Rullac, Ott, 2015, p. 4).

L'accueil renverrait donc à la problématique de l'altérité, en questionnant la part irrationnelle de la relation, les facteurs inconscients qui participent à l'entrée en relation, autant à la personne accueillie qu'au professionnel accueillant

B. Ce que disent les textes officiels : l'accueil une activité marchande et évaluable ?

Que ce soit dans le secteur marchand ou non marchand, l'individu est soumis à l'injonction de la responsabilité de ses choix économiques, une façon de tester sa performance. La démonstration de sa responsabilité, de sa capacité dépasse la simple offre économique. Toute offre de service à la population est soumise à rendre des comptes, tant la demande est importante et l'offre concurrentielle (Jeannot, 2012, p. 40). Or, ces offres peuvent paraître inacceptables, irréalisables voire inaccessibles pour certains et renvoient aux inégalités sociales, au capital social et culturel (Bourdieu, 1979).

La dimension commerciale voire publicitaire se retrouve dans la fonction d'accueil. Elle peut aussi être une « vitrine » de l'institution. En 1964, Ardoino relève déjà l'existence des *« carnets d'accueil »* ou *« film d'accueil »* comme moyens de communication. Il décrit le carnet comme *« un petit livre généralement bien présenté, parfois luxueux, toujours pratique, contenant les principales informations dont peut avoir besoin un travailleur nouvellement incorporé à l'entreprise »* (Ardoino, 1964, p. 95). Il souligne l'intérêt de cet outil d'information comme d'un *« guidage »* pour le nouveau salarié qui répertorie des informations spécifiques de son statut juridique jusqu'aux activités de l'entreprise, voire son histoire. Le film a une dimension à plus large échelle notamment dans le cadre de plurilocalisation d'entreprise. Toutefois, il souligne déjà à l'époque les limites de ce type d'outil en mentionnant que ces techniques peuvent parfois être des *« paravents »* et en insistant sur le lien information/formation. L'information, quand elle est conçue à visée d'amélioration des relations humaines, doit être pensée dans une logique formative pour qu'elle puisse être conçue dans le cadre d'une politique entrepreneuriale et non de vitrine d'entreprise sans fondement (Ardoino, 1964, p. 100). Mais l'accueil peut-il être réduit à une technique ou une activité évaluable et commerciale ? C'est ce que je propose d'aborder dans cette partie, en questionnant la dimension institutionnelle de l'accueil à travers les textes officiels qui régissent l'action

sociale dans son ensemble. Je confronte ces résultats avec le point de vue de certains auteurs plus ou moins engagés dans le champ du travail social.

Je propose de récapituler en préambule, les rapports officiels et les rapports de scientifiques publiés entre 2002 et 2014 que j'ai recensés pour ma recherche.

Par ordre chronologique

Titre du rapport : ***Rapport annuel sur l'état de la fonction publique : Politiques et pratiques de ressources humaines, Faits et chiffres***
Auteur : DGAFP
Commanditaire : Ministre de la décentralisation et de la fonction publique
Dates du rendu : 2014
Contenus. Le titre 1, « Politiques et pratiques de ressources humaines », présente les réformes et améliorations de l'année écoulée et les prochaines orientations. Il s'intéresse notamment à l'application de l'accord sur les risques psychosociaux, lancement de négociations sur la qualité de vie au travail, sur la qualité du dialogue social.
Le titre 2 du rapport, « Faits et chiffres » présente des chiffres et des analyses sur les ressources humaines des trois fonctions publique dont une part porte sur : emploi, recrutements et parcours professionnels, formation, rémunérations, conditions de travail, et des résultats nouveaux sur les accidents du travail et maladies professionnelles. L'étude des conditions de travail est complétée d'un dossier sur les risques psychosociaux dans la fonction publique. Il montre notamment la montée des RPS en situation d'accueil du public.

Titre du rapport : ***Référentiel Marianne***
Auteur : Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique –Services du premier ministre
Commanditaire : Premier ministre
Date du rendu : juin 2013
Contenu : Il s'agit d'une Charte sur l'accueil en fonction publique généralisée depuis 2005 dans les services de l'État. Son objectif est de « Faciliter l'accès des usagers dans les services, accueillir de manière attentive et courtoise, répondre de manière compréhensive et dans un délai annoncé, traiter systématiquement la réclamation, et recueillir les propositions des usagers pour améliorer la qualité du service public ».

Titre du rapport (bref du Céreq n°297-1 mars 2012) : ***« Bonjour, que puis-je pour vous ? » Les emplois d'accueil et leur professionnalité***
Auteurs *:* Jean-Paul Cadet (Céreq) Valérie Gosseaume (centre associé régional du Céreq pour la région Pays de Loire) Samira Mahlaoui (Céreq) Fred Séchaud (Céreq)
Commanditaire : Céreq
Date de la commande : 2012
Date du rendu : 2012
Contenus : Le Céreq s'intéresse aux enjeux de la professionnalisation des personnels chargés de l'accueil : veiller à ce que les formations à l'accueil prennent en compte les dimensions relationnelles et « cachées » de la professionnalité. Elle propose de mettre en débat, au sein des organisations, les décisions et les évolutions à l'origine des tensions freinant le déploiement de cette professionnalité.

Titre du rapport : *Au cœur des activités d'accueil Certifications, emplois, savoir-faire, évolutions, prospective*
Auteurs *:* Samira Mahlaoui (coord.) Jean-Paul Cadet Valérie Gosseaume Christophe Guitton Paul Kalck Françoise Kogut-Kubiak Chantal Labruyère Fred Séchaud
Commanditaire : la Direction générale de l'enseignement scolaire (DGESCO A2-3) du ministère de l'Éducation nationale
Date de la commande : 2010
Date du rendu : 2011

Contenus : L'évolution des activités d'accueil, incluant les aspects ayant trait aux certifications, aux contenus d'emplois-métiers et leur dimension prospective.

Titre du rapport : ***Le non-recours : définition et typologies***
Auteurs : Philippe Warin
Commanditaire : Odenore
Date du rendu : juin 2010
Contenu : Ce document présente plusieurs typologies du non-recours dans le but de faciliter son étude. Il apporte également de premières indications sur les enjeux du phénomène, en signalant quelques questions posées par l'une de ses formes : la non demande. Il apporte des clés de lecture sur les enjeux de l'accueil du public dans les institutions.

Titre du rapport : ***Le travail social aujourd'hui et demain***
Auteur : CSTS
Commanditaire : Ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville
Date de la commande : 9 janvier 2008
Date du rendu : 2009
Contenu : Ce rapport accompagne la réalisation d'une brochure destinée à renforcer l'image du travail social, dans le cadre d'une campagne de promotion des métiers du social et du médico-social, demandée par le ministère. Il a la particularité de comporter une définition de l'accueil en annexe et d'en aborder sa problématique en transversalité.

Titre du rapport : ***Quelle intervention sociale pour ceux qui ne demandent rien*** *? (Rapport préparatoire au rapport annuel 2005 de l'IGAS)- 2005 026*
Auteurs : Mickael Hauchamp, Pierre Naves, Dominique Tricard, Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS)
Date du rendu : mars 2005
Contenu : Ce rapport s'intéresse particulièrement à la non- demande et dépasse à ce titre la notion de non- recours à des demandes pré définies de l'action sociale. Il interroge la situation des personnes qui ont besoin d'écoute, d'accompagnement et de compréhension pour solliciter l'aide qui leur sera nécessaire. A ce titre, le rapport donne une place particulière à la fonction d'accueil caractérisée comme point nodal de contact. Il est l'un des documents préparatoires au rapport de l'IGAS 2005 intitulé ***L'intervention sociale de proximité*** et publié en 2006.

Titre du rapport : ***L'amélioration de l'accueil des usagers dans l'administration***
Auteurs : Candiard, Bernard ; Vallet Gaëlle
Commanditaire : 1er ministre. Raffarin
Date de la commande : août 2002
Date du rendu : décembre 2003
Contenu *:* Le rapport examine tout d'abord les spécificités des différents modes d'accueil dans l'administration : accueil téléphonique, accueil physique au guichet, traitement du courrier postal et des messages électroniques. Il expose-les raisons justifiant la mise en place d'une politique globale de l'accueil et les fondements indispensables. Dans les annexes, des comptes rendus de missions au Royaume-Uni et en Suède apportent des éléments comparatifs sur les mises en œuvre de l'accueil.

Définitions et cadres juridiques

L'article premier de la loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions demande à *« rendre effectif l'accès aux droits fondamentaux »*. A ce titre, on peut

dire que savoir informer et accompagner les personnes est une obligation légale. La notion d'accueil est en lien avec l'écoute, l'observation et l'orientation en fonction de la demande des personnes en situation de handicap, en difficulté sociale… *« Ceci présuppose que ces prescripteurs aient une véritable connaissance des lieux d'orientation, de leur projet d'établissement ou de service, de leurs prestations identifiées, de leurs missions et de leurs fonctions »* (Ladsous, 2006, p. 39). Cette remarque proposée par un membre du CSTS porte en germe un positionnement relativement ferme sur la dimension de l'évaluation de l'accueil, voire d'une dimension marchande qui peut interpeller.

Une définition du *Dictionnaire pratique du travail social* précise que *« Parler de l'accueil dans le domaine de l'action sociale peut représenter la première phase de l'intervention sociale de tout travailleur social, qui consiste au moment de la rencontre du professionnel avec une personne [...] En tant que travailleur social, l'accueil est le premier acte posé dans l'intervention. Il constitue en soi une pratique. Celle-ci représente la manière, en tant que professionnel, de recevoir toute personne dans un cadre institué »* (Rullac, Ott, 2015, p. 5). Cette définition générique positionnerait l'accueil comme une fonction importante dans la relation d'accompagnement auprès des personnes, au-delà d'une mission générale d'intervention auprès du public. Mais elle pourrait s'adapter à un domaine d'intervention plus large nécessitant d'être en contact avec une personne, dans une logique d'aide, marchande, etc. En même temps que les métiers évoluent, la relation à l'autre évolue. Historiquement, la gratuité de la relation d'aide, recommandée et encouragée par l'Église, s'amenuise au fil du temps pour des raisons d'ordres économiques et émancipateurs. La marchandisation de l'activité d'accueil sous-tend par ailleurs une dimension rationnelle et évaluative.

La question de l'accueil apparaît difficile à désolidariser de la façon dont on prend en compte le sujet, tant au niveau des institutions que de l'agent chargé de l'accueillir. En 2005, l'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS) s'intéresse à la notion de proximité. Le rapport s'intitule *L'intervention sociale, un travail de proximité*. L'usager y tient une dimension particulière : *« l'efficacité de l'action menée, son succès ou son échec, ne dépendent pas seulement comme dans la plupart des autres services publics, de la qualité des intervenants, de leur mobilisation et de l'organisation plus ou moins efficiente du service. Elle dépend également, et souvent pour une très large part, de l'usager lui-même, de ses capacités propres, des ressources qu'il peut trouver dans son environnement, de sa motivation à coopérer dans l'intervention qui lui est proposée »* (IGAS, 2006, p. 91). Même si l'intervention de proximité est associée ici au travail à domicile des personnes, elle n'est pas sans faire référence à la

relation de proximité liée à l'usager et au professionnel et, selon moi, adaptable à la relation d'accueil en service public. La définition y fait d'ailleurs référence en la réduisant à une organisation de travail et à la posture des agents. Elle appréhende également l'usager comme un individu en totale capacité de penser et d'agir par lui-même occultant que le recours à l'intervention sociale peut parfois être lié à des difficultés empêchant l'autonomie et les responsabilités (Tillard, Ribaucourt, Taverniez, 2010, p. 169). Le contexte de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale[70] est à replacer dans cette perspective *« d'usager responsable »*. Elle institue officiellement la place de l'usager dans les établissements et services publics ou privés et sa prise en compte.

L'accueil de l'usager : La loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale

Cette loi 2002-2 est à repositionner dans une logique de démarche qualité, elle s'accompagne *« d'un arsenal évaluatif »*, même si elle n'est pas propre au système français (Boutin, 2010, p. 108). Le livret d'accueil est un des outils de cet arsenal et participe à la mise en œuvre de la relation avec l'usager. Au sein même des centres de formation, celle-ci paraît inégalement investie voire légèrement floutée alors que la valeur juridique du livret est importante car il pourra éventuellement servir de référence pour l'engagement de la responsabilité de ses auteurs (Lhuillier, 2004, p. 144). Il contribue notamment à instituer la participation de l'usager à la vie de l'établissement en participant à *« toutes formes organisées d'expression existante dans la structure » et « à l'évaluation de la qualité »* (Lhuillier, 2004, p. 148).

La dimension « d'accueil » du livret s'inscrit dans une logique d'information (informations sur l'établissement mais aussi sur les usagers) qui induit une liberté de choix des prestations ou d'agir en cas de non-satisfaction. Il donne une valeur particulière à l'accueil. Accueillir l'usager devient alors l'indicateur d'une prestation de qualité. Formaliser la dimension d'accueil sous forme de livret induit qu'il soit évaluable car il peut servir de référence pour l'engagement de la responsabilité de ses auteurs (Lhuillier, 2004, p. 144). Il interroge la figure subjective de l'usager, client/usager, usager/acteur pour une *« meilleure reconnaissance du sujet citoyen, en définissant les droits et les libertés individuels des usagers du secteur social*

[70] Code de l'action sociale et des familles, article L. 311-4 ; Circulaire DGAS 505 n°2004-138 du 24 mars 2004, B.O.M.A.S.T. n° 2004/15) ; l'objectif est « d'accroître la lisibilité de la structure pour la personne accueillie et son entourage en lui présentant une carte de visite […]. L'enjeu est en effet d'établir une cartographie précise des lieux et un inventaire rigoureux des prestations, accompagnements et interventions délivrées, afin de permettre au visiteur prochainement admis de disposer d'une information objective sur la gamme des services mis à sa disposition ».

et médico-social (...) » (Bauduret, Jaeger, 2002). La dimension philosophique, éthique garantissant les droits et libertés individuels des usagers est instituée. La loi 2002-2 interroge les fondements du travail social et la relation à l'usager.

Dans ce cadre, l'accueil deviendrait-il une prestation ? En quoi est-il nécessaire de garantir les valeurs fondatrices humanistes, caritatives et ou militante qui fondent le travail social ? Les lois élaborées à partir des *« associations représentatives des usagers et des professionnels du secteur social et médicosocial avaient développé un important discours philosophique sur les valeurs à mettre en œuvre dans le secteur social ou médicosocial »*, comme si elles avaient échappé à un moment donné aux professionnels chargés de les appliquer (Lhuillier, 2004, p. 45). On peut trouver dans ce postulat, ravivé par la loi et ses usagers, le discours ferme d'un représentant du CSTS, même s'il est précisé par son auteur que l'action auprès de l'usager doit prédominer à l'évaluation : *« Nous considérons que les procédures telles que nous les recommande la loi du 2 janvier 2002, sont à prendre en considération. Elles permettent aux praticiens d'évaluer la validité de leurs informations, de leurs recommandations, de leurs services, aux usagers de suivre la progression, aux autorités d'en apprécier la qualité et l'efficacité »* (Ladsous, 2006, p. 41).

Des outils de communication vont être créés conjointement au cadre légal : le livret d'accueil, l'apparition de chartes, dont celle sur les droits et liberté de la personne accueillie. La finalité de ces supports induit plus ou moins explicitement la question de la qualité et de l'évaluation de l'activité d'accueil.[71] L'usager deviendrait-il un nouvel organisateur de la professionnalité ? (Barbe, 2007, p. 149). L'analyse proposée par cet auteur participe à mon questionnement sur la valeur marchande attribuée à l'accueil des personnes depuis la loi 2002-2. Le cadre légal oblige *« à clarifier, préciser les règles du jeu relationnel », la contractualisation de l'accompagnement, l'organisation des rapports entre les organisations et les usagers, l'intégration « dans un « droit commun » les relations usagers/structures »* (Barbe, 2007, p. 154). La loi induirait un questionnement sur la professionnalité en insistant au nom de l'État et des usagers sur *« l'expérience de l'échange et de l'attention à l'autre »*. Les difficultés des usagers seraient considérées trop souvent comme des *« obstacles rédhibitoires et non comme des paramètres à prendre en compte »* (Barbe, 2007, p. 157). Elles viendraient interroger le sens de la fonction d'accueil et du rapport usager/salarié.

[71] La charte des droits et libertés est par exemple un texte général, devant être affichée dans tous les établissements.

Un retour à l'accueil « hygiéniste » : La loi « Hôpital, Patients, Santé et Territoires » dite HPST de 2007

La loi Hôpital, Patient, Sanitaire et Territoires dite HPST de 2007 va plus loin en entérinant l'obligation de coopération entre les secteurs sanitaire et social. Ces lois, pour n'en citer que les principales, obligent à repenser les modes d'organisation et d'encadrement des équipes de travail autour de l'articulation et du décloisonnement du sanitaire et du social. Elles réactivent les logiques de métiers, obligeant à faire « retravailler » ensemble des corps de métiers dont certains avaient été volontairement désolidarisés jusque dans le cursus de formation. Elles ont nécessairement des conséquences sur la façon d'accueillir le public. La loi HPST refonde *« le parcours de soins et le plan personnalisé au soin »* et réactive une tension sur les origines de la relation d'aide dans les milieux hospitaliers. L'usager du travail social se mute en client ou patient expert. L'exemple de l'évolution de la personne handicapée est analyseur de cette évolution, et applicable à l'ensemble des personnes en situation d'exclusion ou en demande d'aide *« Pour devenir sujets et citoyens, les personnes handicapées vont se battre pour que l'objet des politiques qui les concernent ne soit plus eux-mêmes en tant qu'individus handicapés, mais la situation résultant de l'interaction et des caractéristiques d'un individu et de celles des environnements dans lesquels ils vivent »* (Barreyre, 2014, p. 62) Le discours et les orientations politiques et organisationnelles prises s'appuient sur un discours volontaire de décloisonnement des champs sanitaire et social dans l'intérêt de l'usager. Mais la tentation de l'emprise du sanitaire tant au niveau du cadre législatif que des fondements théoriques s'apparenterait davantage à un « boomerang historique », justifiée par la paupérisation des situations, leur complexité et leurs impacts sur la santé des personnes. Quelles compétences sont convoquées pour assurer la fonction d'accueil ?

L'accueil, un label de qualité : La charte Marianne

Dans les parties précédentes, j'ai constaté que la question de l'accueil comme modalités d'évaluation apparaît progressivement au fil des textes et des avis des différents auteurs consultés. La référence à l'usager/client est installée au cœur de l'activité de tous les salariés et en premier lieu de ceux qui sont en contact direct avec lui. Les institutions sont particulièrement sensibles à leur image en fonction de l'accueil réservé à leurs usagers/clients. Elles en feraient un déterminant de leur performance, de leur qualité de service ou de production, selon le Céreq (Cadet, Gossaume, Mahlaoui, Séchaud, 2012). L'accueil du public devient alors l'espace de rencontre de ces tensions identitaires. Il se colore d'une dimension singulière en Fonction

Publique Territoriale[72] (FPT) y compris dans les CCAS. Une Charte sociale européenne, promulguée en 1961 par le conseil de l'Europe, a été ratifiée par la France depuis 1985 en lien avec la convention des droits de l'Homme. Elle resitue les bénéficiaires des droits sociaux en leur garantissant un service de proximité.

La charte Marianne[73] créée le 03 janvier 2005 et destinée aux administrations qui reçoivent du public relève d'un modèle britannique : *la Charter Mark Unit*. Les britanniques ont lancé en 1992 un label via le *Cabinet Office*, l'état-major du premier ministre afin de certifier la qualité d'une institution en relation avec le public (Grelley, 2010, p. 30). En France, la charte se transforme le 16 septembre 2013 en référentiel Marianne, soumis à cinq principes : horaires adaptés, accueil courtois, informations claires, délais garantis et écoute permanente. Dix-neuf engagements sous-tendent ces principes basés sur les modalités d'accueil des usagers. La démarche s'inscrit dans une logique de métier visant à l'amélioration du service rendu à l'usager. A ce titre, le référentiel est qualitatif et mérite une lecture affinée. Il considère l'accueil comme devant *« être considéré comme la première étape de toute prestation de service au public. Aussi est-il opportun d'avoir une vision « globale » de la relation avec les usagers »* (Référentiel Marianne, 2013, p. 5). Il interroge donc autant le volet qualitatif de l'entrée en relation que les modalités de sa mise en œuvre en termes de compétence et qualification.

Les cinq principes de la démarche reposent sur l'optimisation des conditions d'accès à l'accueil en fonction des besoins par une volonté de réduire les déplacements des usagers en privilégiant par exemple un agent dédié au téléphone. Doit-on percevoir une volonté d'« évitement » de la rencontre et du face à face ? Deux principes reposent sur la qualité d'écoute. Il est question d'« un accueil attentif » et d'une « écoute adaptée » à la demande de l'usager. S'agit-il d'un accueil reposant sur le principe de « l'écoute active » de Rogers ? Un autre principe renvoie directement au caractère d'efficacité et de la rapidité. Il interroge le caractère d'urgence dans la mise en œuvre de la relation et de l'accompagnement, base de l'accompagnement social. Le tout doit être fondé sur des activités de travail adaptées, autant sur l'organisation qu'au niveau des compétences. Ces principes interrogent clairement les dynamiques de travail interprofessionnelles pour veiller à l'équilibre des demandes et des

[72] La fonction publique territoriale, reconnue juridiquement sous ce terme depuis 1984, est une expression ancienne qui caractérise les services de la commune, dotés depuis longtemps de personnels pour assurer leurs missions auprès des citoyens. L'émergence du terme d'agent communal remonterait au 17ème siècle. Depuis 1984, elle englobe l'ensemble des agents des institutions décentralisées des régions et des départements (Biland, 2012, p.7).

[73] La charte Marianne consultable sur www.modernisation.gouv.fr.

sollicitations entre « back » et « front office », à la formation et la qualification des agents en demandant d'identifier les compétences… (Référentiel Marianne, 2013, p. 5). Accueil, performance et management sont associés. Les engagements associés à ces principes sont déclinés en majeure partie en termes de savoir-faire (technicité en matière de réponse téléphonique, de gestion informatisée des dossiers, d'organisation de l'espace d'accueil) et de savoir-être (manière adaptée, courtoisie). Des savoirs sont enfin sollicités en matière de connaissance des dispositifs, de l'institution mais aussi des publics *« nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté »* (Référentiel Marianne, 2013, p. 7). L'approche du référentiel apparaît donc relativement stéréotypée. Ces organisations de travail induisent *« l'idée « d'une chaîne de traitement » selon laquelle chaque niveau de qualification est amené bon gré mal gré, à coopérer avec les autres »* (Chopart, 2000, p. 270).

La démarche est soumise à l'évaluation externe. Elle illustre la place donnée à ce temps de la rencontre et à ses enjeux. De la charte au label, l'accueil s'inscrit dans la démarche qualité. La France est le premier pays européen à s'être engagé autant sur la démarche qualité de l'accueil, même si ses homologues de l'union européenne la Grande Bretagne, la Belgique, les Pays Bas et la Pologne avaient entamé les démarches de labellisation bien avant elle.

Elle a été fondée sur un double constat, figurant dans le rapport[74] remis au Premier ministre par Bernard Candiard et Gaëlle Vallet, en octobre 2003 : l'inégale importance accordée à l'accueil d'une administration ou d'un service à l'autre et des pratiques très hétérogènes. Relative à la qualité de l'accueil du public dans la fonction publique, elle permet la délivrance d'un label qualité délivré aux services publics des administrations des différentes fonctions publiques françaises. Je note que ce rapport relève une adéquation favorable entre accueil, rationalisation et management : *« les structures engagées dans l'amélioration de la qualité de l'accueil ont généralement aussi mis en œuvre une démarche plus globale de qualité, avec des objectifs de management, de rationalisation et de rentabilité »* (Candiard, Vallet, 2003, p. 123). Il insiste sur *« les technologies de l'information et de la communication [qui] représentent un levier majeur pour favoriser la collaboration et les échanges de données entre administrations »* (Candiard, Vallet, 2003, p. 124). Les nouvelles technologies sont aussi envisagées comme moyens pour pallier la complexité et le cloisonnement des administrations. A ce titre, l'accès rapide à l'information doit être privilégié. Dès le début du rapport, l'accent

[74] Le rapport est centré sur les modalités d'accueil dans l'administration : accueil téléphonique, accueil physique au guichet, traitement du courrier postal et des messages électroniques. La France serait l'un des pays les moins mobilisés sur la satisfaction des clients et usagers (p. 123).

est mis sur l'accueil téléphonique et les plateformes d'appels pour désengorger les accueils publics. Il préconise une stratégie de l'accueil orientée *« vers la limitation des flux de masse au guichet afin de réserver le plus possible l'accueil physique aux publics qui en ont le plus besoin et de pouvoir assurer à ces derniers un service de qualité et personnalisé »* (Candiard, Vallet, 2003, p. 32). Ce rapport, qui relève d'un état des lieux, montre implicitement les difficultés et enjeux de l'accueil du public dans les services publics. Doit-on y voir une tentation à un retour à un accueil spécialisé et cloisonné ? Le travail social n'est jamais mentionné comme un moyen d'intervention auprès de l'accompagnement de ce public. L'accent est mis sur une montée en professionnalisation de la fonction d'accueil *« en systématisant les formations à l'entrée en poste ; en établissant des appellations génériques pour les métiers d'accueil et en définissant clairement leur contenu ; en revalorisant les métiers de l'accueil, avec des perspectives d'évolution de carrière et des possibilités de passerelles vers d'autres métiers »* (Candiard, Vallet, 2003, p. 120).

Le label Marianne se situe dans cette continuité pour montrer que la France accorde un soin particulier à ses usagers du travail social. Dans cette perspective et en prolongement de l'état des lieux amorcés, je propose à présent de m'intéresser à l'accueil, service de proximité qui semblerait relever de la fonction publique en France et plus particulièrement de la Fonction Publique Territoriale (FPT). Il s'agit d'éclairer le point de tension relevé de façon prédominante entre travail social et fonction d'accueil et de le resituer dans ce contexte particulier, communément nommé « la territoriale ». Je précise que la question de l'accueil est donc comprise comme une fonction d'accueil y compris et au-delà de l'activité de guichet. L'accueil en FPT renvoie à la question du local et donc de la proximité avec le public. Cette relation de proximité renvoie ainsi aux choix de vie des agents communaux, issus généralement du territoire où ils travaillent (Bilant, 2012, p .9). Ils sont donc amenés à rencontrer leurs concitoyens, au quotidien. Pourtant ces chartes s'apparenteraient davantage à *« des outils de contractualisation entre les services, leurs donneurs d'ordres éventuels, et leurs clients, qui s'accompagnent de contraintes dans l'organisation des services et se traduisent en injonctions portant sur des points particuliers du travail des agents. Ils ne semblent pas constituer un point d'ancrage pour le développement de la professionnalité des agents. Cet encadrement réglementaire s'avère d'ailleurs peu connu des agents [...] »* (Kalck et al, 2011, p. 268).

C. L'accueil et la formation en travail social

Il s'agit dans cette partie d'aborder la place que tient l'accueil dans la formation en travail social en formation initiale. J'étends mon analyse à la formation continue car elle me permet de

situer entre autres, si l'accueil fait l'objet de demande de formation spécifique de la part des employeurs et des salariés. Ce choix est alimenté également par mon expérience antérieure de Directrice. Je m'appuierai sur les référentiels de formation actuels des métiers du travail social, de niveau III. Je précise que j'emploie les termes de compétences, savoir-faire, etc. comme ils sont utilisés dans le milieu professionnel, en tant que savoir pratique Je complèterai mon analyse par l'observation d'une dynamique de formation mise en œuvre au sein d'une région. La dimension de l'accueil est traitée dans sa globalité et interroge aussi bien les contenus de formation que les modalités pratiques de l'accueil (accueil du stagiaire par exemple). Il s'agit de saisir comment la mise en œuvre de la fonction d'accueil est pensée et appréhendée au-delà de la transmission de connaissances. Je terminerai par la place de l'accueil en formation continue au regard notamment de guides méthodologiques utilisés par les professionnels. L'accueil est-il abordé en formation continue ? Comment les professionnels s'en emparent-ils intellectuellement ?

L'accueil de l'étudiant en formation

L'accueil de l'étudiant en établissement social : Un site qualifiant accueillant

Les réformes du champ du travail social du début des années 2000 instituent la relation en créant « les sites qualifiants », notion se substituant à « lieu de stage ». Les organismes accueillant deviennent des co-acteurs de la formation. Dite juxtapositive, l'alternance devient intégrative. Elle *« repose sur la co-construction de dispositifs pédagogiques permettant aux apprenants d'opérer ce retour réflexif sur leur pratique, aussi bien dans le cadre de la formation que dans celui du stage. Elle suppose l'établissement de relations de coopération entre les équipes pédagogiques et les équipes tutorales »* (Labruyère, Simon, 2014, p. 1). Cette approche pédagogique montre l'influence des pratiques professionnelles et de compétences qui ne se construiraient pas uniquement en formation. Les entreprises influencent, innovent, évoluent et développent des savoir-faire, des savoir-être en fonction de leur réalité professionnelle. La notion d'accueil est très présente dans le cadre de l'accompagnement pédagogique du stagiaire sur ses terrains de stages. Un livret spécifiant les conditions d'accueil doit être mis en place pour contractualiser en quelque sorte l'entrée en stage. *« En sus de la phase d'accueil, tout le processus d'accompagnement fait l'objet d'un portage institutionnel, au-delà de la relation duale stagiaire/tuteur »* (Labruyere, Simon, 2014, p. 3). Les modalités pédagogiques par l'alternance amènent à développer des relations particulières entre les terrains de stage (dits sites qualifiants) et les stagiaires ; les centres de formation et les étudiants (stagiaires) ; les organismes entre eux. Des temps d'accueil, des relations complexes se tissent

plus ou moins entre eux, dans une relation que l'on pourrait qualifier de tripartite. Le temps de formation en stage est parfois supérieur au temps de formation[75].

Il est dorénavant question de l'accueil des stagiaires en termes *« d'organismes d'accueil »*, de *« modalités d'accueil »*[76], *« d'offre d'accueil »*[77], *« projet d'accueil »*[78]. Les référentiels sembleraient eux-mêmes s'embrouiller autour de cette notion d'accueil. Fourdrignier l'illustre en montrant la confusion entre le projet d'accueil du site qualifiant et le projet du service d'accueil[79], les deux étant totalement indépendants l'un de l'autre (Fourdrignier, 2010, p77). L'accueil apparaît en réalité comme dissocié du processus d'accompagnement.

Si la question de l'alternance est une question relativement théorisée dans le champ des Sciences de l'éducation, Fablet,2008 ; Wittorski, 2008 ; Altet,1997 ; Charlot, 1993 ; comme en sociologie, Fourdrignier, 2010 ; Jaeger, 2009 ; Chauvière, 2004, 2007 ; l'accueil reste une question rarement abordée. Par exemple, Fourdrignier en 2010 consacre un ouvrage à usage professionnel[80]à *L'accueil des stagiaires dans le secteur social* sans définir la notion d'accueil. Cette approche de l'accueil paraît ambigüe. Le stagiaire est-il formé à l'accueil ? Par l'accueil qu'il reçoit ? Elle est suggérée comme une pratique à usage professionnel.

L'accueil en centre de formation : le livret d'accueil de l'étudiant

M'intéressant à la fonction d'accueil, je poursuis ma recherche sur ces significations et usages dans le champ professionnel. Quelles sont les pratiques d'accueil des étudiants dans les centres de formation ? Comment les centres de formation accueillent-ils les étudiants ? Je m'appuie ici sur la pratique des trois instituts de formation d'une région. Le premier est centré

[75] Par exemple le diplôme d'éducateur spécialisé est un Diplôme d'État ou les heures en centre de formation (1450 heures) sont inférieures aux heures en terrain de stage (2100 heures). Pour les autres diplômes du travail social du niveau 5 au niveau 3, les heures s'équilibrent davantage. Source : La mise en œuvre de l'alternance intégrative dans les formations en travail social, (Kalck, Labruyère, 2014).

[76] Décret n°2009-895 du 21 juillet 2009 relatif aux modalités d'accueil des étudiants de l'enseignement supérieur en sage sans les administrations et établissements publics de l'état ne présentant pas un caractère industriel et commercial, JO du 23 juillet 2009, texte 21.

[77] DECESF (Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale et Familiale). Les conventions de stage se doivent de « formaliser les engagements réciproques des signataires et précisent notamment l'offre d'accueil proposée parles site qualifiant en lien avec un ou plusieurs des domaines de compétences du diplôme pour lesquels il s'engage à contribuer à la formation des étudiants »

[78] DEASS (Diplôme d'État d'Assistant de Service Social). La convention « précise les engagements réciproques des signataires en rapport avec le projet d'accueil des stagiaires établi par le site qualifiant

[79] Art2 DEASS: l'organisme d'accueil s'engage « à mettre à la disposition des stagiaires les ressources institutionnelles nécessaires à l'acquisition des compétences ; communiquer le projet de service ou des services accueillant les stagiaires, nommer un réfèrent de site qualifiant… ».

[80] À noter que l'ouvrage est paru aux éditions ASH et donc à destination privilégiée des professionnels du champ.

sur les métiers de l'éducatif, le second sur les métiers de l'économie sociale et le troisième a, entre autres, la gestion de la filière « assistant de service social ». J'utilise les livrets d'accueil comme corpus d'analyse afin de saisir l'emploi de l'accueil dans la relation entre l'étudiant et le formateur.

En centre de formation, les livrets d'accueil étudiants, quand ils existent, s'inscrivent dans une logique de démarche qualité impulsée par ailleurs par la loi 2002-2 rénovant l'action sociale. Cette logique donne notamment une place particulière à la personne accueillie, j'y reviendrai plus explicitement au cours de cette partie. Le flou semble persister au niveau de ces livrets d'accueil puisque leur contenu n'est pas précisé par le cadre législatif. Localement, les livrets d'accueil du stagiaire se révèlent travaillés différemment en fonction des organismes de formation, quand ils ne sont pas inexistants. Si l'institut spécialisé des métiers de l'éducation l'a plus particulièrement investi, ces différents organismes ont élaboré une démarche de réflexion autour de cette dimension d'accueil du stagiaire et de l'alternance dite intégrative à travers notamment l'élaboration d'une plateforme collaborative sur internet au début de la réforme des diplômes du travail social, et ce, afin d'aider, d'accompagner et de réfléchir avec les professionnels. Ils y proposaient, en accès libre, un guide type de l'accueil[81] du stagiaire co-construit, en direction des sites qualifiants accueillant en institution sociale et médico-sociale entre 2008 et 2012. Je remarque que cette dimension prescriptive[82] se retrouve dans l'ouvrage de Fourdrignier sur l'accueil du stagiaire dans le secteur social. Il y consacre trois chapitres en interrogeant autant la formation à l'accueil que les modalités même de cet accueil (Fourdrignier, 2010, p 101-139). L'accueil est abordé comme faisant partie d'un tout, inclus dans une démarche pédagogique, privilégiant la dimension de proximité au quotidien. J'en relève quelques exemples : *« Une fois le stagiaire accueilli et le projet stabilisé, il est nécessaire de l'accompagner au quotidien »* ; *« l'accueil des stagiaires » ne se limite pas à l'accueil physique du premier jour de stage mais comprend toute la phase qui va de l'intention d'accueil et des premiers contacts avant le stage jusqu'à la fin de la période d'accueil [...] »* (Fourdrignier, 2010). Par ailleurs, les formations à l'accueil des stagiaires ne sont pas non plus obligatoires. Force est de constater que *« la référence à sa propre expérience d'accueil »* serait la première ressource mobilisée par les professionnels destinés à accueillir un stagiaire (Fourdrignier, 2010, p. 101). L'auteur précise que, si le code du travail prévoit que « le temps doit être laissé au

[81] Cette démarche collaborative est aujourd'hui en latence et le site, après avoir été hébergé sur celui du pôle recherche des écoles en travail social, n'existe plus aujourd'hui.

[82] On trouve par exemple un outil, encadré 14 – fiche de présentation de terrain de stage (Fourdrignier, 2010, p. 111) ou un schéma formalisant la démarche de définition du projet de stage (Ibid., p. 122).

tuteur pour se former », il n'impose pas un devoir de formation. La formation relève par ailleurs d'une offre variée, notamment dans le secteur privé et à géométrie variable au niveau des contenus (Fourdrignier, 2010, p. 102-103). On ne sait pas si l'accueil est une activité, une modalité pédagogique, une posture, une fonction.

L'accueil, tel qu'il est abordé ici, questionne la difficile appropriation de la dimension d'accueil en formation de l'étudiant. Les livrets d'accueil que j'ai recueillis en institut éducatif sont majoritairement informatifs tant sur la dimension spatiale qu'organisationnelle de l'institut et sont personnalisés pour chaque filière, puisqu'ils présentent un contenu synthétique des formations. En ce sens, comme pour les clients du travail social, cet institut a élaboré, géré et transmis de l'information aux étudiants dans une logique de communication stratégique. Il livre par ailleurs des informations sur les contenus de formation en matière d'accueil. J'ai repris dans un tableau synthétique les données relatives à l'accueil sur les deux filières éducatives de niveau III, en les recentrant sur les deux Domaines de Compétence (DC) ciblant plus précisément la relation d'accompagnement social auprès des personnes. J'ai inséré en italiques des données locales tirées des livrets d'accueil que j'ai pu obtenir des centres de formation de la région où j'exerce. En fonction des intitulés officiels (en caractère gras dans le tableau), les centres de formation déclinent des items particuliers qui correspondent à des ECTS (European Credits Transfer System), c'est-à-dire à des crédits de formation. On obtient les résultats suivants :

Profession **Domaine de Compétence (DC)**	**Educateur de jeunes enfants (EJE)**	**Educateur spécialisé (ES)**
DC 1	Accueil et accompagnement du jeune enfant et sa famille *Elaboration du projet d'accueil avec la famille, parentalité et coéducation (4 ects)*	Accompagnement social et éducatif spécialisé *Fonction collective et médiation de la relation éducative : relation d'aide et entretien (3 ects)*
DC 2	Action éducative en direction du jeune enfant […] *Développement du jeune enfant : approche pédiatrique et production, aménagement de l'espace (10 ects)*	Conception et conduite de projet éducatif spécialisé […] *Accompagnement à la relation d'aide et entretien (7 ects)*

Figure 5- Concordance entre l'accueil et l'attribution des ECTS

Source : Données locales - Exemple d'un institut régional éducatif.

Les mentions apportées par le livret d'accueil confirment une approche très ciblée sur la dimension spatio-temporelle pour la filière EJE et à visée psychosociologique pour la filière éducative. Si l'on s'en tient à une comptabilisation des crédits de formation dévolus à l'apprentissage de la notion d'accueil, quatorze seraient attribués à la filière EJE et dix à la filière ES. La part dévolue à la filière EJE semble relativement modeste pour une filière inscrivant explicitement la dimension d'accueil dans la formation.

Si l'on observe davantage le référentiel concernant la filière EJE, la dimension d'accueil ressort également sur le Domaine de Compétence 4 (DC4) relatif au travail en réseau et partenariat. Dans l'institut de formation, 4 ECTS sont répartis également sur *Présentation de la formation et des dispositifs de l'action sociale : accueil petite enfance, approches socio-historique des modes d'accueil de l'enfant et de la profession* et *Le cadre institutionnel : le mouvement associatif dans l'organisation de l'accueil des enfants, accueil professionnel, accueil en entreprise.* Ils correspondent à l'intitulé générique national**: *dynamiques institutionnelles et partenariales.***

Dans les faits, l'accueil se révèle enseigné dans sa dimension spatio-temporelle et interrogerait davantage ses aspects organisationnels de la fonction d'accueil. Donc, même institué dans les textes, l'accueil serait abordé comme une pratique physique, environnementale.

Ces livrets d'accueil en formation ont le mérite de montrer localement comment, d'un établissement à l'autre, la dimension de l'accueil est très différemment pensée voire dispensée et mise en œuvre. Même si ces exemples n'ont pas là encore vocation à être généralisés, ces singularités interrogent les fonctions mêmes de l'accueil et la manière dont les centres de formations en travail social peuvent se l'approprier de façon très inégale, selon les filières.

Force est de constater la multitude de référentiels de formation. *« Il permet de dire ce qu'il y a à faire, sans préciser comment le faire […] La question du comment s'y prendre pour parvenir aux résultats, n'appartient pas à la rhétorique du référentiel »* (Rey, 2010, p. 4). Mais, comme je l'ai déjà souligné en m'appuyant sur les propos de Rater Garcette, il y a toujours une marge entre la théorie et la pratique. Le travailleur social n'est pas « un simple exécutant » et la formation reste un outil à l'usage du futur travailleur social lui permettant de mettre en œuvre ses propres conceptions (Rater Garcette, 1996, p. 128). Ce qui est vrai aussi à mon avis pour le formateur qui dispense les contenus de formation. La question de l'accueil semble complexe à saisir tant sur les modalités de sa mise en œuvre au sein même des instituts que dans les contenus. Ces données ne signifient pas que le projet de stage n'est pas travaillé dans les espaces de formation, mais que la dimension d'accueil n'est pas identifiée expressément en tant que

telle et se ferait « au bon vouloir » et en fonction « des vécus » des professionnels de la formation, tant sur les terrains « employeurs » que dans les instituts de formation. Fourdrignier relève d'ailleurs que la première source de référence sollicitée par les employeurs désireux d'accueillir un stagiaire est la référence à sa propre expérience d'accueil, et d'ajouter *« qu'elle est la seule disponible »* (Fourdrignier, 2010, p. 101). Qu'en est-il réellement au regard des référentiels de formation ?

L'accueil : comparatif des référentiels des Instituts de formation et de l'Éducation Nationale

Au regard des quatorze métiers référencés du travail social aucun titre de diplômes d'État ne mentionne l'accueil dans son intitulé. Après une relecture des référentiels de formation des quatre diplômes d'État de niveau III (assistant de service social, conseiller en économie sociale et familiale, éducateur de jeunes enfants éducateur spécialisé), le seul domaine de compétence relevant spécifiquement de l'accueil et donnant lieu à des travaux spécifiques sur l'accueil semble être celui du métier d'Éducateur de Jeunes Enfants. Je poursuis ma lecture des référentiels nationaux de compétence de niveau III et j'observe les intitulés officiels tirés des textes de références des principaux métiers du travail social : assistant de service social, conseiller en économie social et familial, éducateur spécialisé et éducateur de jeunes enfants. De quel accueil est-il question dans les référentiels de ces travailleurs sociaux ?

Par exemple, même si le référentiel de l'EJE mentionne dans les compétences à acquérir, celle de *« développer des pratiques adaptées d'accueil et d'accompagnement du jeune enfant et de sa famille »*, la notion d'accueil interroge d'abord la politique d'accueil, à savoir, par exemple, le nombre de places nécessaires pour les enfants dont les parents travaillent et les modalités d'accueil spatiales et temporelles. Les ouvrages consultés, manuels d'enseignements comme *Les temps de l'enfance et leurs espaces. Les nouveaux lieux d'accueil de la petite enfance* (2003) insistent spécifiquement sur la distribution des espaces (aire de jeux, espace de sommeil). L'accueil est abordé comme un espace, un lieu, un endroit. Le professionnel accueille un enfant et ses parents dans un espace conçu à cet effet. L'accueil est donc abordé en termes de capacité d'accueil, ce qui ne dit rien de la manière dont ils sont accueillis.

Toutefois, j'émets l'hypothèse, au regard d'échanges menés avec différents formateurs de la petite enfance, qu'il peut être abordé selon différentes approches en fonction des formateurs. La notion d'accueil semble difficilement évaluable dans son contenu pédagogique du fait de la liberté octroyée par les référentiels de formation en matière de contenus

pédagogiques. En effet, les lignes directrices posées par les référentiels sont ensuite librement adaptées au niveau des contenus, en fonction des personnels et du projet pédagogique propre à chaque institut. Une approche affinée en institut de formation en travail social serait nécessaire, au-delà des référentiels. Dans la formation EJE, l'accueil semblerait traité soit en transversalité (sur l'initiative d'un formateur) soit réduite à sa dimension physique et spatiale.

Concernant les autres diplômes, l'accueil n'est pas mentionné explicitement dans le référentiel. Il ne serait donc pas associé à une compétence. On peut émettre l'hypothèse qu'il serait intégré à l'entrée en relation d'aide auprès des personnes. Or, on s'aperçoit au regard des référentiels que le terme de relation semble disparaître au profit de celui d'intervention. Ces domaines de compétences mentionnent l'Intervention Sociale Individuelle auprès des Personnes (ISAP). Rattachée au DC1 chez les assistants de service sociaux, il relève du DC2 pour les conseillers en économie sociale et familiale. Le terme de relation resterait associé aux métiers éducatifs *« Instaurer une relation »*, au DC1 des éducateurs spécialisés, même s'ils organisent *« une intervention socio-éducative individuelle »*. Il confirme le passage d'une relation spécialisée à une relation polyvalente (Autes, 1998) et l'évolution de la relation d'aide vers une prestation de service plus généralisée. Le service social, tel que décrit précédemment, montre le passage d'une relation d'aide charitable et militante à une relation de service quasi marchande : *« Observer, analyser, exploiter les éléments qui caractérisent une situation individuelle »* (ISAP, DC1, DEAS) *; Élaborer, accompagner, mettre en œuvre et évaluer un plan d'aide négocié* (ISAP, DC2, DECESF). Cette évolution interroge le contenu de la relation d'accompagnement et l'introduction de la performance dans un temps déterminé auquel la dimension d'accueil ne devrait pas échapper. La lecture du référentiel du DC3 est éloquente en la matière : *« Élaborer, gérer et transmettre de l'information »* est commun aux assistants de service social et aux éducateurs spécialisés ; les CESF doivent *« élaborer une communication à visée stratégique »* à destination, entre autres, des différents publics. L'accueil de la personne dans le champ du travail social serait donc pensé en transversalité dans le cadre plus large de l'intervention sociale auprès de la personne. Une division, une part de cette intervention lui serait destinée mais apparaît comme difficilement lisible dans les référentiels. L'accueil apparaît donc en termes de capacité spatiale. On peut en déduire qu'il est un lieu où les professionnels s'exposent aux autres. Mais l'accueil n'apparaît pas comme une mise en relation entre un professionnel accueillant et une personne accueillie. La perception de l'accueil à travers les référentiels apparaît à nuancer dans sa dimension relationnelle.

Pour affiner encore cette place de l'accueil au sein des formations, j'ai cherché enfin à savoir plus globalement s'il existait des formations au-delà du champ spécifique du travail social traitant de l'accueil. En 2011, une étude du Céreq a été diligentée par l'Éducation Nationale sur l'articulation de « l'activité d'accueil » aux certifications. Elle s'intitule *« Au cœur des activités d'accueil. Certification, emplois, savoir-faire, évolutions, prospective »*. Interrogeant les besoins en formation des métiers perçus comme présentant une activité d'accueil, l'étude s'attache à faire un état des lieux des formations dispensées. En préambule, on observe là encore des difficultés à identifier, définir l'accueil. L'activité n'est pas définie. Il est question de *« missions d'accueil des usagers/clients », d'« activités et les savoir-faire des salariés »*, *« d'emploi »*, *« de fonction »* (Malahoui (coord.), 2011).

Ce travail montre, entre autres, le nombre de diplômes qui se développent autour de cette notion et, au-delà, autour et en dehors de l'intervention sociale proposée hors cadre du champ du travail social. Le premier constat est qu'il *« n'existe pas de certifications qui ne concerneraient que des activités d'accueil en soi. Les certifications repérées renvoient toujours à des activités connexes »* (Kogut-Kubiak et al, 2011, p. 21). L'Éducation Nationale demeure l'institution dispensant le plus grand nombre de diplômes. L'accueil *« constitue le cœur de l'emploi occupé ou seulement une étape incontournable préalable à la délivrance d'une prestation de service »* (Kogut-Kubiak et al, 2011, p. 21).

Trois niveaux sont distingués selon que les activités d'accueil se situent au cœur de l'emploi visé et qu'elles participent à définir ou non la finalité de cet emploi. Le recueil de données s'appuie, entre autres sur l'ensemble des certifications, du niveau de formation, du responsable de la certification, du secteur concerné (dont celui du travail social). Les certifications ont été réparties en tenant compte de l'intensité de la fonction d'accueil : soit en cœur d'emploi visé (axe prioritaire) ; soit comme une activité d'accueil parmi d'autres (axe médian) ; soit comme un emploi visé pouvant être considéré comme une extension de l'emploi « d'accueil » (axe périphérique). Ils sont situés majoritairement en position d'entre deux et se répartissent comme suit :

- Niveau V relevant de structure d'accueil : DEAF (Diplôme d'État d'Assistant Familial)
- Niveau IV relevant de l'intervention sociale : Bac pro Services de proximité et vie
- Niveau III relevant de l'intervention sociale : DE d'assistant de service social;
- Niveau II : DE Médiateur familial (DEMF)

Très peu de diplômes d'État en travail social ressortent de cette étude. Aucun diplôme d'État du travail social n'aurait un cœur de métier centré sur l'accueil. Le DEEJE n'est pas recensé. Le DEAF est un métier du travail social, dont l'accueil se fait au domicile du professionnel. Il renvoie de fait à la capacité d'accueil dans un espace particulier. En revanche, le DEAS et le DEMF sont répertoriés pour des raisons similaires. Ils comportent tous les deux une mission d'Accueil/Évaluation/Information/Orientation, remarquée dans les référentiels de formation précédemment abordés (Kogut-Kubiak et al, 2011, p. 64-66).

A l'Éducation Nationale, le Bac Pro Services (accueil, assistance, conseil) est le seul diplôme transversal sur ce niveau IV qui s'adresse aussi bien à des entreprises de secteurs d'activités variés qu'à des entreprises prestataires de services dans les métiers de l'accueil (Kogut-Kubiak et al, 2011, p. 30).

L'activité d'accueil semble davantage mise au travail en formation dans les milieux de l'animation (notamment tourisme et hôtellerie) et dans les milieux commerciaux (banque). L'accueil serait donc une fonction prépondérante dans les activités commerciales, enseigné et identifié et pourrait être une piste de recherche future à prolonger. Toutefois, les formations repérées au travers des fiches du RNCP montrent qu'il n'existe pas réellement de métier spécifique concernant la seule activité d'accueil. Celle-ci s'accompagne toujours d'activités connexes plus ou moins étendues (Kogut-Kubiak, 2011 p. 23). Ces dernières consistent à informer, renseigner ou conseiller un usager ou un client dans un domaine particulier relatif au champ professionnel concerné (tourisme, hôtellerie, banque, transport…). Des activités annexes étayent ces emplois, comme la commercialisation de produits (touristique, hôtelier, bancaire, ou autre), des tâches administratives, de secrétariat ou de logistique (Kogut-Kubiak, 2011 p. 28).

En 2012, le Céreq insiste sur la difficulté qu'ont les formations à prendre en compte *« les différentes facettes de cette professionnalité ».* Si elle insiste sur un bac pro spécifique, l'équipe de chercheurs du Céreq étaye son argumentaire sur les contenus et les modalités pédagogiques, sur *« les dimensions relationnelles et "cachées" de l'activité »*. Ces remarques interrogent le contenu pédagogique des formations, notamment pour ce qui nous concerne sur la dimension voilée des formations en travail social et leurs propres contenus au regard de cette activité d'accueil (Cadet, Gossaume, Mahlaoui, Séchaud, 2012, p. 4).

Enfin ces résultats démontrent que le principal « formateur » à l'accueil est l'Éducation Nationale, du niveau V au niveau I. L'accueil n'apparaît jamais comme une formation spécifique débouchant sur un métier. Il est apparenté à une activité de travail, prenant plus ou

moins d'importance en fonction des emplois occupés par les professionnels. Les définitions de l'accueil semblent ne pas être posées explicitement.

L'accueil, dans la formation continue

Comme j'ai fait le choix de construire la partie qui suit au regard de mon activité professionnelle antérieure, je l'ai recentrée sur mon terrain de recherche. J'ai cherché plus particulièrement à saisir la dimension formative de l'accueil en CCAS. Révèle-t-elle des éléments de connaissance sur la professionnalité des professionnels ?

Ayant contribué notamment à un guide méthodologique à usage professionnel, en qualité de directrice de CCAS, je connais l'importance et l'utilisation de ce type d'outils méthodologiques au quotidien. J'ai par ailleurs été interpellée par les appels d'offres ces cinq dernières années sur la mission d'accueil et son articulation avec une demande en formation continue sur site. C'est pourquoi j'utilise comme corpus d'analyse des guides recensés en CCAS, les catalogues de formation spécialisés édités par deux organisations nationales spécialisées sur le service public et notamment les collectivités territoriales et les CCAS, les catalogues de formation continue des centres de formations de la région où j'exerce afin d'élargir le champ. J'ai rencontré un intervenant formateur du CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale) au niveau régional intervenant sur la thématique d'accueil. Par ailleurs, étant moi-même praticienne-chercheuse, je m'intéresse aux productions des professionnels en reprise d'étude. J'ai donc recherché et recensé les mémoires professionnels d'étudiants enregistrés au CEDIAS (Centre d'Etude, de Documentations, d'Information et d'Action Sociales)[83]. Seulement deux mémoires sont référencés spécifiquement sur les pratiques d'accueil en CCAS et complètent la démarche d'analyse de ce dernier point. Il s'agit ici d'observer comment l'accueil est pensé en termes de formation continue. Globalement l'accueil ou la fonction d'accueil ne sembleraient pas ou peu mis au travail par les professionnels en formation.

Au niveau national

Des manuels ou guides professionnels existent à destination des professionnels. Dans le cadre de mon corpus d'analyse, j'ai collecté deux guides à usage professionnel réalisés par les

[83] Le CEDIAS-Musée social est une fondation dont la mission est la réflexion sur les actions sociales et les grands problèmes sociaux en favorisant les études, les échanges, l'information et la documentation (Source : http://www.cedias.org/dossier/presentation-0).

éditions Weka[84]. Le premier rédigé par un formateur indépendant date de 2004. Il s'agit d'un guide pratique[85] destiné spécifiquement aux CCAS afin *« de définir une solide stratégie d'accueil des publics »* (Raguenes, 2004, p. 2). Dès le préambule, l'accueil est posé en termes d'efficacité à deux reprises dans le texte de présentation : *« répondre de manière efficace à une volonté politique »*, *« maîtriser efficacement les situations complexes »*. La dimension psycho-sociale est le second axe fort du texte puisque l'accueil repose sur *« une écoute attentive des habitants [...] pour bien cerner leurs demandes »*. Le document conclut en termes de préconisations à une charte d'accueil en vue de l'*« amélioration des pratiques »* (Raguenes, 2004, p. 75), sans faire référence à la loi 2002-2. Ce type de document est-il à utiliser avec précaution au niveau des enseignements qu'il peut apporter ? Il peut concourir à associer performance et qualité et s'éloigner ainsi de l'idéal de responsabilisation visée auprès des agents (Boutin, 2010 p. 108). L'évaluation des performances peut être perçue par l'efficacité de l'acte d'accueil ainsi posé dans le texte. Au-delà de la dimension évaluative supposée, la dimension psychologique et les références employées se retrouvent dans le champ de la littérature des travailleurs sociaux. Mucchielli (1995) et Rogers (1996) sont cités en bibliographie. La dimension comportementaliste y est associée avec *La Programmation Neuro Linguistique* de Berrère et Cayrol (1999).

En 2006, une partie du guide pratique de Weka[86] porte sur la dimension d'accueil. Intitulée *L'accueil du public et l'instruction des demandes d'aide sociale*, elle occupe un cinquième du contenu de l'ouvrage. Elle compose une seule tête de chapitre et la dimension d'accueil est réduite à l'organisation spatiale et à l'activité d'accueil physique et téléphonique. Cela signifie-t-il que les conditions d'accueils physiques se sont détériorées ? Difficile à dire, si ce n'est que ce type de guide à usage professionnel tend à rester en lien avec les réalités de terrain et réactualise très fréquemment ses données.

[84] Les Éditions Weka, filiale française d'un groupe international d'origine allemande publient et vendent par correspondance des ouvrages et livrets à feuillets mobiles actualisés (par abonnement), dans le secteur de la fonction publique dont les collectivités territoriales, les hôpitaux, etc. et proposent un service gratuit d'informations personnalisées auprès des acteurs. Elles mettent à contributions des acteurs du champ social dont des professionnels du champ concerné, des chercheurs. Je n'ai pas d'information sur la diffusion et la portée de ces ouvrages dans le champ professionnel des collectivités territoriales.

[85] J'ai relevé sur mon terrain de recherche que les chefs de service utilisaient certains de ces guides. L'accueil en CCAS et CIAS (Raguenes, 2004) est publié aux Éditions Weka.

[86] A noter que le guide est payant et donc concurrentiel à l'offre de service proposée par l'UNCCAS à ses adhérents.

Les autres chapitres s'attachent d'une part à recentrer l'approche sur les besoins de l'usager à travers l'analyse des besoins sociaux des populations sur le territoire, en insistant sur la participation des habitants, d'autre part, l'accueil est associé aux aides sociales distribuées et à la description de la modalité d'attributions de ses dernières. Les préconisations laissent supposer un degré de connaissance nécessaire pour pouvoir orienter les publics à l'accueil d'un CCAS. Le catalogue 2015 mentionne une session intitulée *« formation, accueil, qualité et gestion de l'agressivité de l'usager »*[87] au regard de l'appréhension de la violence des personnes en s'appuyant sur des objectifs pédagogiques suivants : appréhender les attitudes d'accueil, sur la posture d'accueil, des savoir-faire techniques (modalités de communication, comportements face à la violence). Cette formation est dispensée uniquement sur site.

L'Union Nationale des CCAS (UNCCAS)[88] ne délivre aucun manuel spécifique sur l'accueil, à travers les titres de ses livrets recensés sur son site[89], ce qui ne veut pas dire que l'accueil n'y est pas abordé, mais il l'est de façon diffuse et prise dans l'ensemble de l'intervention sociale auprès de publics spécifiques (personnes âgées, handicapées) souvent accueillis en établissements spécialisés. C'est aussi le cas des éditions Weka. Le champ de la formation professionnelle n'aborde pas directement à la lecture des intitulés des sessions de formation sur l'accueil. Une seule pourrait s'y apparenter sous l'appellation « prévention et gestion des conduites à risques », mais l'association à la pratique d'accueil n'est pas apparente. Les intitulés des formations semblent davantage s'intéresser à la participation active des usagers et peuvent dénoter une autre philosophie de l'approche des personnes. Mais ce n'est qu'une hypothèse emprunte de ma connaissance passée en tant que professionnelle utilisant l'Union comme espace ressources et de ma perception, de leur façon de concevoir les offres. Nonobstant, l'accueil du public en première ligne demeurerait cependant une préoccupation de l'UNCCAS. Elle a récemment commandé un rapport sur l'accueil en CCAS. Les agents d'accueil en CCAS sont qualifiés de métiers *« support »*[90] car mobilisant des *« compétences [...] qui ne sont pas propres aux secteurs social et médicosocial »* (2014, p. 47). En ce sens, les résultats du rapport ne confèrent pas à la mission d'accueil une spécificité sociale mais n'en

[87] http://www.weka.fr/boutique/accueil-de-qualite-et-gestion-de-l-agressivite-de-l-usager.html.

[88] Composée d'élus municipaux, l'union des CCAS représente 4 000 adhérents soit la quasi-totalité des communes de plus de 10 000 habitants, 80% des communes de 5 000 à 10 000 habitants. Elle compte également près de 2 000 CCAS des communes de moins de 5 000 habitants.
Source : http://www.unccas.org/unccas/presentation.asp.

[89] http://www. Unccas.org/services/guides.asp - 25 juin 2015.

[90] Les métiers « support » ou métiers liés aux fonctions « support » ainsi caractérisés par les auteurs du rapport (2000, p. 47). Ils seraient plus communément appelés « métiers transversaux » mais correspondant à la caractérisation proposée dans le rapport (Lainé, 2011).

minimisent pas la complexité. Ils la divisent en définissant les métiers de l'accompagnement comme garants de la continuité du suivi, en référence à celui de travailleur social (2014 p. 45). Ils plaident pour des pratiques professionnalisées, tout en questionnant l'offre de formation en cours d'emploi, qualifiée souvent d'insuffisante par les professionnels eux-mêmes.

Au niveau régional

L'état des lieux fait apparaître des disparités locales. L'un des trois centres de formation a une offre étayée en matière de formation sur l'accueil. Trois offres sont à disposition : la première s'intéresse à la dimension spatiale et pratique de l'accueil et concerne *« L'accueil physique et téléphonique »* ; la seconde est basée sur *« L'écoute active et la relation d'aide »* dans une perspective théorique rogerienne au niveau des contenus (communication verbale, non verbale). La dernière s'intitule : *« Faire face à l'agressivité en situation professionnelle »*. Ces offres ont la particularité de s'adresser à l'ensemble des intervenants du champ. L'offre du CNFPT est similaire dans ses intitulés et son ouverture à un public large. Les offres de formation sur l'accueil ne sont pas dispensées localement par les centres de formation en travail social. Le CNFPT semble davantage sollicité ainsi que les organismes nationaux comme l'UNCCAS, aux dires des professionnels rencontrés sur mon terrain de recherche. Le CCAS de ma recherche s'inscrit dans cette stratégie de formation et interroge d'une certaine manière l'offre de formation des instituts. Mais ces données ne sont que locales et donc difficilement généralisables. On peut cependant les rapprocher des données recueillies dans le rapport de l'IGAS en 2005 sur la thématique spécifique des « non demandeurs ». Il y est exposé explicitement le manque de contenu sur cette thématique autant en formation initiale qu'en formation continue : *« une sensibilisation des travailleurs sociaux dès leur formation initiale sur l'objectif de prise en charge des personnes qui ne demandent rien et des moyens concrets de détection devrait faire l'objet de modules obligatoires d'enseignements »* (IGAS, 2005, p. 72). Ce manque aurait des effets notamment sur le management, pour les travailleurs sociaux accédant à des postes en responsabilités sans être formés à cette thématique.

En m'intéressant aux productions des étudiants en cours d'emploi, je constate que la fonction d'accueil intéresse peu d'une façon générale. Les titres de mémoires sont peu explicites ou renvoient à une dimension spatiale. Dans le champ de l'action publique, j'ai répertorié seulement deux mémoires de professionnels sur le thème de l'accueil et plus spécifiquement en

CCAS[91]. Ils datent du début des années 2000 et ont été effectués dans le cadre de formations supérieures diplômantes en travail social. Ils partagent de nombreux points communs et interrogent tous les deux la professionnalité des agents d'accueil en termes de compétence, d'identité professionnelle en évolution, de modalités de travail ensemble entre agents administratifs et travailleurs sociaux. Leurs approches relativement similaires consistent à interroger des équipes d'agents, voire de croiser les points de vue avec des responsables de direction de CCAS (Ferey, 2001). Les constats délivrés interrogent l'articulation des pratiques d'accueil administratives et celles menées par les travailleurs sociaux. Elles dénoncent des modalités de travailler ensemble difficiles : corporatisme des travailleurs sociaux voire manque de formation (Prive, 2002, p. 168-170) ; les agents administratifs s'identifient aux travailleurs sociaux (Ferey, 2001, p. 60). Les auteurs s'accordent sur l'influence de la pratique d'accueil sur la professionnalité : l'accueil est une modalité de formation qui fait évoluer la qualification des agents administratifs : une identité négative en se définissant et s'identifiant à des travailleurs sociaux (Ferey, 2001) qui passe par un besoin de coordination locale prenant en compte les nouvelles politiques publiques (Prive, 2002, p. 161) et le renfort du lien de proximité (Prive, 2002, p. 155). Ces professionnels insistent sur l'importance de prendre en compte ces nouvelles professionnalités et sur les interférences causées sur les modalités du travail collectif au sein des structures.

Ces mémoires professionnels rejoignent l'une des préconisations du rapport Candiard et Vallet (2003) pour les fonctions d'accueil dans l'administration *« en systématisant les formations à l'entrée en poste ; en établissant des appellations génériques pour les métiers d'accueil et en définissant clairement leur contenu ; en revalorisant les métiers de l'accueil, avec des perspectives d'évolution de carrière et des possibilités de passerelles vers d'autres métiers »* (Candiard, Vallet, 2003, p. 120). Ils renvoient aussi aux remarques effectuées par le rapport commandé par l'UNCCAS, en mentionnant le terme de métiers *« support »* pour qualifier entre autre l'emploi des agents d'accueil (2014, p. 47).

[91] Ferey, Véronique (Guillier Danièle dir.) (1998/2001). Les agents d'accueil en CCAS : de l'indéfinition à la définition d'un métier, des compétences à reconnaître. Session DSTS, février 2003, IRTS Paris Ile de France, cycle 9. Prive, Anne-Marie (2002) (Creswel dir.).Les répercussions de l'évolution de l'action sociale sur le travail de l'action sociale sur le travail des agents non diplômés d'état en travail social. DSTS CRAMIF, Paris 13.

D. Ce que disent les « experts du champ »

L'état des lieux que je viens d'effectuer dans le champ de la formation demande à être approfondi au regard de la pratique. Dans cette partie, je m'attache à comprendre comment l'accueil est mis en œuvre dans les pratiques à travers les productions des professionnels ou des chercheurs engagés dans le champ du travail social. Quel sens est donné à l'accueil dans le milieu professionnel ? Comment se caractérise-t-il à travers les pratiques professionnelles et le point de vue des acteurs ? Comment pensent-ils l'accueil ?

Pour le faire, je m'appuie essentiellement sur les productions d'articles d'un professionnel « expert »: Ladsous, 2006, de formateurs-chercheurs Depenne, 2013; Pasquet,2009 ; Goguel d'Allondans, 1991 et sur des dictionnaires spécialisés du champ professionnel. Je soumets ce travail à l'approche critique de la sociologie avec, entre autres, les travaux de Maurel (2000), Siblot (2010, 2006) et du Céreq (2012, 2011).

Les dimensions d'expertise et d'utilité portées par le corpus que je vais utiliser, s'appuient sur des productions réalisées pour et par les gens de métiers. Ce sont, des écrits qui se préoccupent des aspects de mise en œuvre, de préconisations.

Leurs définitions de l'accueil

Une pratique en travail social

> *Le dictionnaire pratique du travail social définit l'accueil de la façon suivante : « [...] La première phase de l'intervention sociale de tout travailleur social, qui consiste au moment de la rencontre du professionnel avec une personne. Il peut s'agir aussi d'un espace réservé à l'accueil du public (lieu de réception des demandes ou salle d'attente). Ce terme détermine par ailleurs une organisation sociale (un service d'accueil), dont l'objet s'adresse à un public spécifique. En tant que travailleur social, l'accueil est le premier acte posé dans l'intervention. Il constitue en soi une pratique. Celle-ci représente la manière, en tant que professionnel, de recevoir toute personne dans un cadre institué. Cette pratique, inscrite comme première phase de la méthode (démarche) déployée par l'intervenant, sera traversée par les autres composants de la méthodologie de l'intervention. Elle sera en effet traversée par des valeurs professionnelles, des références théoriques, le choix d'un mode d'intervention individuel ou collectif et par des techniques. La pratique de l'accueil vient concrétiser le rapport de l'accueillant à l'altérité »* (Rullac, Ott, 2015, p. 3-4)

Cet extrait de la définition met en avant plusieurs façons de concevoir l'accueil dans la pratique des travailleurs sociaux. Il est défini comme une pratique à part entière. *« Il constitue en soi une pratique »* reposant sur des savoir-faire*, « la manière, en tant que professionnel, de recevoir », « une posture de réceptivité »* pensés en transversalité des techniques d'accompagnement social, nommées ici *« méthodologie de l'intervention »*. L'accueil est soumis à ses modalités de mises en œuvre (une permanence d'accueil par exemple). Ces modalités interfèrent sur le début de la rencontre avec la personne qui se doit d'être *« un mouvement d'ouverture »* pensé dans une dimension *« éthique »*. La fin de la définition non reportée ici regrette donc cette une mise en pratique laborieuse de la rencontre, par un *« manque de considération »*, à la responsabilité partagée. L'accueilli est pris par l'urgence circonstancielle d'expliciter sa demande. Il est désireux d'obtenir une réponse rapide. L'accueillant est circonscrit par l'évolution de l'activité (logique de rationalisation et de ciblage des publics) et *« par un manque de considération »* dont il porte la responsabilité. Les salariés participent à délaisser l'accueil volontairement à d'autres, sans l'appréhender non plus comme *« une fonction concernant une équipe »*.

Cette définition nous donne une approche relativement complète de l'appropriation de l'accueil par les travailleurs sociaux. Elle peut expliquer pourquoi il n'apparaît pas ou peu formalisé dans les référentiels de formation. Il n'est pas sujet à écriture de la part des praticiens en travail social. Est-il délaissé au profit d'une approche plus globale voire plus valorisante de la relation d'aide à l'usager ? Ou bien est-ce aussi parce qu'il « va de soi » ?

Accueillir ou aller à la rencontre : le point du vue du Conseil Supérieur en Travail Social

Le CSTS[92] mentionne la place de l'accueil dans ses rapports. Il est défini comme suit dans l'annexe 1 d'un de ses rapports *Le travail social aujourd'hui et demain* de la façon suivante : *« réception d'une personne en demande et rencontre bienveillante. En travail social, ce geste d'hospitalité est le premier élément d'une relation professionnelle de confiance et d'aide »* (CSTS, 2009, p. 114). Mais paradoxalement l'accueil n'est pas abordé ici en tant que tel. Si un chapitre entier est dévolu à l'accompagnement (CSTS, 2009, p. 80-106), l'accueil n'est jamais nommé. Il est pourtant associé à cette même notion d'accompagnement : *« accueil et*

[92] Le conseil supérieur du travail social apporte au ministre chargé des affaires sociales, qui le préside, une expertise en matière d'exercice et de pratiques professionnelles et formule des avis, recommandations et propositions, notamment dans le cadre de rapports, sur les problématiques que le ministre lui soumet. Il assure une fonction de veille sur les nécessaires évolutions du travail social et des pratiques professionnelles liées à la mise en œuvre des politiques publiques (Arrêté du 7 juillet 2010 relatif à la composition du Conseil supérieur du travail social)- http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000022500982

accompagnement social visent à conduire[les personnes en difficulté] à la réappropriation des droits » (CSTS, 2009, p. 111). De même, sur les six préconisations proposées dans le rapport, l'accueil apparaît « noyé » dans le contenu. Il est nommé dans la préconisation intitulée *« réorganiser les services sociaux et repositionner les pratique des acteurs du travail social, pour les adapter aux besoins des publics en situation de précarité »*. Il ne repose pas sur une fonction de médiation entre l'accueilli et l'accueillant pour accompagner l'usager dans sa situation personnelle. *« La qualité de l'accueil vise à résoudre les incompréhensions multiples entre les familles et intervenants sociaux [...] »* (CSTS, 2009, p. 117). La fonction d'accueil serait à repenser pour améliorer les modalités de communication entre usagers et travailleurs sociaux. Peut-être inscrite dans la logique des études menées sur la non-demande (IGAS, 2005) ou la non observance (Warin, 2009), cette préconisation proposée par le CSTS interroge l'entrée en relation entre les deux protagonistes, sur les bases d'une relation de confiance qui serait sous tension.

La déclinaison de la démarche professionnelle est définie par *« la rencontre, l'écoute attentive et interactive, la compréhension du problème, l'élaboration d'un diagnostic partagé [...] »*. Si le temps de la rencontre est mentionné comme *« essentiel »*, le terme même d'accueil n'y apparaît toujours pas associé (CSTS, 2009, p. 43). En 2007, le CSTS avait pourtant plus longuement insisté sur *« la fonction de premier accueil »* et sur sa qualité, dans la perspective d'un accompagnement social dans la durée : *« les familles pauvres savent que c'est dans la rencontre avec des gens qui leur font confiance, qui ne les jugent pas et qui s'engagent avec elles dans la durée qu'elles peuvent peu à peu se sentir reconnues, développer leurs forces et trouver une place, une utilité »* (CSTS, 2007, p. 117). A ce titre, la qualité d'accueil est définie comme visant *« à résoudre les incompréhensions multiples entre les familles et intervenants sociaux »*. Parmi les difficultés de compréhensions, on relève la méconnaissance de la part des professionnels des conditions de vie des familles. Accueil et accompagnement social sont associés au même degré d'importance dans l'intervention (CSTS, 2007, p. 111), mais l'accueil ne fait l'objet d'aucun paragraphe spécifique contrairement à l'accompagnement. *« Le temps de la rencontre »* fait partie pourtant des points de tensions et de représentations *« accablantes »* qui peuvent être faits aux travailleurs sociaux (CSTS, 2007, p. 90-91). L'expression qu'Ardoino employait pour expliciter les enjeux de la *« maturation »* de la relation éducative fait écho à la dimension relationnelle de l'accueil suggérée par le CSTS. L'essentiel résiderait non pas dans l'efficacité de la transmission quelle qu'elle soit (éducative, d'aide), mais *« dans le fait de nouer la relation »* (Ardoino, 1971, p. 75).

L'accueil semble être difficilement définissable au sein même de la pratique en travail social, renvoyant au constat presque banal de capacité d'accueil ou d'activités ou modalités d'organisation du travail. L'importance du temps de la rencontre est relevé par les auteurs consultés et demande à être approfondie. Je propose de poursuivre l'analyse de l'accueil autour des deux axes: la dimension pratique de l'accueil et sa dimension éthique.

La mise en pratique de l'accueil

Concrètement comment est exercé l'accueil ? Existe-t-il des directives, des modalités précises qui organisent et mettent en œuvre l'accueil du public ? Décrire la pratique d'accueil se révèle complexe pour une raison simple : les professionnels ou chercheurs n'écrivent pas ou peu sur ce moment particulier. Les formes d'accueil apparaissent diversifiées. Je vais en proposer une esquisse en m'appuyant sur l'analyse de Ladsous à travers un texte de 2006 qui me semble le plus représentatif. Paru dans la revue *Empan*, il est aussi le seul texte, à ma connaissance, écrit par un professionnel du travail social qui aborde explicitement ce qu'il nomme *« la notion d'accueil »* (Ladsous, 2006, p. 39).

Accueillir ou aller à la rencontre

Ladsous définit donc l'accueil comme une *« "notion" [...] en lien avec l'écoute et l'observation ; il paraît évident qu'elle soit présente dans la posture que prendra l'instance d'orientation ou de placement pour les personnes en situation de handicap, en difficulté sociale »* (Ladsous, 2006, p. 39)… Ainsi défini, l'accueil est compris comme le temps de l'accueil de la demande de l'usager et de son orientation. A ce titre, on peut distinguer deux premières formes d'accueil : celle qui prévoit « d'accueillir » et demande à ce titre un espace prévu à cet effet : de type guichet, permanence sociale sur rendez-vous, etc. ; celle qui consiste à « aller vers », « aller à la rencontre » de la personne, au sens spatial du terme : visite à domicile, accueil dans les lieux publics.

Accueillir l'autre : au guichet, en permanence

Ce cadre est soumis aux règles d'accueil des établissements publics[93] et à ce titre demande essentiellement des règles minimales de sécurité, principalement en matière de locaux

[93] Au regard de la réglementation, l'accueil dans les services publiques demande des règles matérielles strictes notamment en matière de capacité d'accueil et de sécurité. Les établissements recevant du public (ERP) sont constitués de tous bâtiments, locaux et enceintes dans lesquels des personnes extérieures sont admises, en plus du personnel. Peu importe que l'accès soit payant ou gratuit, qu'il soit libre, restreint ou sur invitation. Les ERP sont classés en types et en catégories qui définissent les exigences réglementaires applicables (type d'autorisation de travaux ou règles de sécurité par exemple) en fonction des risques. Dans ce cadre, le droit français impose

(évacuation du public en cas d'incendie, etc.). Il n'existe pas de recommandations officielles dans le cadre de l'Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des Établissements Sociaux et Médico-sociaux[94] (ANESM) par exemple. Dans le service public, les seules recommandations s'apparentent à des chartes d'accueil[95], qui sont inégalement mises en œuvre jusqu'à présent. Les mises en œuvre des modalités d'accueil dans ce cadre dépendent des orientations de chaque service et peuvent différer d'une institution à l'autre, d'un service à l'autre. Elles évoluent cependant en fonction de la société et des façons de penser l'accompagnement des personnes. Ceci présuppose, selon Ladsous, que les *« prescripteurs aient une véritable connaissance des lieux d'orientation, de leur projet d'établissement ou de service, de leurs prestations identifiées, de leurs missions et de leurs fonctions » (*Ladsous, 2006, p. 39). Ces connaissances sont corrélées à une *« écoute attentive »* quand ces espaces relèvent d'un service social, au-delà des technicités attendues en termes de droit, de psychologie ou d'éducatif, par exemple.

Dans ce cadre, les temps d'accueil ont évolué vers deux modèles d'accueil. En m'appuyant sur l'analyse de Maurel, je distingue le modèle *« d'auxiliaire social »* (remplissant des tâches de bilan d'orientation, d'instruction de dossiers, d'engagement de procédures) et celui *« d'animation »* (mise en relation des acteurs, diffusion des informations, détection des demandes, médiation sociales) (Maurel, 2000, p. 31). Le premier modèle est souvent attribué à des agents de type administratif. Il est le plus souvent réalisé au guichet. Le second modèle correspond à celui mis en œuvre par les travailleurs sociaux. Il se développe le plus souvent sous la forme de permanence sociale sur rendez- vous (Dictionnaire pratique en travail social, 2015, p. 5). Autrement dit, on parle souvent de « front office », ou de premier accueil (CSTS, 2007, p. 117) pour caractériser le premier modèle et de « back office » pour définir le second type d'accueil. Ces types d'accueils sont le plus souvent soumis à la responsabilité et à la liberté de l'usager, dans un contexte de pressurisation face aux demandes exponentielles dans certains

---

des règles de sécurité et classe les établissements en catégories en fonction du nombre de personnes accueillies (y compris les salariés, sauf pour les petites structures en fonction d'un certain seuil). Le classement d'un établissement est validé par la commission de sécurité à partir des informations transmises par l'exploitant de l'établissement dans le dossier de sécurité déposé en mairie.

Source : http://vosdroits.service-public.fr/professionnels-entreprises/F32351.xhtml#Ref – Site officiel de l'administration française

[94] Créée par la loi de financement de la sécurité sociale pour 2007, l'ANESM est née de la volonté des pouvoirs publics d'accompagner les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) dans la mise en œuvre de l'évaluation interne et externe, instituée par la loi du 2 janvier 2002.

(http://www.anesm.sante.gouv.fr/spip.php?page=article&id_article=108)

[95] Je fais référence à la Charte Marianne, abordée précédemment.

quartiers que les permanences en travail social, dites en polyvalence de secteur, développent *« pour compenser [...] des systèmes de pré-accueil [...] pour ne pas passer à côté d'une demande qui ressort de l'urgence »* (CSTS, 2007, p. 87).

Aller à la rencontre

La seconde modalité d'accueil suppose généralement qu'une *« une prestation [soit] mise en place au bénéfice et auprès d'une personne ou d'un groupe de personnes qui ne demandent rien. Il revient au travailleur social de mettre en œuvre les moyens permettant la rencontre avec cette personne ou ce groupe »* (Ladsous, 2006, p. 39). On peut relativiser ce point de vue en mentionnant l'accueil sous forme de visites dites à domicile, même si elles semblent se réduire considérablement. Le principe de l'accueil et/ou de l'intervention sociale à domicile s'est contractualisé, institutionnalisé et a commencé à se professionnaliser avec les premiers métiers du travail social, comme je l'ai vu précédemment. Les visites à domicile semblent peu pratiquées.

Plus généralement, « aller à la rencontre » caractérise des services sociaux particuliers comme par exemple les services dit de l'éducation spécialisée ». *« En allant à la rencontre des jeunes, les éducateurs de prévention spécialisée créent les conditions d'une reconnaissance réciproque et d'une confiance qui permettent la construction et le développement d'une relation éducative »* (Ladsous, 2006, p. 39). L'urgence sociale est aussi un autre exemple de ce type d'accueil dans les lieux publics. Maurel identifie cette modalité d'accueil aux métiers de rue (Maurel, 2000, p. 32).

L'accueil au domicile, chez l'usager

Ladsous mentionne les modalités d'accueil à domicile

> *« [...] Une démarche de rencontre par laquelle il faut « aller vers la personne » dans son milieu de vie, au cœur de son intimité, sans regard inquisiteur. Le professionnel peut embrasser d'un coup d'œil l'univers de la personne qu'il rencontre à son domicile. L'objet de son intervention lui devient ainsi plus apparent et plus compréhensible, tant il est vrai que l'environnement de la personne reflète souvent ses difficultés, ses manques, et met en valeur les situations d'inconfort les plus diverses »* (Ladsous, 2006, p. 40).

On distingue ici deux sortes d'intervention. La première relève de la visite à domicile nommée précédemment. Elle s'inscrit dans une logique de récolte et d'évaluation

d'informations (par exemple, pour évaluer les besoins d'intervention d'une aide-ménagère, réaliser une demande d'aide financière pour une personne ne pouvant se rendre à la permanence d'accueil). La seconde relève de l'intervention sociale spécialisée, comme l'exerce par exemple les travailleuses d'intervention sociales et familiales (TISF) (Tillard, 2011). Ce second type de démarche est soumis à un questionnement éthique et renvoie à la place de l'institution du travail social au domicile de la personne. *« Accueillir à son domicile devenant alors institution. Lorsqu'il s'agit d'un accueil domiciliaire institutionnalisé, qui n'est donc plus un accueillir « chez soi », le geste de l'hospitalité solidaire se déplace d'une certaine façon vers celui de l'hôtellerie contractuelle »* (Martin, Ossorguine, 2012, p. 3).

Mais dans ces deux cas de figure, le domicile renvoie à une dimension particulière et nouvelle de la dimension d'accueil : *« Aller chez l'autre, entrer chez lui et y séjourner ne serait-ce que quelques instants, cela impose de s'inscrire dans l'étrange ambivalence de l'hôte : être à la fois celui qui reçoit et qui est reçu, être à la fois celui qui accueille et celui qui est accueilli. Dans cet échange-là, chacun a des devoirs d'hospitalité envers l'autre »* (Martin, Ossorguine, 2012, p. 4).

L'accueil apparaît multiforme dans sa mise en pratique et révèle un aspect multidimensionnel. Qu'en est-il des modalités d'accueil en établissement ou à domicile chez les professionnels ? Doit-on les considérer comme des modalités d'accueil différentes ? Contrairement aux modalités précédentes, ce cadre est très réglementé et soumis à des recommandations particulières. Ces procédures font l'objet d'agréments renouvelables en référence au code de l'action sociale et des familles. Ces espaces s'apparentent à des lieux de vie au sens large du terme. Les personnes y passent un temps plus ou moins long et plus ou moins volontairement (exemple du placement d'un enfant dans le cadre de la protection de l'enfance, ou d'une personne handicapée en Maison d'Accueil Social).

L'accueil au domicile, chez le travailleur social

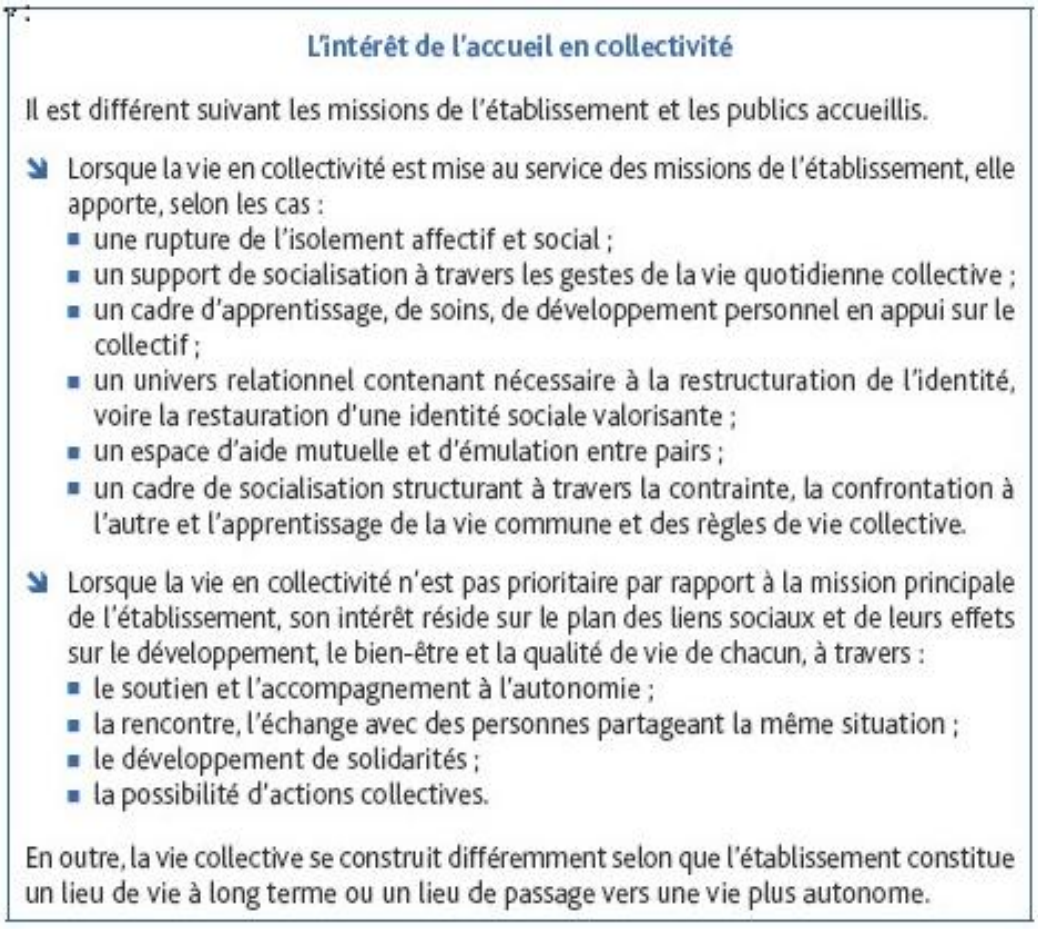
Nous sommes ici dans le cadre le plus souvent induit par une mesure particulière de placement familial de l'aide sociale à l'enfance. Mais des familles peuvent aussi accueillir à leur domicile des personnes âgées ou handicapées sur simple demande. Je ne m'attarderai par sur cette spécificité de l'accueil au domicile. Mais elle ne m'apparaît pas comme différente dans les compétences à mobiliser pour accueillir l'autre (Fourdrignier, Fouargue, 2014).

Les lieux d'accueil sont différents et les placements plus ou moins désirés peuvent peut-être influencer la nature de l'entrée en relation.

L'accueil en établissement public : un accueil collectif

L'accueil en établissement, m'intéresse davantage, car il interroge mon objet de recherche notamment sur le caractère temporaire qu'il peut revêtir dans le cadre des structures d'accueil d'urgence.

L'Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des Établissements Sociaux et Médico-sociaux (ANESM) fait des recommandations qui sont centrées sur l'accueil collectif de la personne. Il s'agit ici de l'ensemble des structures et services accueillant pour une durée plus ou moins longue des publics fragilisés (enfants, personnes en situation de handicap, etc.). Dès lors, ce type d'accueil leur impose de respecter les règles de fonctionnement et de vie en collectivité (ANESM, 2009, p. 1). La durée plus ou moins prolongée de l'accueil permettrait de déterminer deux types d'accueil. Je propose de reproduire l'un des documents de l'ANESM qui montre cette caractérisation de l'accueil en fonction des modes de vie en collectivité :



L'intérêt de l'accueil en collectivité

Il est différent suivant les missions de l'établissement et les publics accueillis.

- Lorsque la vie en collectivité est mise au service des missions de l'établissement, elle apporte, selon les cas :
  - une rupture de l'isolement affectif et social ;
  - un support de socialisation à travers les gestes de la vie quotidienne collective ;
  - un cadre d'apprentissage, de soins, de développement personnel en appui sur le collectif ;
  - un univers relationnel contenant nécessaire à la restructuration de l'identité, voire la restauration d'une identité sociale valorisante ;
  - un espace d'aide mutuelle et d'émulation entre pairs ;
  - un cadre de socialisation structurant à travers la contrainte, la confrontation à l'autre et l'apprentissage de la vie commune et des règles de vie collective.
- Lorsque la vie en collectivité n'est pas prioritaire par rapport à la mission principale de l'établissement, son intérêt réside sur le plan des liens sociaux et de leurs effets sur le développement, le bien-être et la qualité de vie de chacun, à travers :
  - le soutien et l'accompagnement à l'autonomie ;
  - la rencontre, l'échange avec des personnes partageant la même situation ;
  - le développement de solidarités ;
  - la possibilité d'actions collectives.

En outre, la vie collective se construit différemment selon que l'établissement constitue un lieu de vie à long terme ou un lieu de passage vers une vie plus autonome.

Figure 6 - L'intérêt de l'accueil en collectivité

Source ANESM, 2009, p 11

Cet encadré distingue l'accueil sur une durée prolongée et l'accueil temporaire. L'hébergement d'urgence du CCAS de ma recherche s'inscrit par exemple dans la seconde catégorie : il est un lieu de passage où la vie en collectivité n'est pas prioritaire. Les personnes sont hébergées temporairement, en attente d'une régularisation administrative ou d'un hébergement permanent par exemple. Sans m'attarder davantage sur les raisons de l'accueil, tel n'est pas notre objet, je remarque cependant que l'accueil ne se réduit pas à une capacité mais qu'il est relié à l'accompagnement des personnes. Le rapport stipule d'ailleurs que *« concilier la vie en collectivité et la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement conduit à se situer dans une approche complexe des interactions qui lient individu, groupe(s) et société, en envisageant les tensions entre l'individuel et le collectif non pas dans une dimension bipolaire d'opposition mais bien dans leur articulation »* (ANESM, 2009, p. 11).

C'est dans cette perspective que j'ai orienté une partie de mon travail d'investigation au sein du CCAS, avec les agents d'accueil d'un centre d'hébergement d'urgence temporaire, durant la période hivernale.

L'accueil : des préconisations particulières

La dimension spatiale, « au-delà des murs » ?

L'accueil est souvent réduit à sa dimension spatiale et à sa capacité d'accueil, *« un accueil organisationnel fonctionnel »* (Bouquet, 2006, p. 26). L'éventail des modalités de pratiques présentées ci-dessus associées aux lieux qui s'y réfèrent (du domicile au guichet d'accueil…) participerait-ils à obscurcir et/ou à réduire la finalité de la fonction d'accueil ?

La dimension matérielle fait partie des préconisations que Ladsous propose : *« Aménager de manière agréable les lieux d'accueil et les lieux de vie »* (Ladsous, 2006, p. 44). Elle doit participer de ce respect et de cet intérêt. Il ne s'agit ni d'un lieu *« tape-à-l'œil »* qui mette mal à l'aise ceux qui s'y trouvent, ni d'un lieu morne et triste comme les parloirs d'une prison ou les couloirs d'un hôpital. Le mobilier, la décoration, tout doit concourir à mettre à l'aise celui qui s'y rend (Ladsous, 2006, p. 39). L'accueillant propose parfois un espace au-delà des murs (bureau personnalisé du travailleur social ou de la secrétaire). Alors, *« l'accueillant déploie un espace à l'accueilli qui entrouvre le sien. L'espace n'est pas forcément d'accueil, il peut l'être ou, comme l'espace administratif, il peut devenir rédhibitoire [...] »* (Klinger Goguel d'Allondans, 1991, p. 57). Cette approche de « l'habiter », interroge encore l'espace d'accueil stigmatisant des espaces d'accueil de type administratif aujourd'hui. De plus en plus ouvert, en « open space », où l'ordre de passage est conditionné au ticket d'appel à retirer à la borne

d'entrée, l'amélioration matérielle de ces espaces demeure porteuse d'attentions particulières en vue de favoriser la convivialité, quelle que soit la durée de l'accueil. La suppression des vitres et parfois celle des comptoirs trop hauts (notamment avec les questions d'accessibilité liées au handicap), amènent les salariés à s'exposer aux regards des autres. Les bruits, les émotions, les conversations intimes des salles d'attentes se côtoient dans le même espace. Ces conditions peuvent être vécues comme « éprouvantes » autant pour les personnes reçues que pour les agents. Ces espaces sont souvent soumis à des conduites professionnelles « astreignantes » entrainant par exemple les agents d'accueil au guichet à ne pas discuter entre eux ou à se tenir à des horaires stricts (Siblot, 2010, p. 104).

L'espace institutionnel, administratif de type guichet n'est donc pas à distinguer de l'espace d'accueil et de vie dans une institution d'accueil de jour ou de nuit et/ou temporaire. Des hommes et des femmes l'habitent de façon plus ou moins longue, certains y travaillent, y veillent la nuit. Dans tous les cas, il interroge les espaces de liberté de chacun (tisanerie, espace repos) et la capacité à recevoir l'autre. Il pose notamment les mêmes questions en termes d'organisation spatiale et d'accessibilité. Cette question pose aussi la permanence de l'accueil. La pratique d'accueil s'arrête-t-elle à l'acte de recevoir physiquement l'autre dans un espace donné ?

En 2012, une étude du Céreq insiste sur la dimension spatiale et matérielle de l'accueil et sur l'organisation de travail qui en découle. Les agents d'accueil participent à rendre fonctionnel l'accueil, a priori dans le cadre d'une tâche obligatoire : *« Il leur incombe [...] la gestion de l'espace et du temps de travail, surtout quand ils ont à combiner accueil physique et téléphonique. Ils doivent [...] aménager leur environnement de travail de la manière la plus ergonomique possible pour conduire au mieux leur activité, en face-à-face et au téléphone, et améliorer leur confort et leur sécurité. Ils doivent [...] savoir auto-organiser leur temps de travail de façon à équilibrer au mieux les séquences consacrées respectivement aux deux formes d'accueil »* (Cadet, Gosseaume, Malahoui, Sechaud, 2012, p. 3). Ce travail de recherche apporte une autre dimension, celle de l'articulation des pratiques avec d'autres professionnels. Les chercheurs insistent sur l'articulation de l'activité d'accueil en « front office », et « back office ». Souvent visible dans les services de grandes tailles, cette activité s'accomplit en équipe, ou en réseau. Les idées de « collectif » de « travail ensemble » sont pointées et corroborent la définition de l'accueil proposée par le *Dictionnaire pratique du travail social*, en suggérant que des salariés de formations différentes sont amenés de fait à collaborer (Cadet, Gosseaume, Malahoui, Sechaud, 2012, p. 3). C'est régulièrement le cas en accueil spécialisé,

auprès de publics en difficulté. Agents administratifs et travailleurs sociaux cohabitent, « habitent » le même espace de travail. Qu'en est-il réellement de cette proximité ? Qu'en disent les professionnels ? Les attentes résultent au moins autant des besoins liés à la réalisation de tâches techniques et à la communication avec les collègues qu'au souci de favoriser le contact avec le public, précise le Céreq (Kalck et al, 2011, p. 221).

Ladsous aborde plus globalement la question de la relation à l'usager en soulignant l'importance de la posture *« Elle a une base éthique : la confiance que nous faisons au sujet dans sa capacité à mobiliser son potentiel utilisable. Mais elle est aussi une attitude qui se travaille et se bonifie avec le temps et l'expérience »*. Elle a donc aussi une dimension professionnelle indiscutable. Il généralise cette attitude à *« tous ceux qui se proposent d'accueillir ou d'aller à la rencontre de »* (Ladsous, 2006, p. 38). Bouquet précise que *« lorsqu'on parle d'accueil, on est [aussi] susceptible de parler d'une éthique »* (Bouquet, 2006, p. 26).

Qu'en est-il du lien éthique et accueil ?

La dimension éthique : une question de posture

L'éthique interroge globalement toutes les activités de travail, dont celle du travail social *« Nier l'éthique, c'est vouloir récuser toute finalité et en particulier, son lien à la personne humaine et à la société »* (Bouquet, 2012, p. 11). En travail social, l'éthique est liée historiquement à ses valeurs qui ont évolué avec la professionnalisation du champ. Du désir d'aide à autrui inscrit dans une morale professionnelle aux valeurs de neutralité bienveillantes, à la non-directivité, etc., elle tend aujourd'hui à s'inscrire dans une rationalité de valeurs *« Le professionnel privilégie la cohérence vis-à-vis de ses idéaux en justifiant davantage son action par sa finalité que par son efficacité »* (Bouquet, 2012, p. 37). C'est donc la mise en œuvre de ses valeurs qui constitue l'éthique.

En 2012, Depenne (formateur en travail social et docteur en sociologie) aborde l'accueil en référence à l'éthique : *« Accueillir devient le premier geste de la "geste" éthique. Il se réalise dans la disponibilité du Moi dans son être là ? Disponible à l'autre, qui lui signifie sa présence »* (Depenne, 2012, p. 84). En 2014, dans une perspective psychanalytique voire philosophique, il précise qu'*« [...] accueillir l'autre, ce n'est pas le réduire a priori à un savoir que le Moi porte sur lui »* (Depenne, 2014, p. 119). On retrouve la question de la place de l'autre dans la relation. En ce sens, il rejoint l'idée de proximité et de présence sociale, mentionnée dans les travaux de Maurel (Maurel, 2000) ou de Ion et Ravon (2012). A se retrancher derrière

les problématiques sociétales et les logiques institutionnelles, ne risque- t- on pas de rationnaliser et déshumaniser la relation d'aide en omettant de re-situer l'accompagnement *« dans la proximité de celui ou celle que l'on prétend accompagner »* ? (Depenne, 2014, p. 152).

On retrouve en 1991 cette idée de proximité à travers un ouvrage codirigé par une sociologue Klinger et un formateur Goguel D'Allondans qui relativisent les fonctions d'accueil dans le cadre de l'accompagnement d'adulte en difficulté en CHRS tout en reconnaissant l'utilité sociale, dans la façon *« d'habiter l'espace »,* de le percevoir comme un *« [...] espace d'accueil, lieu du recevoir, recevoir l'autre/hôte, l'étranger »*. L'accueil est relié à la dimension d'hospitalité, du savoir recevoir. On y retrouve là encore, une dimension éthique forte. Mais l'accueil demeure *« une visite »* (Klinger, Goguel D'Allondans, 1991, p. 29-30). Ils vont plus loin en précisant qu'*« accueillir ne suffit pas »*, ils lui préfèrent *« l'art d'accompagner »*, car c'est par l'accompagnement, un travail spécifique permettant de créer *« [...] du trait d'union, de l'interaction entre l'hôte et l'autre »*. Cet art est relié selon eux aux qualités relationnelles des professionnels de l'action sanitaire et sociale, au-delà de l'aspect technique (Klinger, Goguel D'Allondans, 1991, p. 89-110).

En janvier 2009, Guy-Noël Pasquet, interroge la dimension d'accueil dans l'un des éditoriaux de la revue *Le Sociographe,* en jouant autour de l'emploi du mot adresse. Il pose la question du sens de l'accueil, de l'hospitalité à travers l'accueil adressé aux gens du voyage. Entre l'obligation de domiciliation pour percevoir les prestations légales, les aires d'accueil obligatoires, l'adresse n'est plus *« une invitation adressée au passant, à celui qui passe par là et qui peut s'arrêter frapper à cette porte pour y trouver refuge repos et chaleur »*. L'auteur interroge le fondement des pratiques professionnelles d'accueil actuelles dans le champ social. Il souligne combien l'adresse de l'intervenant à accueillir est davantage liée à ses fonctions, missions ou sensibilité *« On ne peut pas être obligé d'accueillir, l'obligation porte un coup fatal au sens même de l'accueil »* (Pasquet, 2008, p. 5). En privilégiant le terme d'adresse à compétence, il interroge in fine ce qui relève de l'apprentissage professionnel et de ce qui ne l'est pas, *« un moment privilégié de l'expérience de soi »*[96] (Ravon, Raymond, 1997).

[96] Ravon et Raymond, à travers l'expérience des Restos du cœur, interrogent les dynamiques d'engagement à travers l'activité bénévole. Ils montrent l'importance du travail sur soi qui permet de se repositionner dans le sens de l'action apportée auprès des usagers (Ravon, Raymond, 1997, p. 108). Ladsous préconise la nécessité « d'Être en refondation permanente » (Ladsous, 2006, p. 45).

L'accueil interroge une autre dimension éthique, celle de la gestion des informations, via des modalités de coopération interprofessionnelle nécessaire. Chopart en 2000, insiste sur l'individualisation des rapports aidant/aidés développés par les travailleurs sociaux. La tendance est à concevoir l'intervention en termes de processus, confirmant le professionnel dans son rôle de référent unique, reposant sur une relation de confiance garantie par un respect scrupuleux du secret professionnel[97] (Chopart, 2000). Mais comment cette question de la confidentialité des informations est-elle garantie ? Alors que se généralise la notion de secret partagé dans le champ de l'action sociale, Bouquet nous en rappelle le paradoxe. Cette notion n'a aucune valeur juridique (Bouquet, 2012, p. 102-103). La situation se complique aujourd'hui avec la gestion des informations par le biais des nouvelles technologies. L'accueil du public et les informations reçues interrogent au quotidien ces modalités de travail ensemble, en termes d'échanges et de communication entre agents administratifs et travailleurs sociaux, par exemple. L'administration au sens large a pour obligation réglementaire de recueillir et d'utiliser les informations (Bouquet, 2012, p. 111). Si elle amène régulièrement à opposer les objectifs de l'institution à l'éthique du travail social, le débat devrait sans doute interroger l'intérêt général et sa dimension collective. Si elles demandent notamment à garantir le respect des statuts des personnes aidées, les nouvelles modalités de travail influent sur leurs attitudes par rapport aux informations qu'ils détiennent (Bouquet, 2012, p. 122).

Ces différents points de vue tendent à prescrire ou à regretter un certain manque de proximité, voire de sens à l'entrée en relation. La notion du « care » permet d'aborder le travail social autrement que sous angle que je qualifierais de « technico centré », en introduisant des actions pratico-pratiques, *« sensibles grâce auxquelles on prend soin d'autrui »*. Ces pratiques apparaissent absentes des discours, *« dévalorisées »*, *« considérées comme du "sale boulot" »*, *« difficilement évaluables »* et souvent relevant de l'*« invisible et indicible »* issues d'une relation singulière entre l'usager et l'aidant (Ion et Ravon, 2012, p. 82-83).

Le travail du « care » et du « cure »[98] sont des modèles empruntés au milieu médical. L'histoire du service social nous rappelle les liens indissolubles entre travail social et santé. Je

[97] Le secret professionnel est réglementé dans le champ du travail social et inscrit dans l'article 226-13 du code pénal. Les métiers du travail social sont inégalement concernés. Une note du 21 juin 1996 mentionne l'ensemble des personnes et professions tenues à obligation du secret professionnel élaboré par le ministère du travail et des affaires sociales et le ministère de la justice. L'assistant de service social y est tenu (art 225 du code de la famille et de l'aide sociale) ainsi que les personnes intervenant dans l'instruction, l'attribution ou la révision des admissions à l'aide sociale (art .132 du Code de la famille et de l'aide sociale). Certains agents d'accueil en fonction de leur mission sont donc concernés par le secret professionnel.

[98] Le curatif (Cure) est un modèle centré sur le soin qui tend à s'opposer aux situations qui requièrent un investissement relationnel étalé dans la durée (Care) (Rothier, E. 2012).

rappelle que les métiers et des qualifications professionnelles se sont d'abord structurés en allant des infirmières visiteuses aux assistantes sociales. L'entrée en relation avec les usagers s'est d'abord construite en allant vers les personnes, souvent pour les assister ou les secourir. Je décide de poursuivre cet état de la question au regard des pratiques professionnelles par un regard sur les pratiques d'accueil en milieu infirmier.

Cas singulier : La fonction d'accueil en santé, entre le travail de « cure » et le travail de « care »

Les origines sémantiques et les pratiques professionnelles de l'accueil[99] questionnent aussi le médical et particulièrement le milieu infirmier. La fonction d'accueil apparaîtrait comme un enjeu professionnel dans la relation de soin, tout en éprouvant des difficultés à s'imposer dans les pratiques quotidiennes. Je propose une étude comparative de deux textes de professionnelles de la santé sur cette question, écrits à quinze ans d'écart. Il ne s'agit pas de faire un état précis de la question de la fonction d'accueil dans le milieu infirmier, mais d'observer comment l'accueil est pensé dans leur pratique. L'entretien d'accueil ferait partie de l'enseignement en soins infirmiers. Il a donné lieu à des publications dans des revues professionnelles. Nous donne-t-il, comparativement, des clés de lecture sur la façon dont il est abordé en travail social ?

J'ai choisi de retenir deux textes de professionnelles inscrit dans une logique de recherche pour élaborer ce point d'analyse. Le premier texte datant de 1988, compose le numéro 16 d'une ancienne revue professionnelle *L'inter... dit*, revue de l'AMIEC. L'AMIEC était une association issue des Amis de l'École Internationale d'Enseignement Infirmier Supérieur (EIEIS) fondée en 1965 dites AMI(s)EC(cole). Je ne mesure pas la représentativité de cette association et de ses productions écrites dans le milieu professionnel. Cette association prônait à l'époque, au-delà du maintien du lien entre les anciens étudiants, des actions d'éducation permanente dans le domaine des soins infirmiers et le développement d'études, publications et traductions d'intérêt professionnel. Le numéro s'intitule : *« l'accueil du malade à l'hôpital : un soin infirmier »*. Il est réalisé par une surveillante en centre hospitalier, Danielle Diochon. Un second texte de 2003, est paru dans le numéro 75 de la revue *Recherche en soins infirmiers*. Rédigé par une infirmière puéricultrice, directrice de soins, formatrice et présidente de

[99] Compétence 6 dite « transverse » aux métiers paramédicaux : Sous compétence 2. Communiquer et administrer une relation dans un contexte de soin » Accueillir et écouter une personne en situation de demande de santé ou de soin prenant en compte son histoire de vie et son contexte ». Annexe II . BO Santé – Protection sociale – Solidarités no 2009/7 du 15 août 2009, p. 271.

l'ARSI[100] (Association de Recherche en Soins Infirmiers), Monique Formarier qui prolonge la réflexion pratique en interrogeant l'accueil comme concept. Intitulé *Approche du concept d'accueil, entre banalité et complexité*, cet article interpelle la nature de l'accueil. Elle semble convaincue de son caractère conceptuel. Le texte partage la même préoccupation que celui de 1988, celle de déterminer les fondements théoriques de l'accueil qui serait avant tout abordé comme une notion au regard de pratiques de communication pour entrer en relation avec le patient.

En comparant ces deux textes, on relève de nombreuses similitudes. Un même auteur est cité à partir d'un ouvrage datant de 1971 et réédité en 1976. A ce jour, il est le seul ouvrage que j'ai référencé sur l'accueil. Il s'agit de *L'accueil : psychophysiologie et éducation cérébrale de la réceptivité* de Chauchard, médecin chercheur, paru aux éditions Universitaires. Une définition de l'accueil proposée dans l'un des textes explique que *« l'accueil n'est pas un acte extérieur, il fait partie de nous-mêmes ; Nous sommes biologiquement et cérébralement des structures d'accueil »* (Chauchard, 1976, p. 6). Cette définition donne un aperçu du contenu de l'ouvrage sur lequel s'appuie la formatrice (Formarier, 2003, p. 15). Un second auteur est toujours convoqué dans les écrits professionnels infirmiers consultés et je l'ai déjà évoqué dans le champ du travail social, précédemment : il s'agit de Carl Rogers. Les modalités de communication et l'entrée en relation s'appuient inexorablement sur son approche en référence aux mêmes modalités : l'écoute, l'empathie… L'approche rogerienne apparaîtrait comme trait d'union entre les deux champs professionnels et les pratiques professionnelles de l'accueil. La surveillante infirmière explique ainsi l'interdépendance des relations en s'appuyant sur un référentiel de contenu similaire à ceux dispensés en travail social. En d'autres termes, elle démontre en s'appuyant sur l'empathie, le feed-back, que la relation malade/soignant repose sur une nécessaire qualité de l'entrée en relation, un processus d'altérité, l'un et l'autre se complétant dans la démarche de soin. Les modalités de communication sont au cœur des textes consultés.

Le texte de 1988 porte en germe un plaidoyer pour les pratiques professionnelles d'accueil. L'auteure s'appuie sur l'étude du lien entre l'accueil du malade et le soin infirmier, sous entendant que l'articulation ne découle pas de soi, *« le geste technique continue d'être le plus gratifiant, le plus valorisant aux yeux de l'infirmière »* (Diochon, 1988, p. 15). Elle définit

[100] L' A.R.S.I est une association (loi 1901) sans but lucratif. Elle propose une démarche de réflexion action au service de la recherche en soins infirmiers et s'adresse aux professionnels et étudiants du champ professionnel (www.asso-arsi.fr).

l'accueil comme *« [...] un échange de confiance, un dialogue qui permet aux individus de progresser dans leur différence et dans un sentiment de commune appartenance à l'espèce humaine. Il est une qualité d'être, mais c'est aussi entrer en relation…c'est un point de départ pour une meilleure connaissance »* (Diochon, 1988, p. 6). Une similitude dans les modalités d'accueil avec la relation des publics en difficultés rencontrées dans le travail social peut être faite. L'auteur explique comment la façon d'accueillir a un impact sur le comportement du malade, *« son agressivité diminue », « il vient avec sa peur, sa colère, c'est son problème apparent, alors que son problème réel est dissimulé »* (Diochon, 1988, p. 9). Cet exemple sous-entend les mêmes tensions dans l'entrée en relation autour de l'agressivité de la personne, que nous retrouvons en travail social, même si les impacts sur les professionnels ne sont pas mentionnés. Elle insiste davantage sur le sens de la relation du soin entre le « care » et le « cure ».

Qu'ils soient coutumiers et habituels (care) ou relevant de la réparation (cure), la surveillante insiste sur l'articulation nécessaire entre les modalités techniques et les actes relationnels nécessaires à leur mise en œuvre. La dimension d'accueil présentée à travers cette revue est loin d'être acquise dans la pratique quotidienne, tant elle est proche parfois d'un plaidoyer professionnel apparent dans l'intitulé du titre de chapitre : *« Ma conception personnelle de l'accueil »* (Diochon, 1988, p. 7), *« Les obstacles à l'accueil, en milieu hospitalier »* (Diochon, 1988, p. 8), *« Les obstacles de l'accueil-soin »* (p. 15), *« L'accueil tel que je l'envisage en tant que surveillante »* (Diochon, 1988, p. 17).

Or, *« l'entretien d'accueil »*[101] est déjà présent dans les référentiels infirmiers au début des années 2000. Il est institué sous l'appellation *« entretien infirmier »* et apparaît comme une technique sous l'appellation entretien d'accueil dans les contenus de cours diffusés. Il semble davantage destiné à recueillir des données nécessaires à l'établissement de la démarche de soins. Quinze ans plus tard, Formarier revendique, avec la même véhémence, l'importance de l'accueil dans les pratiques en le positionnant comme la première phase de la prise en charge du patient (Formarier, 2003, p. 17). Elle en déduit trois étapes d'un acte qu'elle ne désolidarise pas de la prise en charge du soin et qu'elle relie à la qualité du lien social en lui donnant un caractère quasi universel : Sécurisation de la personne accueillie ; Connaître la personne ; Adaptation de la personne à sa situation et son environnement (Formarier, 2003, p. 19-20). Elle

[101] Nommé dans les textes : « entretien infirmier » encadré par la loi du 04 mars 2002- art 1111.7- décret du 29 avril 2002.
http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000227015&dateTexte=&categorieLien=id

dénonce la banalisation du concept d'accueil *« souvent réduit à l'état de protocole ou de procédure »* (Formarier, 2003, p. 20), d'où sans doute la nécessité à l'étayer théoriquement. Diochon déplore le manque d'apports en sciences humaines (psychologie et psychanalyse) dans la formation infirmière en 1988. L'entretien d'accueil apparaît toujours aujourd'hui comme une technique de communication. Il serait une première phase dans l'entretien :

La dimension éthique du vocabulaire employé par les auteurs montre l'importance du respect du parcours de la personne, tout en lui laissant sa place d'acteur. Les techniques relationnelles utilisées semblent autant de modalités auxquelles se réfèrent les travailleurs sociaux dans leurs pratiques. Le texte de 1988 est plus prégnant sur cette dimension et sous-entend implicitement la dimension de l'épuisement professionnel, sans jamais la nommer. Le poids de la charge émotionnelle de l'écoute des patients se conjugue aux organisations de travail qui se rationnalisent. L'auteure explique les obstacles à l'accueil en milieu hospitalier au regard de l'organisation du travail et des pratiques professionnelles. Elle compare l'unité de soins à un *« hall de gare »* présentant des similitudes avec les pratiques de guichet unique où l'infirmière est confrontée à de multiples sollicitations : personnels médicaux, administratifs, familles, travailleurs sociaux, etc. le raccourcissement des durées de séjour et la « *rotation accélérée* » en découlant. La charge de travail est mise en avant, sans occulter la dimension émotionnelle du travail *« les infirmières ne maîtrisent pas toutes les réactions qu'elles pensent avoir, face à la personne inconnue qui est malade »* (Chotard, 2011, p. 8). Ce travail demande une adaptation permanente de leur posture. Je fais le lien avec la thèse de Perrault Soliveres en 2001 sur la dimension de l'implication des infirmières. Dans l'ouvrage issu de ses travaux de recherche *Infirmières le savoir de la nuit*, une phrase résume la tension ressentie de ce contexte institutionnel décrit par Anne Perrault Soliveres, surveillante infirmière: *« je suis condamnée à une posture par mon éthique. Parler "sur" m'apparaît trahison, je veux rester dans et parler du dedans »* (Perrault Soliveres, 2001, p. 22).

A travers cette étude comparative, l'accueil semblerait s'apparenter davantage à une fonction, vécue par ses professionnelles comme primordiale dans la relation au patient, et qui a du mal à se développer. Il interroge plus globalement la gestion des émotions dans le travail. Jeantet fait remarquer que *« la sociologie du travail n'offre pas de cadre d'analyse qui permette de saisir un tel objet, les émotions, tant sa conception de l'individu comme sujet est limitée dans le travail »* (Jeantet, 2003, p. 5). Elle relève cependant que *« L'une des spécificités des métiers qui s'effectuent au contact d'un public est que le travail émotionnel constitue une part essentielle, fondamentale, du travail prescrit comme du travail réel. Dans les métiers de la*

vente et de l'accueil, l'accent est mis explicitement, et de plus en plus, sur les qualités relationnelles des employés : amabilité, politesse, qualité d'écoute, compréhension, etc. » (Jeantet, 2003, p. 7). Les préoccupations professionnelles du métier d'infirmier rejoignent celles du travail social, par ses références théoriques avec la relation d'aide ou de l'entretien dit d'accompagnement (Rogers) et par la prise en compte des émotions dans des métiers de plus en plus techniques. Ce travail au quotidien, et du quotidien agit sur les professionnalités. Comme le souligne le Céreq, *« Loin de se réduire à de la simple courtoisie, l'activité d'accueil suppose ainsi une réelle professionnalité. Or, nombre d'évolutions, qui poussent à une prescription aussi systématique qu'inappropriée, freinent son déploiement »* (Cadet, Gosseaume, Mahlaoui, Sechaud, 2012, p. 4). Cette question du prendre soin, dans la relation d'accueil reposerait sur le souci de l'autre : *« attention, sollicitude, présence, préoccupation »* que rappellent également les sociologues Ion et Ravon (Ion et Ravon, 2012, p. 82-83).

Conclusion

L'accueil repose d'abord sur une fonction matérielle, un « allant de soi ».

Il est majoritairement abordé sous l'angle de sa capacité à accueillir. C'est une manière de faire, dans un espace particulier. En ce sens, il est d'abord identifié comme une modalité ou une activité.

Au niveau de la formation initiale en travail social, les référentiels apparaissent peu explicites en matière de contenus de formation et d'attendus théoriques sur l'accueil (en référence aux travaux du Céreq). Il est avant tout mentionné comme une capacité d'accueil (au domicile, en institution) ou une technique professionnelle (orientation/évaluation). De fait, il concernerait une modalité d'entrée en relation de l'accueillant vers l'accueilli et paraîtrait à ce titre unidirectionnel dans le champ de l'action sociale. Au regard du poids de l'histoire et de construction des premiers métiers, l'accueil pourrait être associé à une norme morale et religieuse le réduisant à une « bonne pratique » (Le bon accueil, l'accueil de son prochain). Si l'accueil est, depuis la loi de 1998 sur l'exclusion, une clé de voute de l'action sociale, il semble échapper à la finalité des métiers historiques du travail social. Il est institué comme « fer de lance » de l'action sociale et à ce titre devient l'objet de critères d'évaluation. Les lois dans les champs de l'action sociale et de la santé depuis 2002 entérinent la place de l'usager comme sujet de droit. Le statut de commanditaire de la personne demandeuse d'un besoin d'aide sociale ou de santé amène le législateur à penser l'accueil comme une offre de service soumise à évaluation. La charte Marianne en est un exemple. La dynamique des sites qualifiants serait une

illustration supplémentaire en conférant au site qualifiant une dimension politique et pédagogique équivalente à celle de l'institut de formation. A ce titre, l'accueil se contractualise et pourrait devenir monnayable avec l'instauration de la gratification de stage. Il interroge à ce titre de plus en plus vivement la dimension éthique de l'entrée en relation.

Le législateur le réduit encore à des modalités d'accueil soumises à la maîtrise des outils issus des nouvelles technologies. Or, l'évaluation en tant que telle porte en germe une dimension institutionnelle et culturelle *« [...] de nombreux professionnels ont de cet objet une vision tronquée, manichéenne. L'évaluation est associée à la recherche d'un plus grand contrôle, orchestrée par la politique publique et relayé par les cadres de direction »* (Bonnami, Bigeault, 2010, p. 111), d'où un terme chargé de sens et de représentation qui pourrait fausser davantage la lecture de la place de l'accueil dans l'intervention sociale. Doit-on percevoir à travers la montée de charte sur l 'accueil une *« fonction de révélation »* (Bouquet, 2012)[102] de la fonction ou un risque d'en affaiblir davantage le sens et la portée ?

Toutefois, l'accueil apparaît plus complexe à saisir au fil des approches théorisées. Il serait une fonction transversale à l'intervention sociale, voire un métier à part entière à construire (Maurel, 2000, p. 43). Il participe de la définition de l'intervention sociale, que Maurel identifie : *« l'accueil, l'accompagnement social, l'information-orientation, la médiation, la coordination et l'ingénierie sociale et le développement »* (Maurel, 2000, p. 28).

L'accueil interroge le fait d'être accueilli, la nature du rapport entretenu entre celui qui accueille et celui qui est accueilli.

L'accueil est un temps de rencontre à partir des travaux de Ravon (2000, 2007). Il peut être compris au-delà des lieux institués, en ce sens, il est porteur d'une dimension de temporalité. La visée transformative qu'il opère dans l'entrée en relation avec la personne accueillie (Demailly, 2000), lui confèrerait une dimension relationnelle d'altérité (Redeker, 2001). Il interroge alors la place du travailleur social *« dans son rôle de référent unique reposant sur une relation de confiance garantie par un respect scrupuleux du secret professionnel »* (Aballea, 2000, p. 105).

Identifié indifféremment comme une activité, une fonction ou une mission, il n'est pas à ce jour recensé comme un métier à part entière, tous champs confondu, même s'il peut être

[102] Bouquet analyse et critique la portée et la « prolifération » des chartes. Si la charte est un écrit important consignant les droits, les engagements sur des valeurs, il faut être attentif au sens parfois voilé de l'intérêt de la démarche.

mentionné dans certains titres de diplômes notamment au sein de l'Éducation Nationale. Sa place est plus saillante dans les cursus scolaires de vente, de droit bancaire ou en psychologie (Malahoui, 2011). Il s'apparenterait à une technique de communication et deviendrait alors le vecteur d'une relation marchande. Il semble associé aux métiers « support » ou métiers transversaux, mais l'accueil n'est pas à ce jour reconnu comme un métier.

La formation initiale ou continue à l'accueil n'apparaît pas comme l'apanage des instituts de formation en travail social (l'a-t-il été ?). Le rapport de l'IGAS de 2005 alertait déjà sur des besoins en apports pédagogiques sur une thématique concernant plus ou moins directement l'accueil (non demande, non observance).

Le regard porté par les « experts du champ » au regard des écrits collectés confirme cette impression d'abandon dans la pratique d'accueil, bien qu'ils lui reconnaissent des vertus indispensables dans le cadre de l'intervention sociale. Cet abandon se caractérise à deux niveaux. L'accueil est très peu mis au travail intellectuellement. Les principaux articles que j'ai référencés à ce jour relèvent du milieu de la santé et plus particulièrement du milieu infirmier. Ils sont relativement anciens. Ensuite, cet abandon montrerait un « laisser faire » dans le glissement de la pratique d'accueil vers des métiers de moindres qualifications. L'accueil est-il considéré comme une tâche moins noble ? Comme le soin pour les aides-soignants, l'accueil deviendrait un analyseur des professionnalités (Arborio, 1995).

Sa dimension pratique révèle des techniques, des compétences et une hiérarchisation des métiers. Son sens, sa valeur idéologique interrogent les « anciens » et « nouveaux » professionnels de l'intervention sociale. Le partage de la fonction d'accueil s'inscrit peut-être dans une logique de rationalisation et d'organisation de travail en vue d'améliorer l'offre d'accueil de personnes. Elle apparaît progressivement comme révélatrice de clivage au sein même des métiers du social, des salariés entre eux. La posture de « fuite » ou de « non demande » des usagers des institutions apparaît relativement peu prise en compte dans les écrits consultés. La visée transformative qu'il opère dans l'entrée en relation avec la personne accueillie (Demailly, 2000) lui confèrerait pourtant une dimension relationnelle d'altérité (Redeker, 2001). Il interroge la place du travailleur social *« dans son rôle de référent unique reposant sur une relation de confiance garantie par un respect scrupuleux du secret professionnel »* (Aballea, 2000, p. 105). Il questionne l'articulation des pratiques inter professionnelles entre les champs sanitaire et social et au sein même du travail social.

V. Conclusion de la première partie

En débutant l'analyse de l'accueil sous l'angle de la fonction, j'ai pu en début de cette première partie questionner sa place et sa finalité à travers l'histoire du travail social et revisiter la construction de la pratique de la relation d'aide. Cœur de métier du travailleur social, la fonction d'accueil laisse entrevoir l'entrée en relation avec la personne. La coutume de relégation des personnes « différentes » aux marges de la société amène historiquement à les accueillir dans des espaces fermés. Mais l'association de la relation d'aide au terme d'assistance jusqu'à celui d'accompagnement montre le déplacement et l'évolution de l'entrée en relation. Elle demande une entrée en relation de proximité, à dimension spatiale et physique où le travailleur social est d'abord amené à effectuer le déplacement vers la personne, d'aller à sa rencontre. On est donc en présence d'un double mouvement : celui « d'accueillir in situ » ou « d'aller la rencontre de », dans le champ plus vaste de l'action sociale. Ce mouvement historique demeure d'actualité. Il est confirmé par les travaux du Conseil Supérieur en Travail Social, au début des années 2000 (Ladsous, 2006, p. 38).

L'évolution des modalités d'encadrement du travail social effraie les travailleurs sociaux, des chercheurs engagés soutiennent ces mouvements de tensions (Chauvière, 2004, 2007, 2009). Les métiers de la relation et notamment ceux de l'accueil dans le secteur tertiaire apparaissent pourtant comme des métiers « à risques » Certains auteurs n'hésitent pas à parler de *« pollution des relations affectives »* (Dejours, 2011, p. 120). L'exercice du travail relationnel provoque un malaise diffus. La fonction d'accueil pourrait participer aujourd'hui de cet épuisement professionnel par l'expression d'un mal-être irréductible, de la « sur-affectivité » ou de l'impuissance à agir (Ravon, 2010, p. 8). Il pourrait être aussi l'expression « d'une plainte » plus complexe dont la signification s'ancre dans des perceptions du métier plus difficiles à saisir (Autès, 1998).

Paradoxalement, au moment où le contact avec le public apparaît de plus en plus nécessaire, il glisserait vers d'autres métiers dits de la relation, ou de « présence sociale » (Maurel, 2000). Cette évolution des métiers interroge les échanges de pratiques professionnelles au quotidien et le domaine de la formation. L'ouverture du travail social à l'intervention sociale explore le champ de nouvelles professionnalités et bousculerait le « noyau dur » des métiers du travail social.

Qu'est-ce que l'accueil dans le champ du travail social ?

Il apparaît englober bien plus que le travail social. Il s'étend par sa fonction partagée ou reprise par les nouveaux métiers de l'intervention sociale, jusqu'à l'action sociale. Il est acté comme un axe fort de l'intervention sociale par les porte-paroles des professionnels. Il est institué comme tel, dans les textes officiels. Mais cette place prescrite demeure peu plébiscitée dans les actes, par le milieu professionnel lui-même. Le positionnement du Conseil Supérieur en travail social l'illustre par une certaine imprécision de ses textes à ce sujet. Le manque de production écrites semble l'attester par ailleurs.

Quels que soient les publics et leurs demandes ou leurs non demandes, les formes de l'accueil se modifient et intéressent la communauté scientifique. On peut se demander alors si les orientations dans les domaines scientifiques déjà précités n'encouragent pas dans une certaine mesure les farouches détracteurs des nouveaux modes de management à laisser à la dérive la fonction d'accueil, pouvant paraître concrètement « secondaire ». La rationalisation des activités deviendrait l'alibi à délaisser des activités perçues comme moins nobles. Les propos entre les approches de chercheurs et les experts du travail social empêcheraient-ils de faire évoluer ou d'accompagner un changement de pratiques?

A penser l'accueil comme banal, à le diviser en termes de process, les nouvelles politiques de management participent à sa recomposition en séquences, dans une logique de division et une spécialisation du travail, *« au détriment d'une action personnalisée et unitaire »* (Aballea, 2000, p. 105). Délégué à de nouveaux professionnels, l'accueil poursuit malgré tout son développement, à l'insu de chacun, à la marge du cadre institué du travail social. L'apparition de nouveaux métiers relationnels, pointée par les chercheurs *« portés par de nouveaux besoins sociaux »* (Demailly 2008, p. 74) et/ou sur des interstices laissés vacants par l'intervention sociale ou délégués au champ administratif (Maurel, 2000, p. 133), caractérise ce mouvement professionnel confus et complexe.

Dans ce contexte, le milieu de la formation participe à ce brouillage. Les instituts de formation amenés à appliquer les référentiels de compétences, paraissent avoir égaré l'accueil dans leurs corpus théoriques. De l'accueil du stagiaire à l'accueil du public, la notion apparaît confuse dans sa mise en œuvre, ressemble parfois à du « bricolage » institutionnel. L'accueil apparaît dans les intitulés de documents à visée administrative et informative (le livret d'accueil). Il est utilisé dans une dimension pédagogique et politique (l'alternance intégrative). La dimension d'accueil du stagiaire demeure complexe à saisir dans sa mise en œuvre opérationnelle et dans les fondements théoriques qui le constituent. Au cœur même des

référentiels, les approches s'opacifient encore. Il est difficile de déterminer qui est accueilli, comment, pour quoi faire, combien de temps, dans quel espace, etc.

Les professionnels du travail social auraient-ils perdu le sens de l'accueil ?

L'accueil apparaît comme un analyseur pertinent pour saisir les mouvements de la professionnalité à l'œuvre dans le champ plus global de l'action sociale. Il révèle un certain manque de rigueur dans son emploi, sa mise en œuvre effective dans les organisations et sa définition est loin d'être stabilisée. Il participe à ouvrir d'autres champs d'analyse possibles. C'est ce que je vais m'attacher à démontrer à présent. L'accueil interroge la question de la proximité entre l'accueillant et l'accueilli, mais jusqu'où le degré d'engagement est-il évaluable ?

DEUXIEME PARTIE :
LES DISPOSITIFS D'ACCUEIL DU CCAS
APPROCHE METHODOLOGIQUE

« C'est dans les sociétés libres que l'invisible police de l'esprit est la plus efficace, précisément parce qu'on croit qu'elle n'existe pas »

Devereux, *De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement* (1967)

Depuis la Révolution Française, l'État a fait de la lutte contre les inégalités, l'une de ses priorités. En s'appuyant sur un principe politique de redistribution des revenus, il construit progressivement le cadre de son intervention en matière de protection sociale. Le premier service public basé sur ce système est le bureau dit « de bienfaisance ». La charité s'institutionnalise en droit[103] par un maître d'œuvre identifié et institué. Pour la première fois dans l'histoire de la bienfaisance, la loi accorde aux pauvres un droit, le droit à la solidarité publique. Dans les communes, des bureaux localisés sont créés pour venir en aide aux « miséreux ». Connus aujourd'hui sous l'appellation Centre Communal d'Action Sociale, les CCAS sont-ils les « héritiers institutionnels » de la relation de proximité ? Comment s'est construite la fonction d'accueil dans ce cadre ?

Après avoir resitué les CCAS dans leur contexte actuel, je propose une relecture sociohistorique de la mise en œuvre de la fonction d'accueil, à travers la relation de proximité qu'ils doivent légalement mettre en œuvre au sein de la Fonction Publique Territoriale. Je m'appuie sur le courant de l'Analyse Institutionnelle pour présenter ma méthodologie de recherche. Entre recherche-intervention, dispositif socio-clinique et le concept d'implication, toujours central dans mon analyse, je préciserai le cadre méthodologique de la recherche. Il me permet de présenter la démarche de recherche de terrain, d'inspiration ethnosociologique que j'ai choisi de mettre en œuvre au sein des dispositifs d'accueil d'un Centre Communal d'Action Sociale particulier.

[103] Par la loi du 7 Frimaire An V (27 novembre 1796)

I. Des CCAS au CCAS : des structures publiques d'accueil du citoyen

Je débute mon analyse en précisant le corpus théorique sur lequel je m'appuie pour présenter les CCAS. Puis je poursuis par l'étude du contexte contemporain. Qu'est-ce qu'un CCAS ? Quelle place occupe-t-il dans la fonction publique en France ? Je parcours ensuite sa généalogie afin de découvrir comment la mission d'accueil du public s'est construite.

A. Des documents officiels et à usage professionnel peu nombreux

Les publications sur l'accueil et les CCAS et les CCAS en général sont relativement peu nombreuses. Les textes de lois permettent parfois d'affiner certains contours. Du point de vue de la recherche, les CCAS sont peu observés, parfois cités.

Au niveau historique, j'ai été aidée dans ma tâche par les travaux d'Alain Borderie, historien, à partir du seul ouvrage historique spécialisé recensé à ce jour. Il date de 2006 et s'intitule *Combattre l'exclusion; Des bureaux de bienfaisance aux CCAS. Une histoire de l'action sociale de proximité*. Ce livre a été réalisé sur commande de l'UNCCAS pour son 80ème anniversaire et pourrait éventuellement interroger le lecteur sur sa neutralité.

Une seule thèse a été publiée et soutenue en Droit Public[104], celle de Darles en 1991 et propose une lecture historique des CCAS, à partir du concept d'assistance. Elle s'intitule *Le CCAS : le bureau d'aide sociale dans la décentralisation*. L'auteur fait le constat du désintérêt sur le sujet entraînant une absence de débat doctrinal et de réelles controverses publiques. L'information est à la croisée de plusieurs matières scientifiques (droits, sociologie…) accentuant la difficulté de recueils de données centralisées ou bien *« diluées »* ou *« abordées en périphérie »* de travaux spécifiques (Darles, 1991, p. 5). La question de la collectivité territoriale communale plus globalement semblerait peu intéresser la communauté des chercheurs.

J'ai également répertorié quelques articles à visée prescriptive et professionnelle, ou orientés dans le champ de la sociologie avec les travaux des sociologues Fourdrignier[105] Siblot

[104] Les travaux de recherche sur la commune, les élus municipaux, etc…sont peu nombreux et relèvent ou sont publiés généralement dans le champ des sciences politiques. La sociologue Yasmine Siblot pose le même constat Son ouvrage est d'ailleurs publié aux presses de sciences politiques (Siblot, 2006).

[105] A noter que ces travaux s'appuient essentiellement sur sa pratique de consultant auprès de ce type d'institution, autour de l'Analyse des Besoins Sociaux.

ou Jaeger. Le principal article à dimension pratique est celui d'une ancienne présidente honoraire de l'Association Nationale des CCAS (ANCCAS) [106], Rina Dupriet, publié dans la revue *Vie Sociale*, en 2011, sous un titre explicite *Le centre communal d'action sociale : un organisme souvent contesté et remis en cause* .[107].

Des mémoires professionnels ont été également recensés et consultés aux archives du CEDIAS : menés en formation professionnelle en DEIS et CAFERUIS réalisés en Institut Régional en Travail Social[108]. Les CCAS semblent davantage interroger les professionnels ou élus concernés. Des articles sont référencés dans des revues à caractère professionnel : *La gazette santé sociale* est la revue référente en la matière. Les *ASH* (Actualités Sociales Hebdomadaires) sont souvent utilisées comme vecteur de communication par les différentes instances des CCAS. D'autres articles sont parus dans des ouvrages ou revues à visée professionnalisante : *La revue sociale* ou *Empan*, par exemple.

Les CCAS ne sont pas en reste et produisent régulièrement sur leurs activités, leurs problématiques et leur malaise, dans des espaces spécialisés et à usage professionnalisant, à travers les publications de l'Union Nationale des CCAS (UNCCAS). On relève : *Le baromètre annuel de l'action sociale locale* publié annuellement en partenariat avec *La gazette santé social*. L'UNCCAS tend à rendre disponible un certain nombre de textes ou de rapports en ligne gratuitement. Sous réserve de connaître ces espaces, ils sont une source et une ressource pour les acteurs sociaux. La revue *Actes* publiée par l'Union l'illustre. Je me réfère au rapport réalisé par les étudiants administrateurs territoriaux de l'Institut National des Études Territoriales (INEP) « *Le personnel au sein des CCAS : CIAS*[109] *; profil des agents et spécificités de l'environnement de travail »* (2014).

A travers ma précédente activité de directrice de CCAS, j'ai récolté et conservé des documents professionnels que j'ai utilisés pour cette recherche. Ils sont délivrés essentiellement par l'UNCCAS et les éditions Weka, que j'ai présentées dans la partie précédente. Je reprends mon adhésion à l'ANCCAS (Association Nationale des CCAS) et bénéficie des numéros de *La lettre*. Cette brève relate des analyses de lois, des billets d'humeur, des thématiques du moment,

[106] L'ANCCAS regroupe près de 400 directeurs de C.C.A.S. et cadres communaux exerçant une fonction de responsabilité dans le champ de l´action sociale communale (Source http://anccas.fr/tout-sur-lanccas/.)

[107] Dupriet Rina, « Le Centre communal d'action sociale : un organisme souvent contesté et remis en cause », Vie sociale, 2011/2 N° 2, p. 105-109. DOI : 10.3917/vsoc.112.0105

[108] Sur le moteur de recherche du Cedias, on dénombre 5 mémoires réalisés entre 1992 et 2003, dont un « les agents d'accueil en CCAS : de l'indéfinition à la définition d'un métier » paru en 2003. Plus généralement les thématiques s'intéressent aux questions de réseau partenarial et de maintien du lien social.

[109] Centre Intercommunal d'Action Sociale.

décrites, analysées, explicitées, le plus souvent par des directeurs de CCAS. A visée nationale, elle est accessible à chaque adhérent de l'association. Il est difficile d'en mesurer la portée. Il s'agit principalement de maintenir un lien entre les adhérents du réseau.

J'utilise d'autres documents « officiels » obtenus sur le terrain de recherche. Ils sont de deux ordres. Tout d'abord, je recueille des documents à visée interne. J'ai accès aux fiches de postes génériques des agents. Ensuite j'obtiens les bilans d'activités mensuels et annuels des services d'accueil de 2012-2013. Ils participent à la présentation de mon terrain de recherche.

B. Les CCAS : contexte socio-historique et problématique actuelle

La Fonction Publique Territoriale (FPT) : détour par les politiques publiques

Pour comprendre la place des CCAS en FPT, il faut la définir dans le contexte plus général de la Fonction Publique en France (FP). Depuis 1983 (loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 sur les droits et obligations des fonctionnaires), la Fonction Publique est composée de trois axes : la FP d'État (FPE), la FP Hospitalière (FPH) et la FPT. Les principaux employeurs sont les collectivités territoriales : les régions, les départements ou les communes, comme définies dans la révision constitutionnelle du 28 mars 2003[110]. Les établissements publics locaux sont des Établissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI), non spécialisés (syndicats de commune à vocation multiple), ou spécialisés (alimentation de l'eau, etc.). Les CCAS relèvent d'une autre catégorie d'établissements communaux, à savoir les établissements publics administratifs communaux spécialisés. Ma recherche relevant de ce champ, je précise cependant que d'autres catégories et d'autres compétences existent aux niveaux départemental et régional. Au-delà de ces échelons territoriaux, les communes peuvent avoir deux sortes de compétences: traditionnelles (liées à des fonctions de représentations de l'État dans la commune – état civil, protection de l'ordre public) ; décentralisées comme l'action sociale par exemple).

Auparavant, la FPT relève d'un passé « fusionnel » avec la consolidation du régime républicain. Elle est étroitement reliée avec l'État en train de se construire, *« l'emploi public local s'éloigne de la bureaucratie impersonnelle »* (Biland, 2012, p. 8). Avant la loi de 1984 (loi n°84-53 du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la FPT), les

[110] La réforme de la décentralisation est annoncée par le Premier ministre dans sa déclaration de politique générale, le 3 juillet 2002. Destinée à "bâtir une République des proximités, unitaire et décentralisée", cette réforme consacre l'existence juridique des régions et reconnaît aux collectivités territoriales en général des compétences élargies. Elle s'appuie sur deux piliers : le « pilier régional qui a pour vocation la cohérence et la programmation » et « le pilier de la proximité qui relève de l'échelon départemental et de l'intercommunalité » (http://www.vie-publique.fr/politiques-publiques/decentralisation/reforme-constitutionnelle/).

communes emploient du personnel dans des domaines variés : voirie, police municipale, état civil, etc.

Depuis le rapport Guichard[111] *Vivre ensemble* (1976) à l'origine de la première vague de décentralisation, le paysage politique et territorial s'est modifié et la nouvelle carte de la régionalisation engagée devrait générer également de nouvelles redistributions de missions entre État/Région/Département/Commune. Le chapitre 16 proposait de favoriser l'échelon local de la commune en créant un fonds départemental pour favoriser *« la décentralisation sur le réseau communal »*, le département devenant coordonnateur du fonds. La question de la proximité du public sous-jacente était posée ici en reconnaissant d'une certaine façon que l'action sociale et sanitaire était une réalité du *« vivre ensemble »* à l'échelle locale. On peut y voir aussi un désir de maintenir un lien *« ancien »* entre État et Commune, d'être au plus près des populations, dont la mesure ou le développement de la pauvreté n'ont peut-être pas encore été pris dans leur juste mesure (Rosanvallon, 1990, p. 147). D'ailleurs le rapport mentionnait : *« l'affaiblissement des solidarités spontanées de voisinage, le relâchement des liens familiaux traditionnels, l'appauvrissement des relations sociales individuelles, joints à l'évolution des besoins ont rendu plus nécessaire que jamais le développement d'actions de substitution de la part des pouvoirs publics »* (Guichard, 1976, p. 182-189). Il insistait sur le rôle du service public pour pallier ces pertes de liens sociétaux. Malgré la reconnaissance de cet échelon local territorial via la commune, la logique départementale est privilégiée, sous la pression des élus.

Les départements devenus *« chef de file de l'action sociale »* depuis la deuxième vague de décentralisation de 2003[112] ont amené un redécoupage des compétences, accentuant leur domination dans le domaine de l'action sociale. Le département se voit confier *« la charge des exclus et autres populations inadaptées (...) en déconnectant tendanciellement ce champ d'action du système global en action »* (Borgetto, Lafore, 2007, p. 22). Le système de financement reposant sur un système assuranciel et d'assistance conduit à une division, voire à une catégorisation ou autrement dit *« à un début de partition entre les populations insérées par le travail ou rattachées au travail par le biais des droits directs ou dérivés à protection, d'un*

[111] Sous la demande du Président de la République, Giscard d'Estaing, le rapport « vivre ensemble » a été rédigée par la commission des responsabilités locales en septembre1976, aux éditions La documentation française. Il avait été précédé d'une étude de Peyrefitte et de sociologues « décentraliser les responsabilités : pourquoi ? Comment » éditions La documentation française, 1969.

[112] Les lois portant sur l'acte 2 de la décentralisation sont : la loi de révision constitutionnelle du 28 mars 2003 relative à l'organisation décentralisée de la République, la loi du 18 décembre 2003 portant sur la décentralisation en matière de revenu minimum d'insertion, créant un revenu minimum d'activité, la loi organique du 29 juillet 2004 relative à l'autonomie financière des collectivités locales et la loi du 13 aout 2004 sur les libertés et responsabilités locales.

côté, et les populations inadaptées, légitimement en dehors du travail et « exclues » car sans valeur sur le marché du travail, de l'autre » (Borgetto, Lafore, 2007, p. 22). Mais, ce qu'oublient de mentionner ces auteurs, c'est la montée des travailleurs pauvres. Le travail ne rend pas nécessairement plus riche et une catégorie de salariés en situation d'entre deux vient grossir le nombre des demandeurs possibles d'une action sociale croulant de plus en plus sous la demande des dits « exclus ». Par exemple, la frontière des salaires avec les minimas sociaux interroge les liens entre les individus (contrat aidé 1 182€)[113]. La question de la formation est posée compte tenu du faible niveau de qualification de beaucoup d'agents de la FPT (DGAFP, 2014).

Dans ce contexte de décentralisation, les effets pour la FPT portent majoritairement sur sa structuration. Les attributions supplémentaires de compétences s'avèrent peu nombreuses. Elles le sont le plus souvent par délégation (la gestion des fonds d'aide aux jeunes et la politique de logement, essentiellement en matière d'aide à la pierre)[114]. En revanche la réforme territoriale impulsée dès 2007[115] initie des changements sur la place des élus et sur le travail des agents. Deux points m'apparaissent cruciaux. Le premier porte sur la clause générale de compétence (art L.111-2 du code général des collectivités territoriales). Cette clause permet aux collectivités territoriales d'agir sur le fondement de l'intérêt public local devient l'exclusivité des communes. A compter de janvier 2015, cette clause n'est plus applicable aux régions et aux départements. Cette prérogative laissée aux communes peut montrer l'intérêt de maintenir le lien de proximité avec la population locale et ses besoins. Le second point se réfère à la création d'une nouvelle catégorie d'établissements publics : les métropoles regroupant des communes d'au moins 500 000 habitants (hors Ile de France). Même si elle ne s'applique pour l'instant qu'aux pôles urbains les plus importants, cette clause renforce le poids de l'intercommunalité face aux départements. Les Établissements publics intercommunaux initiaux (communauté de communes, etc.) détiennent des compétences transférées des communes soit obligatoirement (exemple voirie, etc.) soit de façon facultative (exemple la politique jeunesse, l'action sociale, etc.). Ces métropoles détiendront désormais des compétences transférées des régions et des

[113] Le contrat unique d'insertion (CUI) a pour objet de faciliter l'insertion professionnelle des personnes sans emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières d'accès à l'emploi. http://travail-emploi.gouv.fr/informations-pratiques,89/fiches-pratiques,91/contrats,109/le-contrat-unique-d-insertion-cui,10996.html. Consulté le 13 septembre 2015.

[114] Loi du 13 Aout 2004 relatives aux libertés et responsabilités locales.

[115] Lois n° 2007- 209 du 19 Février 2007 relative à la fonction publique territoriale et la loi n° 2010-751 du 5 juillet 2010 relative à la rénovation du dialogue social et comportant diverses dispositions relatives à la fonction publique.

départements (transports scolaires, etc.) (Biland, 2012, p. 91). Le pouvoir donné au local reste prégnant, même s'il est tôt pour en mesurer les effets, ne serait-ce qu'au plan économique (transfert ou non de moyens financiers inhérents). La réforme suggère également un mouvement de personnels. Ce dernier point démontre une nouvelle fois le caractère très hétérogène des collectivités territoriales au niveau communal et intercommunal et peut s'accompagner d'entorses au statut au niveau local (Biland, 2012, p. 108). En fonction des politiques locales choisies, les dynamiques vont différer d'un territoire à l'autre.

Ce détour par les politiques publiques a pour seule prétention de montrer les liens entre la construction de la relation de proximité avec le public dans un contexte institutionnel, de type « poupée gigogne » ou de millefeuille dans lequel l'usager doit trouver son chemin. Il montre aussi l'évolution progressive du territoire et la transformation de la commune vers l'intercommunalité.

C'est dans ce contexte évolutif de la FPT que les CCAS appliquent leurs missions publiques.

Un établissement Public communal : Observatoire social et accueil du public

Un établissement public « autonome »

Les CCAS se construisent historiquement à partir de la prise en charge de la question sociale. Identifiés juridiquement comme Établissement Public Communal, ils sont rattachés à la FPT. Remis en question régulièrement [116] sur leur statut juridique, ils sont souvent perçus en marge des services publics communaux d'accès aux droits communs (service d'état civil, élections). Ils sont pourtant qualifiés d'établissements administratifs et non d'établissements sociaux. Dans l'imaginaire populaire, ils sont souvent associés à des services sociaux « d'aumônes » interrogeant par ailleurs les relations que les personnes entretiennent avec ce type de service (Siblot, 2006, p. 78-79). Qualifiés de « Bureau d'Aide Sociale » (BAS) jusqu'au début des années 1990, leur dénomination sous l'appellation CCAS est récemment instituée en 1995[117]. Il n'est donc pas surprenant qu'ils soient associés à des services sociaux spécialisés

[116] En 2003 : projet de loi relatif aux responsabilités locales, adopté par le Sénat en première lecture, proposant modification l'article L. 123-5 du Code de l'action sociale et des familles, autorisant les communes à renoncer à la création d'un CCAS en leur permettant d'exercer directement la mise en œuvre de leur politique d'action sociale.

[117] Même si l'appellation est souvent identifiée en 1986 (Jaeger, 2014, p.55), le 9 mars1978, une circulaire ministérielle autorisant l'appellation. La loi du N° 86-17 du 06 Janvier 1986 labellise en quelque sorte le CCAS comme un outil social communal mettant en œuvre des compétences par délégation et convention par le département. Il faut attendre le 6 mai 1995 et le décret n° 95.562, Art L. 123-4 du code de l'action sociale pour voir mentionner

par le citoyen lambda. Chargés de la mise en œuvre concrète des politiques d'action sociale à l'échelle communale voir intercommunale, ils développent une action sociale de proximité.

Ils sont administrés par un président (le maire ou le président du syndicat intercommunal) et un conseil d'administration. Ce dernier comprend en nombre égal les élus à la proportionnelle par le conseil municipal ou au scrutin majoritaire pour le syndicat intercommunal dans le cas d'un CIAS. Il est également constitué de membres nommés par le président. Ce sont des représentants de l'UDAF (Union Départementale des Affaires Sociales), des associations de retraités et de personnes âgées, des associations des personnes handicapées du département et des représentants d'associations œuvrant dans la lutte contre l'exclusion, depuis la loi du 29 juillet 1998 (Jaeger, 2014, p. 55).

Même si le maire ou le président de l'intercommunalité préside et dirige la composition de son Conseil d'Administration (CA), son budget propre et la gestion de son personnel le rendraient autonome de la gestion politique communale. Ce caractère autonome est souvent mis en avant dans les articles professionnels consultés et revendiqués par ces instances représentatives[118]. Il est institué comme un instrument qui se veut malléable pour pouvoir adopter rapidement des décisions politiques prises au sein du CA. La réalité est parfois plus complexe. Le choix des représentants d'associations nommés par son Président n'influence-t-il pas les orientations vers des décisions unilatérales pouvant être prises au sein même du conseil municipal ? L'autonomie des CCAS serait à relativiser. Ce sont des structures municipales chargées de mettre en œuvre les politiques sociales de la commune.

Des instances représentatives engagées : des élus et des cadres engagés

Comme je l'ai précisé en introduction de cette partie, les CCAS sont des structures peu étudiées en dehors de leurs instances professionnelles fédérales : l'Union Nationale (UNCCAS) et l'Association Nationale (ANCCAS). Depuis leur origine, élus et cadres s'engagent et militent pour défendre cette proximité avec le public. Cette militance est à relever car toujours aussi active au fil du temps. Elle interroge le lien élu/fonctionnaire. En participant à l'action publique locale, les fonctionnaires peuvent-ils être *« décrits comme des producteurs de politiques »*, comme le suggère Biland ? (Biland, 2012, p. 58). La proximité entre politiques et administratifs encourage parfois les agents à se sentir investis d'une mission politique. D'ailleurs, les élus participent de ce fonctionnement en cherchant à *« recruter au sein des réseaux politiques locaux*

l'obligation de sa création dans chaque commune (sans format en nombre d'habitants); voire sur une coopération intercommunale.

[118] L'UNCCAS et l'ANCCAS

(...) des cadres ayant fait leurs preuves dans des collectivités de même bord » (Biland, 2012, p. 58). A l'inverse, l'élu peut aussi être tenté par une mission managériale. La participation observée des uns et des autres aux différentes instances pré- citées illustrent ce lien, quasi « fusionnel ».

Comment fonctionnent institutionnellement ces instances et que disent –elles de la façon dont pourrait être appréhendé l'accueil en CCAS ?

L'UNCCAS est donc un réseau d'adhérents, composés d'élus politiques missionnés ou ayant été missionnés en CCAS. Elle prend racine historiquement dans la constitution d'une union régionale, du nord de la France, en 1926, et s'initie sur des initiatives locales et militantes. Son fondateur est ainsi un médecin légiste engagé. Le Docteur Delahousse fonde une première union suite à un appel qu'il lance. L'union s'autofinance par les cotisations des structures adhérentes dont le montant est fixé proportionnellement au nombre d'habitants des communes. Les conditions de travail et d'insalubrité de la région du Nord Pas de Calais poussent les acteurs du territoire à se mobiliser et à mutualiser leurs moyens face au développement des quartiers insalubres et sources d'épidémies. Cette initiative locale pose le cadre de l'intervention de l'UNCCAS aujourd'hui : porte-parole auprès des instances dirigeantes, réalisatrice d'états des lieux réguliers, elle promeut des actions auprès des pouvoirs publics (Borderie, 2006, p. 42-49). Sa vocation de représentation, d'animation et d'accompagnement des CCAS/CIAS aux niveaux départemental, régional, national et ses valeurs se sont étendues au niveau européen. L'actuel président de l'UNCCAS est toujours un élu politique de Lille. Doit-on y voir un poids de l'histoire ? Son conseil d'administration est majoritairement composé d'adjoints au maire chargés de l'action sociale, vice-présidents du CCAS de leur commune [119]. On se situe donc au niveau politique. Les communes nomment le plus souvent un élu référent pour l'union, lorsqu'elles sont adhérentes. L'Union emploie des salariés qualifiés et spécialisés. Par exemple, des juristes peuvent être contactés par les adhérents et les directeurs de CCAS.

L'ANCCAS[120] permet d´assurer une représentation nationale et de faire entendre la voix des Directeurs de CCAS et des responsables d´action sociale communale, au sein de différentes instances. Elle fonctionne sur les cotisations annuelles et donc individuelles et personnelles des cadres salariés. Les moyens dont elle dispose sont donc mathématiquement inférieurs à ceux de l'union. L'association est active mais semble exister et être portée par les cadres dirigeants des

[119] Source : http://www.unccas.org/unccas/presentation.asp.

[120] Source http://anccas.fr/tout-sur-lanccas/

plus importants CCAS. Si l'on observe leur lettre annuelle[121], les contributeurs sont par exemple souvent les mêmes.

Une relation de proximité entre salariés (dirigeants) et élus semblent relier ces deux instances.

Elles ont la particularité d'avoir des relais régionaux portés et animés le plus souvent par des directeurs de CCAS ou des élus. Un directeur est souvent l'animateur de l'échelon régional pour l'ANCCAS. Il en va de même pour l'UNCCAS. Un élu porte la dynamique locale. La démarche est participative et permet des rencontres délocalisées, souvent trimestrielles, des réseaux régionaux pouvant maintenir le lien avec les cadres et salariés qui le souhaitent. Elles ont une fonction formative et réflexive. Pour avoir participé à ces instances en tant que chargée de mission puis directrice du CCAS, j'ai pu observer et participer à des échanges divers et variés : présentations d'expériences menées sur les territoires, informations sur les réformes en cours (par exemple : la réforme sur le droit à la formation, etc.). Elles permettent de créer des tiers espaces pour se rencontrer, échanger, se positionner « autrement » voire proposer des « contre espaces »[122] pour reprendre un terme employé par Bazin (Bazin, 2014, p. 3).

Les tentatives répétées de l'État à vouloir supprimer ou rendre facultatif les CCAS concernent aujourd'hui la dimension intercommunale du CCAS, (Proposition de la loi Doligné du 12 juin 2013[123]) et illustrent la pugnacité de ces instances à se mobiliser pour défendre « leurs » structures. Elles montrent par ailleurs le poids des orientations et l'influence politique, que l'on retrouverait jusque dans le choix de certains directeurs (Biland, 2012). Les CCAS seraient-ils des espaces très politisés ? Quelles en seraient les conséquences sur la mise en œuvre de la relation avec le public ? Dans un numéro de *La Gazette des communes*, l'actuel président de l'ANCCAS livre son point de vue sur l'évolution des CCAS, tout en montrant les disparités de territoires et des points de vue, notamment avec les élus locaux : *« Je suis personnellement favorable au transfert de l'action sociale aux intercommunalités par la*

[121] Dite « La lettre »

[122] La notion de « contre espace » correspond selon l'auteur à : « […] ce qui n'est pas « contre » l'institution dans le sens d'une opposition qui deviendrait vite stérile, mais dans le sens d'une articulation qui permet un jeu complémentaire entre les espaces et ainsi offre la possibilité de négocier des nouvelles postures, projets, dispositifs. Comme dans tous espaces « autonomes temporaires », nous sommes dans un jeu d'interaction et de négociation permanente aussi bien sur le plan interne au groupe qu'externe au contexte social et institutionnel ».

[123] Proposition de loi relative à la simplification du fonctionnement des collectivités territoriales. Elle prévoit le caractère facultatif des CCAS dans les communes de moins de 1500 habitants. Les CCAS ne seraient plus consultés pour autoriser le transfert de compétences ne figurant pas dans l'intérêt communautaire http://www.senat.fr/dossier-legislatif/ppl10-779.html, consulté le 01 septembre 2015.

création de CIAS. Dans les moyennes et grandes villes, tout le monde n'est pas d'accord, surtout parmi les élus. Mais les CIAS permettent de mutualiser les moyens et d'harmoniser l'action sociale » (Garvenèse, 2013).

Ces instances sont aussi des espaces pouvant s'apparenter à des dynamiques syndicales. Par exemple, la révision de la qualification au grade de directeur[124], des directeurs de CCAS et CIAS a été obtenue grâce à la militance de ces instances (Jaeger, 2012, p. 56). Elles sont d'ailleurs représentées au niveau national par des CCAS de ville de taille importante (Lille, Tourcoing). Les abonnés de l'ANCCAS bénéficient d'une protection juridique incluse dans le prix de leur cotisation annuelle. L'association propose une assurance de responsabilité civile professionnelle. Cette offre laisserait supposer, au-delà d'un devoir de protection des salariés, des risques potentiels à assurer des fonctions de cadres. L'UNCCAS développe une offre de formation adaptée aux besoins des salariés et des élus locaux. Jean Borderie relève *« une politique des agents des bureaux d'aide sociale qui se différencie des personnels communaux, bien qu'ils aient un statut commun. Ils bénéficient également des premières formations dont profitent aussi les administrateurs bénévoles »* (Borderie, 2006, p. 102). Son offre de formation n'a jamais cessé de s'accroître en fonction de l'actualité des thématiques très variées. On relève en 1988, une formation spécifique pour les nouveaux instructeurs du RMI puisque, par délégation, les CCAS peuvent instruire des dossiers. Il en est de même dans le cadre de la prévention de la santé autour de la thématique du SIDA fin des années 1980 début des années 1990. Elle s'appuie aussi sur le Centre National de formation de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT)[125]. La défense de « l'outil de travail » CCAS et les intérêts des professionnels y paraissent assurés. Les besoins des populations y seraient débattus.

Comment ces instances s'intéressent-elles à la fonction d'accueil de leurs CCAS?

[124] Possibilité pour les centres communaux d'action sociale (CCAS) et le centre intercommunal d'action sociale (CICAS) de créer des emplois de directeur et directeur adjoint, dès lors que l'importance de leur budget de fonctionnement, et le nombre et la qualification des agents à encadrer permettent de les assimiler à une commune de plus de 10 000 habitants pour l'emploi de directeur, et de plus de 20 000 habitants pour l'emploi de directeur adjoint. NB : Les CCAS et CICAS de plus de 80 000 habitants peuvent pourvoir leurs emplois fonctionnels par des agents non titulaires en application de l'article 47 de la loi du 26 janvier 1984 (La loi n°2007-2009 relative à la fonction publique territoriale).

[125] Le CNFPT est un établissement public paritaire déconcentré dont les missions de formation et d'emploi concourent à l'accompagnement des collectivités territoriales et de leurs agents dans leur mission de service public. Sa mission principale est de construire et délivrer les formations obligatoires. Ces formations bénéficient à l'ensemble des agents territoriaux, de toutes catégories, A, B et C: les formations d'intégration, les formations de professionnalisation, les formations réglementées, adaptées aux exigences et contraintes de certains métiers. Source : http://www.cnfpt.fr/content/missions?gl=MDAwM2YyMmU

Elles sont très actives, entrainées indéniablement par la dynamique de réseau de l'UNCCAS. La réactivité et la stratégie de communication mises en œuvre depuis les années 1980 sont à relever jusqu'au devoir de mémoire qu'elles semblent remplir. L'ouvrage commandé à Borderie pourrait l'illustrer. L'UNCCAS semble savoir promouvoir son réseau et, au-delà, ses pratiques de proximité. En 2003, elle crée par exemple sur son site internet une banque d'expérience de l'action sociale suivie du prix de l'innovation sociale l'année suivante, dans tous les domaines d'intervention. Dans ce contexte, elles produisent des congrès annuels thématiques. Le recueil de ces thématiques donnent à voir des éléments de réponses. J'ai réalisé ci-dessous un tableau comparatif des thématiques des congrès annuels de ces cinq dernières années, à partir des données recueillies sur leurs sites internets. Les thématiques se répartissent comme suit :

UNCCAS	Année	ANCCAS
Les CCAS au cœur des solidarités : Observer, coordonner, agir	2014	L'action sociale : un enjeu de territoire ?
Les Politiques Sociales à l'épreuve : construire un nouveau modèle	2013	L'avenir de l'action sociale de proximité
Vieillir demain : décider notre avenir aujourd'hui ?	2012	« Manager dans le social : de la compétence à la performance ? »
Des territoires innovants pour un développement social durable	2011	Réforme de l'organisation territoriale et du secteur médicosocial. Les CCAS sauront-ils rebondir ?
De l'observation sociale à l'évaluation : des clés pour mieux agir sur nos territoires	2010	Crise financière, crise sociale, crise des financements, les CCAS en recherche

Figure 7 - Les thématiques des congrès annuels ANCCAS et UNCCAS, 2010-2014

Ces thématiques montrent globalement dans leur intitulé des préoccupations quasi existentielles des CCAS, analyseurs de l'évolution de l'action sociale. Les questions de rationalisation, de gestion et de management sont abordées. La question du territoire est très présente. Si la thématique d'accueil n'est pas apparente je me suis intéressée plus particulièrement au thème du congrès de 2013 de l'ANCCAS portant sur la dimension de proximité. Cette instance s'était déjà intéressée à cette thématique lors de précédent congrès au début des années 2000 : *L'usager au cœur de notre action* (1999) ; *Quels territoires pour une action sociale de proximité ?* (2000). La question de la proximité est abordée avant tout sous

l'angle du territoire. C'est d'ailleurs Lafore, professeur en droit public, qui ouvre la thématique du congrès sur le thème *L'acte III de la décentralisation : quelles incidences pour le social ?* Il énonce qu'en raison des évolutions actuelles, l'avenir tend plutôt vers le CIAS que le CCAS. En soi, il n'y a pas de territoire idéal. Le bon niveau de territoire est celui qui apportera une bonne réponse aux besoins des populations. Dans le cadre de la sectorisation, on doit s'interroger sur comment et pourquoi la réussite de certains quartiers engendre la dégradation d'autres quartiers (La lettre, n°111, 2013, p. 5). L'une des tables rondes s'intitulait *« Face à la montée de la précarité : quelles réponses de proximité ? »*. La directrice d'un CCAS préconise trois dimensions à mettre à l'œuvre dans la relation : *« rester humain »*, *« ne pas penser providence »*, *« s'occuper vraiment des personnes »*. L'accueil n'est jamais nommé dans le compte rendu de la journée, même si ces propos professionnels insistent sur la dimension relationnelle. Ils interrogent l'entrée en contact avec le public. En effet, elle souligne le manque d'empathie et le temps *« trop rares dans la relation »*. Elle insiste sur la coordination entre institutions afin de faciliter les accompagnements *« […] en examinant comment les actions autour d'une personne peuvent se combiner sans dogmatisme. On doit s'autoriser entre institutions à accompagner des gens transitoirement si l'autre interlocuteur ne peut le faire »* (La lettre, n°111, p. 6-7). Ces remarques interpellent sur le sens de la relation menée avec l'usager, les liens de pouvoir entre institutions, la place de l'usager dans la relation inter institutionnelle. Les termes employés relèvent une certaine ambivalence. Peut-on s'occuper des autres sans être dans l'assistance (État providence) ?

Je propose donc d'approfondir davantage les missions du CCAS, quelles sont-elles ? Comment s'organisent-elles et quelle place est donnée à l'accueil de l'usager ?

Une mission de prévention et de développement social

Qualifié d'observatoire social dans les textes, les CCAS doivent donner une place particulière aux habitants jusque dans leur fonctionnement initial.

Un CCAS est un organe qui se doit légalement être stratégique en matière de coordination des politiques sociales locales, à l'échelle de la commune ou de l'intercommunalité. Le décret d'application du 6 mai 1995[126] insiste sur sa dimension d'animation et de mise en œuvre du lien social. C'est d'ailleurs sur ce rôle de pilier et de coordination que Darles appuie sa thèse en 1991, avant même la parution du décret. Le développement social et l'obligation d'analyser les

[126] Extraits du décret : » une action générale de prévention et de développement social à l'échelle de la commune en lien étroit avec les institutions publiques et privées (…) ».

besoins sociaux sur leur territoire les obligent à développer de nouvelles compétences en matière d'observation sociale, sous l'appellation *« action générale de prévention et de développement social dans la commune »* L'article 123-5 institue cette mission dans un cadre légal et obligatoire : la réalisation de l'Analyse des Besoins Sociaux (ABS)[127]pour la mise en œuvre de la politique d'action sociale (actualisation annuelle). Cette démarche vise le développement social localement en veillant à l'adéquation entre les besoins estimés et les actions menées sur le territoire communal ou intercommunal.

La procédure d'ABS s'inscrit dans une logique de dynamique territoriale locale, dans une perspective participative et collaborative avec et auprès de l'ensemble de la communauté. Si l'on en croit la thèse de Darles en 1991, à l'échelon local les CCAS joueraient d'une position intermédiaire, d'interface: *« instrument d'intervention sociale de proximité, ayant un caractère dual, le CCAS est à la fois un auxiliaire du département pour l'aide sociale légale et l'un des animateurs décentralisés du développement local, plus ou moins intégré à la politique sociale communale, voire celle de l'État pour laquelle il constitue parfois un relais mésestimé »* (Darles,1991, p. 743).

A ce titre, le CCAS fonctionne dans le cadre d'une dynamique collégiale. Les acteurs associés à la dynamique de développement social sont : les représentants de la population, les institutions publiques partenaires extérieures (service de la Caisse d'Allocation Familiales, services sociaux du Conseil Général par exemple), des associations à caractère social locales (Secours populaire, Secours Catholique, ADAPEI, etc.) avec le soutien des services communaux (Service municipaux des sports, Service culturel…). Par ses élus municipaux, ces acteurs montrent les enjeux de la coordination décrite par Darles (Darles, 1991). La responsabilité de l'ensemble des agents salariés en CCAS repose sur une démarche de promotion et de valorisation de la politique locale municipale. En fonction de la façon dont les personnes sont accueillies et des aides, informations, conseils qu'elles perçoivent, de la relation de service proposée, le CCAS dit des choses à ses habitants de la politique municipale menée sur le territoire.

Les autres missions du CCAS inscrites dans ce même décret mentionnent d'autres attributions. Elles sont soit obligatoire soit facultatives ou extra-légales. Ces dernières sont des

[127] Obligatoire depuis le 06 mai 1995- Décret n°95.562- Code de l'action sociale et des familles. L'article R123-1 précise « Les centres communaux et intercommunaux d'action sociale procèdent annuellement à une analyse des besoins sociaux de l'ensemble de la population qui relève d'eux, et notamment de ceux des familles, des jeunes, des personnes âgées, des personnes handicapées et des personnes en difficulté ».

missions élargies variant autant sur la forme que sur le fond, d'un CCAS à l'autre et en fonction de la volonté des politiques locales menées et soumises à la capacité financière des communes : prestations financières (dons ou prêts) ; en nature (colis alimentaires, chèque déjeuner…) ; création et gestion d'établissements sociaux et médico-sociaux divers maintenues et affirmées dans le cadre de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale (maison de retraite, hébergement d'urgence…) ; coordination d'acteurs à l'échelon local autour de certains dispositifs ou structures ; participation à des chantiers d'insertion. Des attributions de compétences par convention entrent également dans ce cadre : par exemple la mise en œuvre de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie), etc.

L'accueil du public peut-il être maintenu comme une mission spécifique, alors que le CCAS évoluerait vers une mission d'observatoire local social en vue d'orienter et de coordonner davantage des actions plutôt que d'en mener directement ? C'est ce que je vais aborder plus particulièrement à présent aux regards de ces autres missions obligatoires.

Un lieu d'accueil du public ?

Le cadre de loi étudié à travers le décret d'application de 1995, confirme la place des CCAS en tant que service de proximité. Ils sont en première ligne pour recevoir les demandes des personnes. L'accueil est généralement effectué par des agents administratifs, associés de plus aux tâches de secrétariat.

Dans le cadre de ses missions instituées, l'accueil est mentionné à double titre. Elle se réalise autant dans une logique de prévention dans le cadre de la mission de développement social local « animation générale de prévention … » que dans ses missions dites extra-légales ou facultatives. L'accueil du public relève de l'obligation au même titre que l'instruction des demandes d'aide sociale, la domiciliation des personnes sans domicile fixe, la tenue d'un fichier des bénéficiaires d'une aide sociale (ancêtre du registre des indigents).

A ce titre la mission du CCAS est d'accueillir l'ensemble des usagers potentiels de l'action sociale (donc l'ensemble des habitants de la commune) ; de faire valoir leurs droits (Weka, 2006, p. 23). Il peut accueillir par exemple les demandeurs, aider aux renseignements des dossiers et aux recueils des données nécessaires, les transmettre aux autorités compétentes. La mission d'accueil, à ce titre, est sous-entendue par le rôle d'animation et d'instruction des demandes, mais n'est jamais explicitement définie. De nombreuses appellations pour caractériser l'accueil sont employées par les CCAS : « Service d'accueil » (CCAS St Cheron), « lieu d'accueil » (CCAS Tarascon), « point d'accueil », (CCAS Décines) « rôle d'accueil »

(CCAS, Lens). On trouve ces appellations en parcourant les sites internet qui présentent leurs services en ligne[128]. L'accueil serait plus lié à une fonctionnalité liée à l'organisation de l'accueil du public pour pouvoir mettre en œuvre ses missions. Elles exigent, de fait, d'entrer en contact avec le public.

Le public s'étend aux populations dites concernées : personnes âgées, personnes handicapées, enfants, familles en difficulté. La démarche s'inscrit dans une logique de lutte contre l'exclusion, en adaptant localement les prérogatives des politiques publiques, en les adaptant aux réalités locales. Les CCAS sont donc censés s'inscrire dans des logiques participatives en développant des actions à partir et avec les habitants. Ils les accueillent au quotidien autant à travers des services que dans des établissements spécialisés. L'orientation en observatoire des besoins sociaux d'un territoire les éloignerait-elle des demandes de proximité, en les redistribuant à d'autres services publics ou associatifs ? Jusqu'où les CCAS assument-ils leur rôle d'aide sociale ? L'action sociale les éloignerait peu à peu de la relation d'aide du quotidien.

Les demandes sont différentes, diversifiées et nombreuses, les modalités d'accueil le sont tout autant (espace « guichet », accueil en établissement, etc.). Les espaces d'accueil du public gérés par un CCAS sont multiples et pas toujours spécialisés en direction du public en difficulté. Le lien avec les situations de « non-recours » abordées précédemment en découle naturellement. La façon dont les agents en poste reçoivent est d'autant plus primordiale dans ce contexte. Le choix d'un accueil polyvalent ou spécialisé est en débat dans les institutions. Siblot l'a d'ailleurs relevé en insistant sur le rapport à l'institution et l'expression de formes de dominations culturelles et symboliques qui peuvent s'y jouer (Siblot, 2006, p. 195).

La confrontation avec le public est une réalité quotidienne dans ces structures, l'essence de leur mission. Les tâches se multiplient car les demandes se complexifient et croissent à la même allure. Dans la quotidienneté des demandes et des rencontres entre les personnes, s'instaure une relation de proximité. Déléguées aux agents ou en réseau avec d'autres professionnels dont des travailleurs sociaux, de nouvelles compétences professionnelles naissent de cette relation et se développent, au-delà des individus eux-mêmes.

Le rapport diligenté par l'UNCCAS en 2014, précédemment cité, montre des agents d'accueil « démunis » face aux demandes du public. La formation continue est perçue comme

[128] Recherche internet sous l'appellation (CCAS et accueil) https://www.google.fr/webhp?sourceid=chrome-instant&rlz=1C1AVNE_enFR647FR647&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=ccas%20et%20accueil%20du%20public

une voie d'amélioration des conditions de travail. Quand elle existe, elle serait fondatrice dans leurs pratiques d'accueil. Les besoins du développement de l'offre en formation continue sont alors perçus comme nécessaires et complémentaires par les agents, en termes d'adaptation des savoirs et des compétences appris sur le terrain (Deweine et al, 2014, p. 87). La difficulté d'assumer ce genre de poste se manifesterait par un « turn-over » constant. Et ce sont les métiers dits de terrains, qui sont désignés comme étant les plus touchés, les plus usants et les moins qualifiés (Deweine et al, 2014, p. 68-69). Enfin les besoins en formation semblent pouvoir être associés à une montée en compétences des métiers dits de l'accueil et de secrétariat notamment en termes de décryptage des demandes complexes, de pré-diagnostic et d'orientation des publics (Deweine et al, 2014, p. 63). L'évaluation des situations appelle de nouveaux savoirs et savoir-faire. Ce constat est partagé par la majorité des auteurs consultés et interroge l'articulation compétence/emploi/formation. Il pose la question de la valorisation de cette fonction dévoilant ainsi des espaces d'accueil sous tension. Il questionne la dimension formative et qualifiante des agents d'accueil. Nous avons vu précédemment que ces métiers étaient envisagés comme transversaux. Cet état des lieux questionne la compétence et la qualification des agents. Il interroge la professionnalité et la frontière entre public aidé et les aidants « accueillants ».

La problématique actuelle des CCAS : une structure « trop » autonome ?

En 2011, une présidente honoraire de l'Association nationale des CCAS (ANCCAS), professionnelle encadrante dans l'action sociale publie dans la revue *Lien social* un article au titre évocateur: *« Le centre communal d'action social : un organisme souvent contesté et remis en cause »*. L'article reprend les mouvances historiques énoncées précédemment. L'auteure promeut la proximité et la quotidienneté de la relation à travers des aides et la nécessaire adaptation des pratiques professionnelles face à des problématiques sociales complexes. La relation repose explicitement au cœur des débats la place des personnes aidées, *« […] des populations exaspérées par une société qui ne les entend pas ou plus et pour apporter aux plus exclus et aux plus marginalisés d'entre eux, l'aide matérielle et alimentaire qui leur rend souvent un peu de leur dignité »* (Dupriet, 2011, p. 109). L'hyper implication des présidents, élus des CCAS participe de leur « survivance », ils font figure d'engagés volontaires, au sens militaire du terme[129]. Ce texte militant, que nous propose cette ancienne directrice d'action

[129] Jean Borderie utilise d'ailleurs plusieurs fois des adjectifs qualificatifs explicites concernant l'attitude du fondateur de l'Union, le docteur DELAHOUSSE ou des animateurs des bureaux : en 1937, » Le président de l'Union n'hésite pas à compter ses troupes » (Borderie, 2006,p 60) ; en 1942 » Face à cette offensive idéologique, les

sociale interroge la finalité de ce type d'établissement. Sont-ils les descendants d'un système assistanciel qui s'essouffle ? Souffrent-ils d'un manque de légitimité ?

Doté d'une personnalité juridique de droit public, il a sa propre existence financière et administrative, distincte malgré tout de la commune, une force et une faiblesse à la fois. L'ANCCAS considère et milite pour l'institution de CCAS en tant qu' *« outils privilégiés et plébiscités dans leur rôle de proximité »*[130], dans la mise en œuvre de la politique sociale. Son instance de gouvernance paritaire est perçue comme une force et une *« originalité »*[131] depuis ses origines. Elle est peut être aussi un frein, pour les élus notamment. Mais c'est également ce qui renforce son caractère hétérogène voire inégal en fonction de la richesse économique des territoires.

Les établissements publics rencontrent des difficultés économiques et de gestion. Par exemple, la délégation de certaines missions d'action sociale du Conseil Général en direction des communes demande des contres parties financières des conventions déléguées par cette instance départementale, en vue d'exercer ces compétences. Le montant financier de la subvention est calculé et attribué selon deux modalités possibles. La première est forfaitaire. La commune prend alors en charge le déficit ou l'excédent. La seconde est calculée sur les actions réalisées et implique des moyens de contrôle et d'évaluation de la part du Conseil Général. Mais les lois successives du champ de l'action sociale depuis le début des années 2000 semblent les légitimer dans leurs positions. La Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale dans son article 20: confirme leur rôle de coordination des actions sociales et médicosociales. La loi de 2004 relative à la cohésion sociale octroie une compétence optionnelle d'« action sociale d'intérêt communautaire » aux CIAS via les EPCI comme des communautés de communes ou des intercommunalités. La Loi du 11 février 2005 sur le handicap renforce l'idée de guichet unique pour satisfaire le plus grand nombre de la population.

La référence à l'analyse des besoins sociaux spécifiés dans la dernière circulaire de refonte des CCAS en 1995, les oblige à définir des politiques sociales locales adaptées. Encore faut-il que ces dernières correspondent aux dispositifs issus des politiques publiques nationales proposées. On assiste plutôt à une déclinaison du national sur le local. Quelle part d'autonomie

bureaux de bienfaisance prennent ici et là des initiatives courageuses » (Ibid, p.68) ; en 1945 » [il prend son bâton de pèlerin et organise une nouvelle résistance » (Ibid, p. 77).

[130] La revue ASH titre dans l'un de ses articles : « Les cadres communaux de l'action sociale inquiets de l'avenir des CCAS », 1er novembre 2013 – N°2831. En 2012, un article du n°2749, du 2 mars 2012 titrait « les CCAS à la recherche de nouvelles réponses ».

[131] UNCCAS, Baromètre de l'action sociale locale 2013.

reste-t-il à celui-ci ? Si leurs offres locales ne correspondent pas aux demandes nationales voire régionales, comment s'adapter ? Quand une offre de service définie, affichée et mise en œuvre sur un territoire, ne correspond plus à l'ABS, les conséquences sur les modes de régulation sont importantes. Pourraient-elles générer tensions et remises en question de la politique locale, si les besoins réels des usagers étaient connus ? La difficulté à mettre en œuvre des ABS ou la non divulgation des résultats interrogent la capacité ou la volonté à prendre en compte les besoins réels des populations. Plus la politique locale développe des objectifs d'attractivité de la population et plus les données divulguées peuvent plus ou moins participer à promouvoir le territoire. En d'autres termes, l'utilisation des données locales et leur analyse peuvent renvoyer à des logiques économiques, politiques et stratégiques menées par les municipalités et influenceraient les modalités de prises en charge du public.

Le cadre légal du décret d'application de mise en œuvre des CCAS promeut des missions d'animation du territoire à travers la mise en œuvre de relation de proximité. Mais il serait soumis aux ambivalences « politico-politiciennes ». Les politiques sociales menées par un CCAS peuvent donc varier d'un territoire à l'autre en fonction des orientations retenues. Borderie voit à travers ces structures une volonté farouche de développement d'actions de terrain, privilégiant l'action adaptée aux réalités locales au détriment de la communication. Les CCAS demeurent des structures de l'ombre, malgré un réseau aujourd'hui étayé via une union nationale composée d'élus locaux et une association d'agents constituée essentiellement de cadres. Le développement d'importantes stratégies en matière de communication et de réseaux, aujourd'hui à l'échelle de l'Europe, ne suffirait pas à les faire reconnaitre.

La volonté étatique de simplifier le fonctionnement de la FPT par une remise en question d'instances localisées, que caractérisent par exemple les CCAS, interroge la dimension de la relation de proximité avec le public. L'UNCCAS y voit une perte de mission d'action sociale de proximité sur les territoires (Actes, 2015, p. 6). D'autres pourraient y voir une énième tentative d'intégrer définitivement l'action sociale sous la responsabilité unique des majorités politiques municipales en place, de développer une logique de rationalisation et de simplification de lecture de l'action sociale déjà fortement influencée par le pouvoir politique local. La question de l'appropriation du « besoin » des populations par les pouvoirs politiques semble influer sur la finalité de la relation de proximité. Elle semble comprise plus globalement dans le champ de l'action sociale et de politiques communales locales, sous contrôle des élus. L'articulation entre accueil et travail social n'apparaît pas clairement instituée. Comment cette

relation entre l'usager et le CCAS s'est-elle élaborée ? Que dit-elle des manières de penser l'accueil en collectivité territoriale locale ?

C. La relation de proximité, construction socio historique d'un service d'accueil du public ?

L'accueil du public dans les CCAS existerait depuis le début de leur mise en œuvre, même si je n'ai pas trouvé de sources précisant ces modalités d'accueil. Dès la période post révolutionnaire, l'assistance publique génère l'entrée en contact avec les personnes. La nature des agents assignés à ces tâches resterait à découvrir. Je n'ai, jusqu'à présent, retrouvé aucune trace de leur profil. Plus globalement, le statut des agents publics est mis en place par la loi du 23 octobre 1919, qui encourage le recrutement sur titre (sans concours) ou concours, avec des tableaux d'avancement, etc. mais ne concerne dans un premier temps que les communes de plus de 5000 habitants (Biland, 2012, p. 9).

La solidarité est-elle une réelle mission de service public d'État ou d'essence locale ? La démultiplication des acteurs au niveau local donnerait à voir un espace concurrentiel pour accompagner les personnes. Les CCAS ne semblent pas y prendre une place prépondérante et remarquée, au moins dans les textes officiels. Doit- on lui octroyer une place spécifique ? Laquelle ? Son positionnement deviendrait alors analyseur de la prise en charge de la question sociale par les pouvoirs publics et les municipalités elles-mêmes au niveau local *« au risque de faire éclater [son] domaine d'intervention »* (Darles, 1991, p. 22- 23).

Pour chaque étape de construction, j'ai repris trois items pour l'analyse : les missions, le public et le financement afin de saisir et comparer l'évolution des enjeux de la construction de cette relation d'aide de proximité. Les missions permettent d'identifier les orientations politiques et la façon de penser l'accompagnement des personnes. L'identification du public concerné permet de mesurer les besoins plus ou moins importants en termes de compétences à mobiliser pour accueillir les personnes. La question du financement permet d'interroger les effets de rationalisation et de gestion sur l'action sociale mise en œuvre.

Les bureaux de bienfaisance (27 novembre 1796- 29 novembre 1953)

La question de l'assistance est historiquement celui du transfert de la charité chrétienne du pouvoir de l'Église à celui de l'État républicain. C'est dans ce contexte qu'émergent les « ancêtres » de CCAS, les bureaux de bienfaisance animés par des agents communaux. La

relation au public s'exerce historiquement très tôt tant dans une relation de régulation (police locale), de service administratif (état civil) que d'aide sociale (bienfaisance).

La première phase historique débute entre 1793 et 1953. Le point de départ de la construction de ces organismes repose sur une volonté des pouvoirs publics de lutter contre l'insalubrité des communes. Je débute donc par l'histoire des CCAS avec les bureaux de bienfaisance[132]. D'autres auteurs mentionnent une histoire plus ancienne avec les bureaux de charité ou bureaux municipaux. On assiste à l'avènement d'une charité morale et d'organisation sociale portées statutairement par les asiles et les hôpitaux locaux et ce dès le Moyen Age (Darles, 1991, p. 50).

Leurs missions portent sur l'attribution de secours à domicile dits aide sociale « facultative ». Il s'agit de la distribution de soupe populaire, de bons de lait, de pain ou de charbon. Les prémices des démarches administratives apparaissent à travers le suivi des dossiers d'aide sociale. Un fichier est tenu par l'agent pour tout secours en argent distribué. Les noms des « indigents temporaires » et « les annuels » y sont consignés. Les indigents temporaires qualifient les chefs de familles de plus de 3 enfants de moins de 14 ans, veuves, femmes abandonnée, chômeurs. Les indigents « annuels » répertorient les vieillards de plus de 64 ans. Cette nomination serait étendue sur l'ensemble du territoire, après la Révolution Française, même si l'histoire mentionne la création des premiers bureaux en région parisienne.

Le financement des aides s'effectue par « le droit des pauvres ». Basées sur un principe de redistribution, une recette fiscale[133] puis des subventions municipales et communales alimentent progressivement le fond de gestion de ces bureaux de bienfaisance (Borderie, 2006, p. 31). D'abord par le biais d'une taxe sur les spectacles payants puis pris sur les biens et revenus ayant appartenu aux caisses de secours et de charité, le financement évolue en 1843 vers une nouvelle sorte d'impôt local : 1/3 du capital reçu pour les concessions de terrains dans les cimetières communaux, subventions municipales ou communales. Nous sommes aux prémices d'une aide laïque et républicaine, touchant en réalité une minorité de la population. Le milieu caritatif et religieux résiste et poursuit son travail auprès des populations les plus en

[132] Les lois des 19 et 28 mars 1793 institutionnalisant la bienfaisance publique, le droit au travail et le droit à l'assistance, précèdent de trois années, la mise en place des bureaux de bienfaisance issue de la loi du 7 frimaire an V- droit à la solidarité publique pour les pauvres. Les oubliés de cette loi sont les personnes handicapées.

[133] « On appelle le « droit des pauvres », en référence à la taxe instituée en France par ordonnance royale du 25 février 1699 sur le prix d'une place et que les spectateurs devaient verser à l'Hôpital général et à l'Hôtel Dieu (…). Cette ressource étant insuffisante, elle sera complétée par les biens et revenus ayant appartenu aux caisses de secours ou de charité, puis en 1843, par un tiers du capital reçu pour la concession de terrains dans les cimetières communaux » (Borderie, 2006, p. 30-31).

difficulté. C'est dans un contexte sociétal évolutif, traversé par des problèmes d'insalubrité que le volet santé va être renforcé. L'État fait le choix de créer de nouvelles structures tout en conservant les bureaux de bienfaisance.

Les bureaux d'assistance (15 juillet 1893- 29 novembre 1953)

Les bureaux d'assistance, souvent associés à l'histoire des CCAS, apparaissent comme analyseurs des premières ambivalences historiques que vont connaître ces établissements publics, au fil du temps. Construits en parallèle des bureaux de bienfaisance, se substituant parfois à une partie de leurs missions, les bureaux d'assistance interagissent comme un contre-pouvoir en se juxtaposant aux bureaux de bienfaisance. Sont-ils un instrument supplémentaire participant à un pan sanitaire et de santé toujours porté par l'Église et ses hospices sur les dynamiques sociales ?

Leur mission repose essentiellement sur la mise en place de l'assistance médicale gratuite (Borderie, 2006, p. 36). Le public accueilli concerne tout français malade, privé de ressources, âgé de plus de 70 ans, infirmes et malades reconnus incurables. La question du vieillissement est prégnante dans les orientations et le mot « français » montrerait une évolution vers l'idée de citoyenneté nationale. La disparition du qualificatif indigent est relevée. Ils sont financés par 1/5 des revenus des bureaux de bienfaisance afin d'investir dans des structures à vocation sociale ou médicosociale (maison de retraite par exemple).

Les bureaux d'assistance sont créés avec un caractère obligatoire. Chaque commune doit disposer d'un bureau. L'État assoit leurs missions et en quelque sorte leur légitimité en créant une direction nationale de l'assistance publique, en 1886. Quelles qu'en soient les raisons, on assiste à une redéfinition de la distribution des secours publics, au-delà du principe de la bienfaisance confessionnelle.

Je n'ai jamais relevé dans les textes cette superposition de bureaux entre assistance et bienfaisance. Cache-t-elle en germe une difficulté française récurrente d'articuler des prises en charge sanitaire et sociale. En 1889, *la charte sur l'assistance*[134] professe que : *« l'assistance publique est d'essence communale. C'est par la commune que doivent être désignés les bénéficiaires de l'assistance parce qu'elle est seule en situation de les connaitre ».* Certains

[134] La Constitution de 1793 pose, elle, le principe du devoir de la puissance publique à l'égard de tout citoyen ne disposant pas d'un niveau de subsistance suffisant : " La société doit la subsistance aux citoyens malheureux, soit en leur procurant du travail, soit en assurant les moyens de subsister à ceux qui sont hors d'état de travailler ". En 1889 se réunit à Paris un congrès de l'assistance qui rédige une charte de l'assistance inspirée de ces principes (Source consultée : http://www.senat.fr/rap/a98-382/a98-3829.html).

principes fixés sont toujours actifs aujourd'hui. J'en relève deux principaux (Darles, 1991, p. 70-71):

- La compétence des collectivités d'accorder une assistance au plus proche de l'intéressé par délégation ou affaiblissement de l'intervention de l'état. L'affirmation d'une intervention sociale de proximité est instituée et précise que « l'organisation […] doit toujours être telle que la commune soit financièrement intéressée à la limitation du nombre d'indigents » (loi du 28 germinal An IV) ;

- Le caractère dit facultatif ou « subsidiaire » de l'aide : elle n'est due qu'à défaut d'autres assistances, notamment de l'aide sociale. Il s'agit là de la confirmation d'un principe posé par l'article 37 de la loi du 17 juin 1838 et qui justifie encore aujourd'hui la récupération des prestations versées auprès des « obligés alimentaires ». La FPT se structure et se transforme depuis la décentralisation, mais historiquement, je constate qu'elle a toujours été intrinsèquement reliée directement à l'État. En ce sens, elle confirme sa place d'*« observatoire des relations entre l'État et les collectivités territoriales »* et elle est *« au cœur des transformations qui animent les administrations et plus largement les activités professionnelles »* (Biland, 2012, p. 4).

Ces bureaux d'assistance illustrent déjà un État agissant face aux questions de santé, en empilant plutôt qu'en articulant les dispositifs entre eux. Les aides sont ciblées sur des populations particulières. Plus les situations se dégradent et plus les dispositifs se juxtaposent, s'empilent sans vraiment se compléter. Doit-on y voir une tension historique et politique dans le traitement de la pauvreté retiré à l'Église par l'État ? Contre toute attente, ils vont fusionner avec les bureaux de bienfaisance en 1953.

Les bureaux d'aide sociale (29 novembre 1953)

L'histoire révèle que, pendant la seconde guerre mondiale, le gouvernement pétainiste a délégué des missions d'aide à la population aux associations et entreprises privées. En privilégiant les structures privées, souvent d'obédience catholique, le gouvernement prolonge la gestion de l'aide sociale à l'Église au détriment d'infrastructures laïques et républicaines que caractérisent ces bureaux. Ils sont délaissés au profit d'associations, comme la Croix Rouge française. Les caisses d'assurances sociales et les sociétés de secours mutuels, le secours national pendant la première guerre mondiale de 1914, remis en place en 1939, secondés entre autres par la Croix Rouge, influent sur la difficile institutionnalisation des bureaux de

bienfaisance et leur orientation « laïque ». Par exemple, le Secours National de type associatif complète les actions des pouvoirs publics et coordonne l'action des œuvres privées. Les bureaux de bienfaisance de l'époque regrettent la création de cet organisme : ils sont prêts à assumer cette mission de coordination des secours. Ils ne sont pas bénéficiaires de la distribution des denrées alimentaires contingentées (Borderie, 2006, p. 65). L'histoire montre une certaine frilosité de l'État dans son engagement envers les plus démunis. En tout cas, elle révèle une action sociale partagée et localisée à laquelle l'État participe par l'attribution de moyens financiers réduits. L'une des conséquences est peut-être de fragiliser les prémices de ses propres structures publiques locales en démultipliant les actions et les acteurs, auprès des personnes toujours plus défavorisées.

Les bureaux d'aide sociale vont apparaître sur ce fond de tension persistant, en 1953. Doit-on voir une tentative de régulation des dispositifs et une harmonisation des prises en charge des personnes par l'État ? On observe une évolution des missions et une extension du public concerné. Les problématiques de prise en charge des usagers ne sont plus réduites à la seule dimension sanitaire et s'étendent à l'accompagnement des personnes dans une dimension plus globale, en articulant la santé et le social. On relève cependant la nécessité de plusieurs décrets pour asseoir les nouvelles prérogatives, à savoir ceux des 11 juin 1954, 2 février 1955, 24 janvier 1956 et la loi du 3 avril 1958.

Rassemblant les missions sociales et de santé des deux précédentes instances, les bureaux d'aide sociale s'étendent vers de nouvelles actions de terrains et le public d'intervention se diversifie. Des « errants métropolitains » aux jeunes travailleurs et aux prostituées, il se généralise aux populations dites en difficulté. Leur champ s'élargit progressivement à des problématiques plus larges de santé, d'accès au soin notamment. D'abord ponctuellement, les missions semblent s'élargir allant jusqu'à la création de structures spécialisées pour répondre aux questions sociales comme le vieillissement de la population, mais sans jamais faire ressortir une logique de concertation entre les différents acteurs concernés. La tendance serait davantage inscrite dans un jeu concurrentiel Église/État.

Ces nouvelles orientations s'étendent à de nouvelles questions sociales :

- Les logements des personnes économiquement faibles et sans abri : centre d'hébergement, lieu d'accueil, maison et hôtel maternel, centre de reclassement ;
- L'aide sociale sanitaire : aide-ménagère à domicile des malades et vieillards, aide aux mères ; aide sociale facultative ;

- La création et gestion de maisons de retraites et des logements foyers pour vieillards ;
- La participation à des journées nationales : par exemple la journée nationale des vieillards (1954) aujourd'hui reconduite sous le nom de « semaine bleue »;
- Les prémices de veille sociale : appel aux pouvoirs publics sur la situation fragile des citoyens musulmans en métropole.

Les missions semblent s'affirmer dans l'élaboration et la mise en œuvre de politiques sociales cohérentes et coordonnées. La construction progressive de son statut montre très tôt un fort attachement au territoire local communal avec l'obligation légale d'un développement généralisé. S'il est parfois retardé dans son évolution, notamment avec les deux guerres mondiales, il est un pur produit de la révolution française et construit progressivement une identité d'établissement public communal puis intercommunal d'action sociale. En 1953, lors de la transformation et fusion des bureaux de bienfaisance et d'assistance en bureau d'aide sociale *« […] le législateur a voulu associer le cœur et la technique, le sens de l'entraide et la connaissance approfondie des textes »* déclare un directeur général de l'assistance publique (Borderie, 2006, p. 79). Cet établissement public a la particularité, par son conseil d'administration, d'associer aux élus du conseil municipal, des représentants de la société civile, notamment de la vie associative (l'insertion et lutte contre les exclusions, associations familiales, associations de retraités et de personnes âgées, associations de personnes handicapées). Il détermine les orientations et les priorités de la politique sociale locale. Nous sommes donc en présence d'une construction publique à la croisée du technique et du politique, de l'associatif et du législatif.

Il faudra environ deux ans cent d'histoire, ponctués de deux guerres mondiales, pour faire évoluer les CCAS vers la forme qu'on leur connait aujourd'hui. Des bureaux de bienfaisance aux bureaux d'aide sociale, leurs missions, leur public et les financements qui leur sont accordés, évoluent vers une prise en compte des besoins des populations, au plus près des réalités locales de territoire. Ils délivrent progressivement aides et soutien sur le territoire communal tout en restant concurrencés par l'Église et les associations à caractère caritatif, notamment à partir de la première guerre mondiale. Ils montrent également l'inadéquation entre les misions attribuées et les moyens mis à leur disposition, au-delà des difficultés de coordination entre intervenants sur un même territoire…Sont-ils « la bonne conscience citoyenne » de l'État ?

La problématique actuelle des CCAS

Darles dépeint ces bureaux de bienfaisance comme des *« colosses au pieds d'argile »*, soumis *« au spectre »* de la municipalisation pour reprendre son terme (Darles. 1991). Hétérogènes en fonction des territoires, car dotés de moyens différents et de tailles différentes en fonction des communes voire des intercommunalités, ils représentent le premier espace institutionnel français, l'un des premiers services publics à mettre en œuvre le droit d'assistance « retiré » progressivement à l'Église, depuis la révolution. Leur gouvernance est autant une force qu'une faiblesse. Si le conseil d'administration du CCAS peut déléguer une partie de ses pouvoirs au président et/ou au vice-président, le Maire en est de plein droit le président et au-delà des élus locaux désignés par le conseil municipal, les personnes qualifiées du secteur de l'action sociale sont nommées par lui. En fonction de l'élu, les orientations sont pensées en fonction de l'obédience du parti politique de rattachement et de l'élu local.

L'histoire montre plutôt un jeu concurrentiel et interroge des modes de collaboration. Pétain fait le choix de renvoyer la question de l'assistance à la population au bénévolat et d'une certaine façon à l'Église. Ces orientations sont-elles une conséquence sur les modalités d'accueil et le fondement même de la fonction d'accueil ? On peut émettre l'hypothèse qu'elles influencent la posture d'accompagnement ou freinent le passage d'une prise en charge morale et religieuse à un accompagnement social professionnalisé.

La question du financement des CCAS est en constante discussion. Aujourd'hui financé en quasi-totalité par les communes, ils ont du mal à assumer ce pour quoi ils ont été créés. Les aides dites « facultatives » apportées par les communes reposent obligatoirement sur une enveloppe budgétaire à redistribuer, à partir de règles définies en fonction de la manière de prendre en compte « les besoins » de la population. Les modalités d'attribution de ces aides peuvent différer d'un territoire à l'autre en fonction de la prise en compte ou non des besoins de la population. Elles demandent dans l'idéal un travail de coordination avec les structures associatives de type caritatif et autres organismes.

Les politiques publiques et la mise en œuvre de nouveaux dispositifs font et défont les prérogatives et les monopoles « acquis » dès la genèse des CCAS. La création des bureaux d'assistance en sont une nouvelle fois, une preuve. Dès leur origine, ils sont enclins à partager une mission d'assistance auprès des « indigents » mais ne s'imposent pas comme des acteurs locaux de l'accompagnement de proximité. De la même façon, ils partagent avec d'autres structures privées ou associatives la possibilité de créer et gérer des établissements, à partir des années 1960. Les grandes lois sur la décentralisation ne les mentionnent pas dans leur rôle

d'accueil « de première ligne ». La loi du 27 juillet 1999 relative à la Couverture Médicale Universelle (CMU) ne les cite pas non plus alors qu'historiquement cette mission est dévolue aux bureaux d'assistance. Les CCAS vont poursuivre malgré tout ces missions. Globalement, ils ne sont pas ou peu soutenus financièrement. Les conventionnements avec les services de l'État ou du Conseil Général leur attribuent quelques compensations financières permettant un équilibre des budgets. L'administration d'une aide ou son suivi social nécessitent un coût financier. Plus le personnel est qualifié et plus les salaires doivent être élevés. Ils paraissent ainsi ballotés aux grés des politiques publiques et de leurs donneurs d'ordre locaux. Ainsi, il existe une grande variété de mise en œuvre et d'orientations du CCAS sur le territoire français, au-delà du cadre légal.

L'évolution de l'appellation vers celle de CCAS montre son adaptation à l'accompagnement social auprès du public. Jaeger l'explicite en précisant que *« […] le mot bureau évoquait une simple subdivision de l'administration municipale et le mot aide est remplacé par celui, plus dynamique et moins chargé idéologiquement d'action »* (Jaeger, 2014, p. 55). L'évolution du public et l'adaptation aux problématiques de territoire tendent à montrer une capacité d'adaptation et de prise en compte de l'évolution du contexte économique local et national de ces structures. Mais aucune politique d'ensemble n'harmonise les CCAS. Autant de territoires et de moyens différents, autant de CCAS différents et, ce, depuis leurs origines.

Conclusion

La difficile épopée des CCAS montre leurs difficultés à s'imposer dans l'histoire du travail social. Il ne faudra pas moins de deux lois et presque vingt ans pour que la terminologie même du terme CCAS s'institutionnalise. Il devient l'animateur de la coordination plus générale de l'action sociale, en concertation avec les autres institutions. Autrement dit, il aurait dû s'institutionnaliser comme un centre névralgique à partir duquel les actions sociales de proximité devraient se développer à l'appui de l'analyse des besoins sociaux qu'il doit réaliser et dispenser auprès des acteurs de l'action sociale. Sa mission de développement social a vingt ans. Alors que l'extension des bureaux d'assistance, à leur époque, est rendue obligatoire sur chaque commune, les CCAS voient tarder la généralisation de leurs prérogatives. Ils reculeraient aujourd'hui avec leur suppression pour les communes de moins de 5000 habitants. Ils dévoilent une tension permanente entre les besoins réels de la population et une gestion régalienne des collectivités locales. Ces dernières tendent de plus en plus à se penser au niveau de l'intercommunalité. Leur histoire montre l'ambivalence de la prise en compte locale des publics les plus en difficulté.

Les manques de moyens récurrents freineraient leurs capacités de réponses aux besoins locaux, tout en les amenant paradoxalement à devoir inventer et créer des actions locales à moindre coût, pour assurer leur propre survie, tout au long de leur histoire. Par exemple, à la question du journaliste de *La gazette des communes* sur la thématique du vieillissement: « Les CCAS seront-ils en mesure de faire face au vieillissement de la population et à la montée de la précarité ? » Le Président de l'ANCCAS répond : *« C'est la grande question. Nous n'avons pas atteint le point de rupture, mais faute de moyens, il est grand temps d'inventer de nouvelles façons d'aborder la prise en charge.) »* (Garvenèse, 2013).

Les bégaiements historiques sur leur remise en cause, les tentatives jusque-là plus ou moins avortées de les supprimer, renvoient à une certaine négativité de l'acte même du travail social et de l'accompagnent social de proximité. Ces oubliés de l'Histoire portent une histoire de la relation de proximité du citoyen, qui semble s'être faite à la marge du travail social. S'il est difficile d'identifier qui étaient ces premiers agents du service public, la présence de travailleurs sociaux en leur sein n'apparaît pas davantage. Les communes demeurent aujourd'hui les principaux employeurs publics locaux, voire les premiers employeurs pour les petites villes (Bilant, 2012, p. 24). Si les instances représentatives des CCAS revendiquent une intervention sociale de proximité, que montrent-elles des spécificités qu'ils développent au-delà même de leur propre statut ? L'accueil du public apparaît comme « noyé » dans les besoins des personnes que les CCAS rendent difficilement visibles et lisibles.

Ils semblent méconnus du public ou rejetés car connotés comme *« d'institutions du service public »* selon Siblot qui insiste par ailleurs sur l'importance du *« […] type de relations établies au sein des services entre agents et habitants […] »* (Siblot, 2006, p. 194). Ils conditionnent la nature du rapport et l'utilisation de ces services par les personnes. L'accueil du public serait-il la « bonne conscience » des politiques locales ? Comment-est-il mis en œuvre concrètement ? Il demande à interroger les pratiques d'accueil au regard de ceux qui sont chargés de les déployer. Que nous disent les salariés de leur manière d'être en situation d'accueil ? Quels rapports entretiennent-ils avec cette fonction d'accueil ? Pour saisir et analyser les différentes postures mises en œuvre par les salariés en situation d'accueillir du public, j'ai choisi de m'appuyer méthodologiquement sur le courant de l'Analyse Institutionnelle (AI).

II. Approche socio-clinique institutionnelle

Je propose de montrer, à présent, comment et en quoi cette approche théorique et méthodologique me permet d'élaborer progressivement un dispositif de recherche socio-clinique sur mon terrain de recherche : un CCAS représentatif des réalités nationales.

L'Analyse Institutionnelle prend naissance à travers les travaux de Lapassade et Lourau. La thèse d'État de Lourau publiée en 1970 sous le titre de *L'analyse institutionnelle* en est le principal ancrage. Il observe sous un angle critique les différentes théories institutionnelles : philosophie du droit, marxisme, sociologie. L'ambition principale est *« de dépasser le périmètre des pratiques dont elle procède »* pour cheminer vers une démarche de théorisation (Ardoino, Lourau, 1994, p. 25). L'idée est de pouvoir à travers le matériel des choses appréhender le non visible. Institution et implication sont difficilement dissociables, à partir du moment où nous sommes tous pris dans l'institution en train de se faire *« Pour quiconque veut mieux comprendre les institutions, rien ne sert de développer en dehors d'elles des alternatives plus conformes à ses désirs. Pour agir sur les institutions, il faut travailler à partir de ce qui nous relie à elles, nos implications »* (Monceau, 2010, p. 13).

Si le rapport au public dans les espaces d'accueil a déjà été travaillé, la question de l'implication professionnelle des agents demeure inexplorée en travail social. Le vécu des agents raconte une histoire de l'institution, leur ressenti au quotidien, leur façon d'être en relation avec les personnes, qu'ils accueillent. L'accueil est à replacer dans le contexte mouvant du travail social et désigne *« le travail peu qualifié d'information, d'orientation et d'enregistrement de démarches(...) »* (Siblot, 2006, p. 299). L'accueil est donc pris entre le travail administratif et le travail social. Il est compris pour le besoin de l'analyse comme une pratique professionnelle. En d'autres termes, *« Il s'agit d'étudier une action humaine qui se déroule dans le temps, qui est singulière et intentionnelle et vise l'efficacité »* (Marcel et al., 2002 p. 137). Ici l'intention dominante est « la production de savoirs ». Elle me permet de *« donner (...) lieu à un débat sur la nature de ces savoirs : savoirs théoriques et/ou savoirs d'action, ou encore, savoirs généraux et/ou savoirs professionnels »* (Marcel et al., 2002 p. 138).

Je vais m'attacher à saisir l'implication des professionnels à travers l'analyse institutionnelle de leur pratique d'accueil. L'idée est de pouvoir, à travers le matériel des choses appréhender le non visible. Saisir nos implications demande à saisir les dimensions

institutionnelles dans lesquelles nous sommes partie prenante. Je propose de débuter cette partie en resituant le concept d'implication et plus particulièrement ce que j'entends par l'implication professionnelle. Cela m'amènera à préciser comment sont comprises l'institution et l'implication dans ma démarche d'analyse. Puis j'aborderai l'analyse institutionnelle des pratiques.

A. L'institution : le travail social comme institution ?

Saisir l'immatériel et l'insaisissable

L'enjeu est de saisir les contours de l'institution travail social, à travers *« l'élucidation des pratiques sociales »*, autrement dit le rapport des individus et des groupes entretenus avec les institutions *« qu'ils traversent ou qui les traversent »* (Lamihi, 2002, p. 47). On commence à voir poindre l'intérêt de s'attacher alors aux implications des professionnels chargés de l'accueil pris dans l'institution du travail social et celui de la lecture microsociale des dispositifs d'accueil du CCAS, pour saisir les allers--retours entre global et local. Ce qui se joue à l'intérieur d'un espace d'accueil est déterminé par ce qui se passe en dehors de celui-ci. La dimension symbolique portée par le travail social dans sa dimension institutionnelle est partagée entre la dimension fonctionnelle de la pratique de l'accueil et la dimension imaginaire qui influence le professionnel dans la façon de s'organiser.

L'institution se distingue donc de l'organisation qui serait caractérisée par une mise en forme humaine et technique, ordonnée en procédures, planifiée en vue d'objectifs à réaliser autour de la stratégie et des méthodes qui lui permettent d'assurer à la fois sa pérennité, sa compétence et sa capacité. Ces organisations décrites largement par le courant de la sociologie des organisations sont appréhendées à plusieurs niveaux et sont multi dimensionnelles. La place du sujet du point de vue de l'acteur pris dans des relations de pouvoirs avec le système organisationnel y est particulièrement abordée. Le pouvoir est vu comme une relation plutôt que comme un attribut. Il est appréhendé comme la faculté d'un individu ou d'un groupe d'individus de faire faire à d'autres quelque chose qu'ils n'auraient pas fait de leur propre initiative (Crozier, 1970). Chaque salarié a du pouvoir dans l'organisation, mais le pouvoir et la dépendance évoluent en sens inverse et réciproque selon ces sociologues. Les organisations se structurent et se développent autour de l'articulation permanente entre stabilité et changement. Les processus d'élaboration tiennent compte d'une diversité de facteurs et d'influences qui orientent la conduite et les stratégies. Ces approches fonctionnalistes ont tendance à oublier notamment la dimension politique et insistent davantage sur les aspects

fonctionnels et utilitaires de l'institution, au détriment du symbolique. Ardoino et Lourau insistent sur la dimension de l'imaginaire, individuel, groupal ou social, qui permet (quand elle n'est pas oubliée) *« de se représenter autre chose que ce qui est déjà là »* (Ardoino, Lourau, 1994, p. 28). En ce sens l'AI peut être perçue comme une contre-sociologie et installe *« ses laboratoires […] à ciel ouvert, dans le jeu des institutions, regardées […] sous l'angle dialectique d'un faire social historique (Castoriadis) et de son intentionnalité instituante »* (Ardoino, Lourau, 1994, p. 29). C'est ce changement de perspective que je me propose de tenter, en m'immergeant dans les dispositifs d'accueil d'un CCAS local.

L'institution est un *« espace singulier »* qui s'inscrit dans une perspective spatio-temporelle et se définit par des rythmes, avec ses phases et un développement propres. Elle compose une abstraction difficilement appréhendable parce qu'insaisissable en soi. Les institutionnalistes s'intéressent donc aussi aux organisations de travail mais à travers des outils à visée microsociale comme les emplois du temps, la répartition des tâches, etc. parce *« qu'à travers la matérialité des choses de l'organisation »* s'appréhende l'immatérialité de l'institution (Ardoino, Lourau, 1994, p. 26). L'institution implique nécessairement le collectif qui ne se présente pas comme un bloc homogène au fonctionnement uniforme, un groupe constitué répondant à des règles et des normes. Elle est une construction sociale, n'existant qu'à travers un collectif qui l'anime, la fait vivre et évoluer. Ce sont donc *« ces effets de sens »* qui sont recherchés par les institutionnalistes (Ardoino, Lourau, 1994, p. 27).

Les institutions évoluent, se transforment, bougent, mais ne disparaissent jamais totalement. Ainsi, une profession peut disparaître par manque de financement, restriction budgétaire. S'il n'y a pas de forces militantes et/ou idéologiques pour les défendre, leur disparition est d'autant plus rapide et se fera au profit d'autres professions. On pourrait dire qu'il y a une certaine homologie entre les institutions. Certaines déclinent, prises dans leur propre légitimité. Les salariés pris dans ces espaces agissent plus ou moins lisiblement, sous des influences internes empreints d'affects et d'idéologie, confrontés aux règles institutionnelles, aux relations des uns avec les autres. Mais les influences externes agissent aussi caractérisées par exemple par la politique globale. L'institution est donc politique, en tant que production et constitution sociales. Institution et État sont reliés indissociablement selon Lourau (Lourau, 1970). Qui sont les professionnels d'accueil en CCAS ? Comment construisent-ils, développent-ils leur professionnalité dans ce type de structure, au regard de la fonction d'accueil ?

L'expression *« d'institution ventriloque »* employée par Lourau est suffisamment éloquente pour caractériser les liens entre les individus et l'institution *« Combien d'individus ventriloques ne parlent que parce que l'institution parle à travers eux, parce qu'ils l'ont littéralement "dans la peau" »* ? (Lourau, 1969, p. 10). L'absence d'un salarié en arrêt maladie par exemple, ne fait pas de lui quelqu'un « hors » de l'institution. Il montre qu'il entretient des rapports particuliers avec l'institution et se positionne explicitement par rapport à elle *« Si nous n'existons qu'avec elle, elle n'existe qu'avec nous. Une institution disparaît si nous n'y croyons plus »* (Monceau, 2010, p. 14) L'institution apparaît à travers les personnes. Le salarié malade de son travail dit quelque chose de l'institution, de son rapport avec elle et se positionne d'une façon qui lui appartient, propre et singulière. La souffrance qui semble se dégager de la relation au public se retrouve-t-elle en CCAS ? Que nous disent les réalités locales de la relation accueillant/accueilli ?

En AI, le savoir ne repose pas sur l'explication des faits sociaux, comme l'avancent les sociologues (Durkheim, Bourdieu). Lourau critique d'ailleurs expressément l'approche durkheimienne de l'institution, comme s'il était possible d'interpréter en séparant ou ignorant la façon dont les individus sont pris dans l'institution *« Prise entre la négativité formelle et la négativité absolue, l'organisation ne peut pas être considérée comme un fait social purement objectif : une intervention impliquant l'observateur suppose une analyse de cette implication »* (Lourau, 1970, p. 18). Toute personne même extérieure à l'institution (le chercheur y compris) participe de sa modification ; l'ignorer serait dénier le principe même du concept d'institution. Mon intervention de praticien-chercheur va participer à révéler le travail social en CCAS. Comment, en encourageant les professionnels à évoquer leurs pratiques quotidiennes, je participe à dévoiler des connaissances ?

En partant de l'exemple de l'école, comme une institution, je peux dire que le travail social est une institution. Pour Lapassade *« L'école est une institution sociale régie par des normes concernant l'obligation scolaire, les horaires, l'emploi du temps, etc. »* (Lapassade, 2006, p. 169). Considérée d'abord sous l'angle de la pédagogie, elle intéresse le champ de l'AI, comme un lieu d'éducation. Ainsi, institution pédagogique primaire et institution pédagogique secondaire sont distinguées. La première recouvre la dimension structurelle et l'ensemble des techniques institutionnelles. La deuxième désigne *« les structures pédagogiques extérieures à la classe »* (Lapassade, 2006, p. 167) : groupe scolaire, hiérarchie, directives ministérielles. Je peux dire que le travail social peut être considéré comme une institution régie par des normes concernant l'obligation d'aide sociale, des horaires, des emplois du temps…. Je peux la

considérer sous l'angle de l'accompagnement, elle est un lieu d'éducation. L'analyse que je mène porte sur cette double dimension de l'institution. L'appréhension par les professionnels de l'accueil nous dit quelque chose de leur place dans le travail social. Le travail social peut alors être appréhendé dans une dimension plus globale que la question de l'accompagnement. L'institution travail social dépasse la relation accueillant/accueilli (professionnel/usager) ou accueillant/accueillant (travailleur social/agent administratif) en interpellant tous les acteurs du travail social.

L'institution est un mouvement, un processus dialectique marqué par des contradictions. On peut alors la définir comme une dynamique dans laquelle interagissent tous les acteurs qui s'y trouvent et où se jouent des relations complexes de pouvoir, d'affrontements, d'affects collectifs et individuels qui s'exercent au quotidien. L'un des enjeux est de pouvoir les saisir pour les analyser.

Les moments de l'institution

Lourau propose une dialectique du concept d'institution en trois moments distincts, parfois concomitants, pour pouvoir l'appréhender. La présentation chronologique n'est donc faite que pour en faciliter la lisibilité.

L'institué est le moment de l'universalité. Il renvoie à la forme sociale établie, à la règle, à la norme, à la loi dans un domaine donné. L'institué désigne ainsi ce qui est là, ce qui est établi (cadre, normes, règles). L'institué est le temps du moment de vérité. En ce sens et sur ce point l'Analyse Institutionnelle rejoint la sociologie de Durkheim. Mais elle s'en éloigne rapidement en prolongeant le mouvement institutionnel. Il est marqué par des comportements fortement idéologiques. Guillier évoque pour caractériser ce mouvement de *« moment de conservation de ce qui a été créé, de naturalisation des normes produites, [apparaissant] comme intemporelles »* (Guillier, 2003, p. 23).

L'instituant est le temps de la contradiction, de la particularité le premier moment de la négation. Il contredit toujours l'institué. Ce mouvement peut être caractérisé par des actes violents. Il existe dans toute institution et lui permet de vivre une dynamique pérenne. Il bouscule l'institué. Il met en débat et oblige le débat. En ce sens, c'est l'instituant qui permet d'analyser l'institution par la mise en question des activités ordinaires, l'expression des contradictions fortement marquées par les affects, au risque de déviance libidinale. L'instituant est aussi ce qui rappelle sans cesse la prophétie idéale. Lourau s'appuie sur les travaux de Freud

et en retient la triade libidinal[135]/organisationnel/idéologique pour montrer la manière dont les groupes humains s'instituent puis pour décliner les trois types de déviance dans les institutions, dont la déviance libidinale.

L'institutionnalisation, est le moment de la négation de la négation, ou la contradiction de la contradiction. L'idée d'altérité marque ce mouvement, celui où l'instituant est reconnu par l'institué, créant une nouvelle force de loi, des règles et des normes. Une nouvelle forme s'impose alors avec ses propres règles et références. C'est le temps de la singularité, qui s'accompagne d'une déviance organisationnelle. Autrement dit, c'est *« un processus de production, de consolidation et de stabilisation des formes sociales, mais aussi la négativité constitutive de ce processus, ses effets inverses »* (Monceau, 2013, p. 29).

Ces trois moments s'expriment dans une dialectique constante. Il s'agit alors de porter attention sur la négativité à l'œuvre dans toute institution pour en saisir les processus. Étudier l'institué ne suffit pas à comprendre l'institution, d'où son caractère « équivoque » et la nécessité de saisir ce *« mouvement par lequel les forces sociales se matérialisent dans des formes sociales »* (Ardoino, Lourau, 1994, p. 37).

Guillier, en questionnant l'évolution de la théorie de l'institution par Lourau, explique comment la dialectique de l'institution est transposable à l'échelle d'un sujet individuel ou d'un collectif par *« une appréhension de ses actes (perceptions, pensées, comportements) dans une situation donnée comme résultant de l'articulation singulière de ses groupes d'appartenance et de référence, passés, présents et futurs qui marquent sa participation à la société »* (Guillier, 2003, p. 23). Son approche louraldienne de la dialectique institutionnelle montre l'importance de la prise en compte des pratiques des individus et en groupe, comme des *« agencements singuliers d'actes »* (Guillier, 2003, p. 23) construits et organisés dans des espaces pensés à cet effet que les uns et les autres vont s'approprier en fonction de leur propre cheminement personnel, professionnel, émotionnel.

J'ai vu combien le travail social est mis au travail par les chercheurs au regard de la crise. Dubet avance même l'idée de l'affaiblissement de ce qu'il nomme le *« programme institutionnel »* (Dubet, 2002). La conception louraldienne permet de fournir un argumentaire différent à partir de cette perception. En effet, le programme institutionnel proposé par Dubet

[135] La question de la libidinalité est à entendre au sens freudien : *« Libido est un terme emprunté à la théorie de l'affectivité. Nous désignons ainsi l'énergie, considérée comme une grandeur quantitative -quoique pour l'instant non encore mesurable-, de ces pulsions qui ont affaire avec tout ce que nous résumons sous le nom d'amour »* (Freud, 1981, p. 150).

se réfère à des valeurs qui sont toujours sacrées. La vocation reste centrale, même si elle n'a plus bonne presse parmi les professionnels, notamment auprès des travailleurs sociaux *« Tous les concours de recrutement des professionnels du travail sur autrui essaient de s'en approcher au travers de tests de personnalité, de récits de vie lus comme des indicateurs de vocation, de savoir s'ils ont les dispositions profondes leur permettant d'accomplir un travail irréductible à une technique »* (Dubet, 2002, p. 33). En travail social, la vocation ne reposerait plus sur un engagement chrétien mais *« sur une croyance fondamentale et qui restera longtemps indiscutée : la relation à l'autre est en soi un programme pédagogique »* (Dubet, 2002, p. 235).

Le déclin du programme institutionnel serait un phénomène majeur affectant notre représentation même de la vie sociale. La *« chaîne miraculeuse »* n'opère plus. On assisterait à *« séparation progressive de l'action sociale et de la subjectivité individuelle »* (Dubet, 2002, p. 69). Le professionnel était armé de valeurs légitimes, de la conviction de libérer l'individu tout en le socialisant. Le programme institutionnel qui avait le pouvoir de lier, de libérer l'individu par la conviction et les valeurs légitimes du travailleur social n'opère plus et participe à son déclin. Or, cette perspective délaisse la place de l'individu.

A ce titre, l'individu joue une place essentielle en AI. Il est au centre de l'institution. La dialectique louraldienne, m'ouvre des clés de lecture et d'analyse. Concernant l'accueil des personnes dites en difficultés, le travail social a historiquement construit un processus assistanciel (institué). L'évolution de la question sociale au sein de la société a progressivement induit la nécessité d'un accompagnement social global des personnes (instituant), aboutissant à la création de multiples espaces d'accueil du public dont les CCAS en 1995 (institutionnalisation). L'analyse socio historique de ces établissements montre comment s'opère le décalage entre les injonctions ministérielles et leurs applications. Ce décalage est lié à la compréhension, l'appropriation, mais aussi l'accord ou non de ces injonctions, parfois contradictoires par les acteurs du terrain, qu'il importe d'analyser *« L'institution ne se réduit pas à son institué et elle évolue par dépérissement et perte aussi bien que par invention de nouvelles pratiques, dispositifs et réaménagements des repères organisationnels voire idéologiques »* (Monceau, 2003, p. 21). L'Analyse Institutionnelle, en se centrant sur les pratiques professionnelles, cherche à produire des transformations de l'intérieur, à partir de ce que l'institution tient caché. A ce titre, elle demande à aller au plus près du local et du micro local. Plus globalement Romagnoli nous rappelle la dynamique collective de recherche que porte le courant institutionnaliste : *« l'institutionnalisme a comme modalité de production scientifique la recherche-intervention, une étude qui est réalisée conjointement avec la*

*population cible de la recherche, visant la modification processuelle de l'objet de recherche, par le moyen d'interventions sur le quotidien » (*Romagnoli, 2015). Cette approche collaborative fait partie des fondements de ma pratique de recherche et me permet de faire le lien avec l'analyse de ma posture professionnelle, précisée en première partie.

B. Analyse institutionnelle des pratiques et implication professionnelle

Une modalité de l'intervention socio-clinique

Cette approche de l'AI montre comment il est nécessaire de distinguer ce que Lourau relève de l'ordre du généralisé, du restreint et de la mise en acte. L'AI généralisée propose des lectures possibles de l'organisation sociale, un puits de données générales et conceptuelles qui permet d'approfondir des champs plus ciblés, comme le travail social. En acte, l'AI devient socianalyse à travers une pratique clinique de l'intervention auprès d'organisations-clientes (industries, collectivités territoriales…) (Ardoino, Lourau, 1994, p. 36-37). L'AI s'intéresse donc aux pratiques professionnelles à travers son utilisation dans des dispositifs d'analyse de pratiques[136]. Elle évolue encore avec les travaux de Monceau qui amène à l'université une nouvelle dimension à travers ses activités initiées en IUFM (Monceau 1997- 1998). Même si ces activités ont déjà été pratiquées sous des formes différentes dans les années 1980, l'analyse des pratiques fait l'objet de recherches depuis le milieu des années 1990. Ces chercheurs contemporains en AI développent des spécificités. Monceau s'engage notamment vers une socio-clinique institutionnelle qui prolonge, poursuit et réactive autrement le courant de l'AI. Les dimensions militantes et engagées, pour ne pas dire « agitatrices », des prémices du courant laissent aujourd'hui place à des renouveaux de l'approche notamment autour de l'AI en acte. L'analyse institutionnelle des pratiques sociales est une modalité de la socio-clinique institutionnelle. Elle remobilise des outils par l'écrit (le journal de recherche), l'oral et l'attitude (jeu de rôle, restitution collective), en replaçant la question de l'intervention, non plus au niveau de « l'assemblée générale », mais à partir de groupes qui semblent plus ou moins restreints, dans une même logique de déranger l'institué, en partant de collectifs de travail au niveau micro, pour produire de l'analyse. L'intervention socio-clinique demeure *« toujours d'une démarche militante, d'une volonté de transformation de ce qui est »* comme Lourau dépeignait l'AI

[136] Ces dispositifs sont à dimension formative et réunissent sous une forme classique des praticiens de même métier, mais souvent d'établissements différents (Guillier, 2003, p. 22).

(Ardoino et Lourau, 1994, p. 37), en repassant par des modalités organisationnelles et une ambition moins « démesurée » de changement du monde.

La dimension professionnelle de l'implication apparaît dans l'AI à la fin des années 1990 dans une volonté d'asseoir la théorie à partir de l'analyse de situations (Lourau 1997, Guillier, Samson, 1997). Les professionnels en analysant leurs pratiques peuvent mettre à jour certaines de leurs implications en utilisant la grille d'analyse de l'AI, en s'appuyant notamment sur un autre concept corrélé à l'implication, celui d'analyseur. En ce sens, l'implication professionnelle et l'analyseur apparaissent davantage comme des concepts méthodologiques. Ils vont être mis au travail notamment dans le cadre de l'Analyse Institutionnelle des pratiques à l'intérieur même des établissements professionnels ou en centre de formation (Guillier, 2003).

L'analyse institutionnelle des pratiques s'apparente à la socianalyse[137], dans la mouvance d'une AI en acte, autrement dit en situation d'intervention.

La pratique professionnelle y est entendue en terme de praxis, *« un rapport complexe du penser et du faire indissociables : le praticien construit sa pratique dans l'expérience quotidienne d'évènements qui surgissent, de la manière dont il les traite et des routines qui, ainsi, s'installent. Ces faits du quotidien n'existent comme éléments signifiants que dans le contexte cognitif et affectif de leur appréhension propre au praticien »* (Guillier, 2003, p. 39). La pratique professionnelle est *« constituée de l'ensemble des actualisations de l'implication professionnelle d'un sujet, principalement des paroles, des écrits et des actes »* Elle est donc plus largement comprise comme une pratique sociale incluant *« les manières d'être relié aux autres membres de la profession (et/ou autres institutions concernées par la profession), de lui attribuer du sens et de la valeur »* (Monceau, 2012 b, p. 15).

L'implication professionnelle est donc relativement proche du champ de la formation par son entrée par les pratiques et sa dimension collective d'analyse, dans le champ de l'AI. Elle interroge aussi le rapport à la profession et à la professionnalisation et s'inscrit dans un souci méthodologique de produire de nouveaux savoirs pour l'analyse institutionnelle des pratiques, des techniques socio-cliniques (Monceau, 2012).

[137] La socianalyse « vise l'élucidation des rapports de pouvoir et de savoir entre les individus dans les institutions. Ces rapports conflictuels se manifestent par des tensions, des conflits, des malaises. Ils sont travaillés selon une méthodologie particulière en créant un dispositif d'intervention intégrant dans le staff client les commanditaires. La demande et la commande participe du dispositif d'analyse, « ce qui permet rapidement d'approcher la manière dont les décisions sont prises dans l'établissement concerné » (Monceau, 2003, p. 17).

L'implication professionnelle

Le concept d'implication par les chercheurs hors champs de l'AI est parfois réduit à l'analyse de la posture épistémologique du chercheur confrontée la construction de son objet de recherche (Mias, 2013, p. 160). J'ai utilisé moi-même le concept d'implication en première partie de ma démarche de recherche, dans cette perspective. Mais si l'approche initiale de Lourau ou Lapassade a bien été pensée ainsi, la recherche en intervention a fait évoluer le contexte de l'implication, comme je l'ai vu aussi précédemment. Lourau n'a de cesse de le questionner et de le faire évoluer. Il précise dès 1980 comment le concept d'implication évolue au-delà de sa dimension de contre-transfert institutionnel largement inspiré de la psychothérapie institutionnelle en s'organisant désormais autour des concepts d'analyse de la commande, d'analyse de la ou des demandes et d'analyseur (Lourau, 1980, p. 228). La démarche en socio-clinique montre comment les dispositifs de recherche permettent de réinterroger les implications plurielles au-delà de celles du chercheur *« Les sujets réélaborent, dans le dispositif de recherche socio-clinique, le sens qu'ils donnent à leurs actions. Le chercheur a ainsi accès non pas à une opinion constituée mais à une élaboration en cours. Le dispositif de recherche transforme (et donc contribue à produire) les faits qu'il étudie »* (Monceau, 2011, p. 19). Les techniques de recherche évoluent, s'imaginent et se formalisent, notamment autour de l'analyseur et de la restitution, favorisant l'analyse institutionnelle des pratiques (Monceau, 2012). Le concept d'implication montre comment les institutionnalistes, depuis Lapassade et Lourau, s'attachent à modéliser des outils méthodologiques capables de « faire parler » l'institution.

Dans ce contexte, comment comprendre le concept d'implication professionnelle ? Quelle place prend-il en AI ? Un détour semble s'imposer par l'analyse institutionnelle des pratiques afin de situer la dimension professionnelle de l'implication.

Les institutionnalistes ne sont pas les seuls à s'intéresser à l'implication professionnelle. Les travaux de Mias autour de ce concept apportent une clé de lecture. Elle propose une approche conceptuelle proche de celle mise au travail par les institutionnalistes. L'auteure développe un concept dynamique sous forme de processus reposant sur une approche collective ou singulière, des groupes restreints d'échanges fonctionnant sur un principe d'explication des pratiques. Monceau, pour sa part, insiste sur la dimension des espaces collectifs de travail à travers des outils tels que l'écriture, le jeu de rôle et l'importance de la restitution, une dynamique collective permettant de *« "tester" des interprétations »*, *« de s'assurer que le pacte de travail reste actif entre tous les participants »* (Monceau, 2012 b, p. 30).

Mias la définit globalement comme *« une manière d'être et de se conduire dans l'espace professionnel différemment suivant les contextes d'interactions mobilisés »* (Mias, 2013, p. 163). Si le concept d'implication professionnelle qu'elle théorise est un moyen d'interroger « l'engagement professionnel », il s'en dégage en proposant de questionner le sens donné par les professionnels de leur place *« dans l'espace professionnel, sur les repères qui les guident dans leurs actions et sur le sentiment qu'ils ont ou non de contrôler les résultats de leurs actions »* (Mias, 2013, p. 161). Dans les dimensions d'analyse proposées, les aspects organisationnels (espace professionnel, repère dans l'action) et les affects sont largement présents (sentiments qu'ils ont de) comme dans l'approche du concept d'implication louraldien. Monceau définit l'implication professionnelle comme *« l'ensemble des relations que le sujet entretient avec la profession (pensée comme une institution ayant sa dynamique propre) à laquelle il « appartient » et avec les autres institutions dans lesquelles ou en lien avec lesquelles il exerce sa profession »* (Monceau, 2012 b, p. 15). La dimension institutionnelle en partie inconsciente apporterait une dimension différente et plus complexe, au-delà du propre champ de la profession dans une étude corporatiste du groupe professionnel.

Mias poursuit son approche en relevant deux niveaux d'explicitation de l'implication plus ou moins actifs ou passifs en fonction des dimensions observées. Ces niveaux poussés dans leurs extrêmes pourraient s'apparenter à ce que désignait Lourau en termes de désimplication (implication passive) et de surimplication (implication active). Lourau montrait à travers une courbe de Gauss (Lourau, 1997, p. 35) les variations du concept d'implication dans laquelle la désimplication et la surimplication sont situées dans le domaine de l'inanalysable en situation socianalytique alors que les "appartenances", la "participation" et l'engagement" sont situés dans celui de l'analysable. Les implications n'étant jamais stabilisées, le déphasage est permanent entre les pôles de la désimplication (hypertrophie de l'objectivité) et de la surimplication (hypertrophie de la subjectivité) (Monceau, 2009).

Derrière la surimplication, d'autres auteurs comme Nicolas Le Strat perçoivent : *« une puissance et impérieuse instrumentalisation de soi que réclament les nouvelles normes de l'excellence en matière d'implication »* (Nicolas Le Strat, 1996, p. 65). Cette suractivité montre que l'on reste capable de vivre une surenchère, un oubli de soi. L'impossible analyse de cet « être pris » et la non reconnaissance de l'origine de la frustration fondent pour une part les nouveaux modes de management que Lourau nommait déjà de *« subjectivité marchandise »* à travers la surimplication (Lourau, 1990, p. 113). Mais pour Perrault Soliveres, cette injonction institutionnelle oublie l'exploration d'une autre voie, celle du plaisir du travail qui persiste. Elle

propose l'hyper implication, *« la prise de conscience et la capacité à décider de l'engagement qui est nécessaire à la responsabilité »* (Perrault Soliveres, 2001, p. 246). Elle sous-entend une part d'action, d'autonomie du sujet, un espace de liberté. Ici l'engagement et la conscience qu'on en a, celle de ses propres valeurs, font la différence avec la surimplication : elle sert l'institution, mais aussi l'individu, personnellement quand elle permet de faire valoir son idéal et sert le plan professionnel par l'expertise.

Pour Mias, l'implication est *« composée d'éléments permettant aux professionnels de percevoir comment ils partagent une expérience commune »*. Elle permettrait d'anticiper, ce qu'elle nomme *« le risque de l'errance »*. Il s'agit d'une autre lecture de la désimplication qu'elle caractérise entre autres par des *« attitudes aquoibonnistes »* qui renvoie par ailleurs au besoin *« d'accordage »* interprofessionnel, intra professionnel retrouvés dans les travaux de Ravon (Ravon, 2007, 2012). D'où des conséquences analogues à la surimplication, qui amènent à des *« signes de retrait symbolique de la vie professionnelle [et/ou] formes d'absentéismes morales »* (Mias, 2012, p. 161).

L'approche du concept d'implication professionnelle montre à la lecture des auteurs convoqués un processus dynamique, pouvant s'arrimer sur plusieurs angles disciplinaires. L'ancrage dans le champ de l'AI est perceptible. Le courant apparaît comme un mouvement fondateur pour penser les rapports sujets/institution *« Les implications professionnelles s'actualisent et se potentialisent selon les situations »* et demandent à être envisagées au regard des pratiques plurielles pour éviter de passer à côté d'un processus institutionnel transversal à différentes professions (Monceau, 2012, p. 16).

A ce titre, l'implication du professionnel exerçant une mission d'accueil est pensée ici par rapport à la profession[138], dans un établissement CCAS, développant de multiples modalités d'accueil du public, au sein d'une collectivité territoriale organisée, au regard de la fonction publique française. L'ensemble est soumis au regard des dimensions libidinales, organisationnelles et idéologiques dans le cadre de l'institution travail social.

[138] Monceau, en faisant référence au modèle d'analyse anglo-saxon initié par Parsons (1939) et revisité à partir du début des années 1950 par les interactionnistes comme Hughes (1996), apporte une distinction entre les notions de métier et de profession, notamment dans le cadre de la professionnalisation des métiers. Il attache l'idée de savoir-faire technique transmissible par l'exemple, par imitation relativement stable à celle de métier. Alors que la profession relève d'une exigence de maitrise de savoirs plus universels garantissant une plus grande adaptabilité (Monceau, 2006, p.55).

L'analyseur

L'approche du concept d'implication ne peut se dédouaner ou être plus exactement dissociée du concept d'analyseur en AI. Issu de la dyade analyseur-analyste, les travaux de Lourau sur l'analyseur participent à une remise en question de l'analyste comme expert. Il emprunte ce concept à Pavlov par la psychothérapie institutionnelle (Gillon, Ville, 2002, p. 76). La définition la plus souvent donnée d'analyseur est celle issue de la thèse d'état de Lourau, mais elle ne suffit pas toujours clairement à appréhender les fonctions de l'analyseur, à savoir : *« ce qui permet de révéler la structure de l'institution, de la provoquer, de la forcer à parler. Provocation institutionnelle, acting out institutionnel* […] *le passage à l'acte institutionnel suppose un passage à la parole (une provocation, au sens premier du terme) et par conséquent exige la médiation d'individus particuliers que leur situation dans l'organisation fait accéder à la singularité de "provocateurs" »* (Lourau, 1970, p. 283). Avec le développement de la socianalyse, les chercheurs s'approprient ce concept d'analyseur. Au début des années 2000, Guillier, en s'appuyant sur l'approche louraldienne, en propose une lecture problématisée mettant en exergue ces deux dimensions. Naturels ou construits, les analyseurs permettent de lire les implications. L'analyseur est un concept opératoire qui s'est construit notamment autour de l'argent. On distingue d'abord l'analyseur naturel dit analyseur social *« imprévisible et surgit spontanément dans les situations de crise »* (Guillier, 2001, p. 16). L'analyseur construit est ensuite souvent associé au dispositif socianalytique. À ce titre, il est aussi qualifié d'artificiel, car élaboré aux fins de provoquer l'institution par des effets contradictoires dans une situation donnée (Guillier, 2001, p. 14-17). L'analyseur est décrit comme un concept négatif, à la croisée de rapports d'opposition et ou de complémentarité. Ainsi aborder l'activité d'accueil comme analyseur de la pratique sociale amène à souligner les tensions, les contradictions de cette activité professionnelle. La caractéristique qu'en propose Romagnoli, en 2015, prolonge et actualise l'approche conceptuelle de l'analyseur: *« Les analyseurs surgissent dans les organisations en montrant que celles-ci ne font pas que reproduire ce qui était déjà prévu, mais elles produisent également l'impensé, le conflictuel, dévoilant l'action de l'instituant, rendue possible par l'effleurement du négatif non intégré dans l'équilibre institutionnel »* (Romagnoli, 2015).Il révèle des éléments de connaissance sur la professionnalité des agents en présence. L'effet analyseur attendu est *« la déconstruction des rapports institués »* à partir de l'accueil en CCAS et *« la révélation des rapports de pouvoir cachés sous le consensus apparent »* amenant les agents à prendre position (Gilon et Ville, 2002 p. 76). L'accueil en position d'analyseur constitue donc un élément central de l'analyse institutionnelle que je propose. Il met à jour les

contradictions de l'institution du travail social et oblige chaque acteur à clarifier ses rapports à elle, provoquant l'analyse.

C. Un dispositif socio-clinique : une démarche d'inspiration ethno-sociologique

Je fais le choix de m'inscrire dans une démarche de recherche de type socio-clinique et ethnosociologique (Lapassade,1991) qui a inspiré de longues dates des chercheurs notamment dans les pratiques d'enquêtes sociales et de travail social. Une enquête de 1886 réalisé par Charles Booth, *Life and labour of the people in London*, met en œuvre des entretiens, des statistiques et des observations de terrain. Je n'ai pas été jusqu'à partager la vie des personnes en partageant leurs habitats, mais mon expérience professionnelle participe à ma connaissance du milieu. Il est intéressant de relever que la pratique du travail social « a été la voie d'accès » à la sociologie tant en terme d'intervention que d'apprentissage (Lapassade, 1991, p. 15). A ce titre et en préambule, j'insiste sur la dimension collaborative de ma démarche de recherche de terrain. Beaucoup de chercheurs s'intéressent à ces modalités d'intervention en recherche en France comme à l'étranger. Je citerai par exemple, les travaux de recherche de Romagnoli qui portent notamment sur les effets de la politique publique sur les pratiques professionnelles dans le champ de la santé et du travail social insiste sur la nécessité : *« […] de faire avancer la connaissance autour des situations quotidiennes, qui sont, en soi, complexes et déterminées par une hétérogénéité de facteurs et de rapports »* (Romagnoli, 2015).

La dimension socio-clinique

Cette dimension se réfère au paradigme de la psychanalyse. Je ne m'intéresse pas à la construction de savoirs pratiques propres à un corps professionnel, mais au sujet engagé dans la pratique professionnelle qui se manifeste à travers les failles qui affectent les pratiques. Ce paradigme sous-entend donc que la pratique ne saurait se réduire à des savoir-faire ou à un traitement objectif de l'agir (Marcel et al, 2002, p. 141).

J'entends par « clinique », l'idée de proximité, une approche « au plus près » non pas des individus mais des situations observées (pratiques d'accueil, travail interprofessionnel, rapport de souffrance au travail), le tout créant un processus dynamique. Je reprends les propos de Monceau qui rapproche cette démarche d'un défi, celui de *« saisir des évolutions, du mouvement, de la transformation en train de se faire. La temporalité des "choses" participe de la constitution de ces choses. Travailler sur des processus, problématiser un objet de recherche*

comme étant en devenir, est une manière de faire autant qu'une manière de voir » (Monceau, 2004, p. 1).

Ma recherche s'inscrivant dans le champ des recherches socio-cliniques, j'ai donc été amenée à combiner plusieurs modalités de recueil de données, en menant, entre autres, des entretiens semi directifs et en privilégiant des temps de restitution avec les praticiens (Fablet, 2004, p. 2). J'ai privilégié des temps de rencontres durant lesquels j'ai enregistré la plupart de mes entretiens *« La recherche socio-clinique mobilise des échanges verbaux, ceux-ci sont enregistrés. C'est par les interactions langagières entre chercheurs et sujets mais aussi entre les sujets impliqués dans la recherche que les matériaux d'analyse sont produits »* (Monceau, 2011, p. 20). Dans ce cadre, mon dispositif revêt un caractère clinique car il participe à *« transformer le travail quotidien de l'équipe en agissant sur les relations entre ses membres »* (Monceau, 2003, p. 26).

L'enjeu est d'arriver à créer une démarche collective et collaborative de pensée que j'apparente au champ de la recherche-intervention. Je suis, là encore, toujours prudente et réservée sur l'emploi de cette terminologie, tant elle peut être reliée à des approches diversifiées de la recherche. Romagnoli explique que *« la prémisse selon laquelle la réalité n'est pas donnée, mais construite à travers nos pratiques ; dans l'usage de l'intervention pour rendre possible la transformation/invention ; dans la mise en évidence dans les rapports entre le chercheur et le terrain »* (Romagnoli, 2015).

Une observation participante « périphérique »

L'observation participante « périphérique » empruntée à Lapassade m'amène à prendre en compte mon degré d'implication dans la structure (Lapassade, 1991, p. 32). La dimension périphérique se caractérise par la prise en compte particulière du concept d'implication. Plus particulièrement, le chercheur se méfie en quelque sorte de son apport à l'objet, estimant, comme le fait remarquer Lapassade que *« trop d'implication pourrait bloquer chez eux toute possibilité d'analyse »* (Lapassade, 1991, p. 32). De fait, j'ai choisi délibérément de ne pas prendre part directement à l'accueil du public.

La dimension ethnographique de ma recherche s'acte à travers les observations prolongées que j'ai effectuées et la constitution de mon corpus théorique. Dans les précautions que j'ai prises pour accéder à mon terrain, je déclare très clairement mon identité professionnelle et affirme une position d'observateur *« déclaré »* (Lapassade, 1991, p. 39). Je m'appuie sur une posture éthique. Je garantis l'anonymat des professionnels afin d'exploiter

les entretiens par exemple. J'explicite clairement qui je suis au regard de mon expérience antérieure de directrice de CCAS. Ma place et mon histoire de praticienne m'obligent à apprivoiser un terrain qui me semble familier, la manière dont il me donne des façons d'intervenir. Je vais progressivement accepter de me laisser « embarquer ».

Je n'ai pas pu investir la structure au quotidien compte tenu de mon activité professionnelle menée en parallèle. Afin de maintenir le lien avec les agents, j'ai fait le choix de mener des entretiens individuels par « vagues successives », par service et sur site. J'arrive en avance, j'attends les professionnels. J'erre dans les couloirs du CCAS, je m'installe dans la salle d'attente ou dans un box d'accueil. Les espaces deviennent eux-mêmes producteurs de savoirs au sein même de mon immersion dans l'institution.

Je mène les d'entretiens dans leurs espaces de travail, me permettant de « m'installer » régulièrement dans les services et de rappeler la présence du chercheur aux agents. J'ai d'ailleurs écho de cette appropriation de ma présence par les agents à partir de retours d'étudiants et de formateurs du centre de formation où j'exerce ayant des contacts avec la structure. Les agents font référence à mon intervention. L'observation participante apparaît comme une forme de dispositif bien plus qu'une forme particulière d'observation. Les échanges avec les professionnels hors entretiens sont autant d'interactions directes ou indirectes que je relève et qui participent à mon positionnement de chercheur dans la structure (Lapassade, 1991, p. 24). Par exemple, les agents de l'accueil d'hébergement de nuit me font visiter les locaux, participer à la préparation du repas du soir en me montrant les mets préparés. J'observe la façon dont ils s'y prennent pour organiser le repas et la distribution des produits d'hygiène, etc. Je vis ces moments comme des temps privilégiés. Ils me livrent des temps d'intimité, malgré eux. Un téléphone portable sonne : la femme d'un des animateurs l'appelle pour savoir comment sa soirée se passe. Au-delà des entretiens menés, j'observe ainsi la vie de la structure. Je suis même informée par le chef de service que je croise dans les locaux du CCAS administratif des derniers incidents de la nuit (une altercation avec une personne en état d'ébriété, le don d'un poulet rôti d'un résident en remerciement de la qualité d'accueil effectué…). Le lien se poursuit en dehors des murs. Un soir, un résident me prend pour un membre de l'équipe...

Mon immersion dans le milieu a d'ailleurs débuté bien avant mon accès aux différents services d'accueil par ma participation comme auditeur libre au congrès de l'ANCCAS en 2012. L'espace et le temps semblent indissociablement reliés, tant au niveau de l'histoire des lieux et de ce qu'ils montrent à voir, qu'à celui de les « habiter », d'y travailler, d'y vivre. J'ai donc privilégié les espaces de travail des agents pour entrer en relation avec eux. En fonction de mon

ressenti, je me suis adaptée aux demandes des uns et des autres. Je participe *« à différents moments de vie des organisations »* (Fablet, 2004, p. 2).

Mon approche ethnographique peut aussi s'apparenter aux travaux de recherche de Stéphanie Ruby. Dans le cadre de sa recherche sur « Les crapuleuses », accompagnée d'une autre étudiante, elle investit plusieurs terrains de recherche en menant ses entretiens sur le terrain de collèges parisiens, à raison d'une semaine par mois environ. Elle couple ses entretiens avec des observations ethnographiques. Elle rédige sur site des journaux de bord. Elle mène des entretiens semi directifs dans les collèges. Elle rencontre des partenaires, habitants, commerçants, etc., dans les quartiers où sont situés les établissements scolaires, dont certains donnent lieu à des entretiens semi-directifs enregistrés, etc (Ruby, 2003, p. 46-48). Si je me cantonne à un site d'étude, je vais élargir progressivement mes investigations de terrain, en rencontrant d'autres acteurs de terrain, concernés indirectement par mon objet, par exemple un ancien directeur de recherche, un élu, un médecin du travail, un formateur du CNFPT… Je mène des entretiens en les calquant sur la grille d'entretien que je mène avec les professionnels d'accueil, je les élargis en interrogeant plus globalement les questions de politiques locales, de professionnalisation des agents par exemple.

J'apprécie particulièrement cette idée de « présence sur le terrain » que j'emprunte à Laplantine, où l'ethnographe est davantage préoccupé par la vie sociale, la présence de ces agents rencontrés dans leur quotidien et leur description. Plus j'observe, plus je décris et plus je peux interpréter cette vie sociale qui se déploie dans les espaces de travail (Laplantine, 2012, p 85). Ce travail ne peut se faire que par un passage par l'écriture que j'apprécie particulièrement descriptive pour saisir la continuité au-delà des instants partagés avec les agents. Mais, il apparaît indispensable de comprendre la façon dont- on observe pour pouvoir tirer les leçons de ses propres observations, comme le souligne Weber dans le cadre d'un entretien mené avec Noiriel en 1990 (Noiriel, 1990, p. 138).

L'écriture dans la recherche : Journal ou notes de recherche ?

Je me suis livrée à de nombreuses descriptions sous forme de prise de note, de manière parfois un peu « sauvage », spontanée, quand l'envie d'écrire m'envahissait. J'emploie plus volontairement le vocable de notes de recherche et de carnets de recherche. Cette technique empruntée à l'ethnographe, permet d'« entrer en écriture ». Mais je ne qualifierai pas ma prise de notes, de journal de recherche. Mon rapport à l'écriture, sous cette forme, est un analyseur de l'implication du chercheur, comme peut l'être par ailleurs l'utilisation d'un journal de

recherche. Ma pratique de la note spontanée, non formalisée, participe cependant à *« débloquer »* l'écriture par l'écriture (Monceau, 2001, p. 17-19). Ma technique d'écriture est singulière et très liée à mon rapport au travail et à mon implication dans la recherche. J'écris par « à coup » et souvent intensément. Je passe par des phases de latence, sans production écrite formalisée. Je n'ai donc pas un, mais, des journaux de recherche, voire le plus souvent des feuilles dissociées au moment « où me prend l'écriture ». La lecture en décalé de mes écrits, voire le visuel qu'offrent mes carnets ou feuilles éparses pourraient interpeller les initiés, habitués à une tenue plus méthodique. Je pratique l'écriture par accès successifs. Mes multiples cahiers ou carnets ouverts, mes notes prises sur feuilles volantes accueillent au moment venu les idées, les émotions, les informations. Ma prise de notes est saccadée, irrégulière, de densité variable, ponctuée par de longs moments de silence dans le temps et la pensée. Mais la maturation de la pensée se fait aussi par ces silences. Ma pratique de recherche pourrait s'apparenter à une sorte de boulimie. Cette pratique de recherche de l'intérieur de « mon intérieur », au sens d'auto-analyse, me permet d'avancer à mon rythme. Mon activité de travail est mêlée à mon travail de thèse et se révèle sans doute aussi dans la tenue de mes notes de recherche. Maintenir ces deux activités conjointement est par moment difficile voire incompatible. J'observe à travers mon rapport à l'écriture mes propres implications secondaires[139]. Mon implication dans l'écriture, correspond aussi à ma pratique de la recherche. Pour Lourau, le journal de recherche est qualifié de Hors Texte (HT) *« L'écriture du H.T. est analyseur du rapport que la recherche entretient avec l'institution de la recherche ainsi qu'avec le système institutionnel tout entier »* (Lourau, 1988, p. 245). L'écriture impose un temps de réappropriation, autorisant l'ampleur réflexive. Il me permet de m'approprier l'écriture particulière que requiert le milieu universitaire (Lourau, 1988, p. 247).

J'utilise dans l'écriture de mon mémoire de doctorat des extraits de mes notes de recherche, prises souvent sur le « vif », ou juste après un entretien ou une visite au CCAS, en voiture, en sortant du travail ou en prenant un café. Ce sont des espaces et des moments privilégiés qui participent autant à ma distanciation qu'à ma participation. J'emploie beaucoup cette expression du « chercheur du dedans ». Jusqu'où suis- je une chercheuse du « dedans » ? Cette posture se met au travail par l'écriture. Les extraits que je partage ici autour de l'enterrement de cet étudiant ou de cette traversée nocturne dans la ville où j'ai exercé en CCAS illustrent comment j'ai vécu du « dedans » les valeurs du groupe professionnel. Lorsque je suis

[139] Les implications secondaires sont les idéologies, références théoriques, rapports à l'institution scientifique, l'implication dans l'écriture l'illustre *« Écrire la recherche, diffuser les résultats d'une recherche c'est toujours le faire dans un cadre institutionnel »* (Monceau, 2002, p. 167).

immergée au cœur de l'activité du CCAS en tant que chercheur, je me sens du dedans, *« […] celui qui est déjà membre effectif d'une communauté, d'une ethnie, avant d'y mener une recherche »* (Lapassade, 1991, p. 41).

L'extrait qui suit, illustre la vie de l'intérieur de la structure et ma position de chercheuse singulière par le travail et la distanciation que permet l'écriture. Je me revois directrice du CCAS lorsque je m'arrêtais à l'accueil d'urgence que je dirigeais. Je m'installe dans un quotidien qui a été mon quotidien. Écrire, me permet de me réapproprier mon expérience et de la mettre au travail. Je cherche des questionnements à travers mon implication, celle des agents. Quel sens se dégage de ce que j'observe ? (Kohn, Nègre 1991).

Extrait de mon journal de recherche

> *[…] Sur le canapé lit des gardiens dans le bureau d'accueil de l'hébergement d'urgence ; au cœur même de l'activité quotidienne pendant plusieurs soirées, en immersion pendant quelques heures dans leur espace de vie professionnelle. L'enquête de terrain via les entretiens m'amène au cœur du dispositif d'accueil, entre les appels du 115 qui ponctuent l'échange, les allers-retours du gardien entre la fenêtre et le bureau, lorsque la sonnerie du portail annonce l'entrée d'un résident ; le tout est ponctué par des entrées de l'autre gardien venant chercher un nécessaire à toilette, ou des draps pour l'accueil d'un nouveau venu ; le bruit en cuisine, où s'active le gardien pour préparer le repas du soir, les rires, les paroles fortes, les murmures des autres résidents dans l'escalier ou encore dans la salle de vie….Ce ballet incessant me positionne donc au cœur de l'espace de travail et me permet d'appréhender le fonctionnement interne, d'observer des situations concrètes, tandis que les gardiens imperturbablement continuent de me livrer leur expérience dans la nuit qui s'avance. Je me souviens de ce temps, où j'étais là aussi, mais à une place différente…*

J'ai beaucoup et longuement écrit sur la description des lieux du CCAS. Ces notes interrogent mon passé de directrice. Confrontée à cette même typologie d'espace : mal identifié géographiquement, les barreaux aux fenêtres, implanté sur un site bâti autour d'une place carrée similaire, etc. Je pense que l'immersion et le passage par l'écrit ont participé à une mise en réflexivité : autant sur ma position de chercheur au travail que sur celle du chercheur en train d'observer l'ex-cadre que j'ai été.

Conclusion

En AI, le terme d'implication correspond ainsi à un état. On est « pris dedans ». Le professionnel est pris dans le travail social. Le concept d'implication me permet tout au long de ce travail de recherche, d'analyser le type de rapport entretenu avec la profession et le travail social dans un sens plus large et, dans un sens plus restreint d'éprouver les professionnalités émergentes. L'approche par le concept d'implication est également plus dynamique, moins fataliste que celle que j'aurais pu retenir par la souffrance au travail, par exemple. L'implication professionnelle réinterroge autrement le discours de la plainte des travailleurs sociaux (Autès, 1998, Franssen, 2000).

Si le rapport au public dans les espaces d'accueil a déjà été travaillé, la question de l'implication professionnelle des agents demeure inexploitée. Le vécu des agents, leur ressenti au quotidien, leur façon d'être en relation avec les personnes qu'ils accueillent racontent une histoire de l'institution. Je suis conditionnée par ma formation initiale d'assistante de service social et ma pratique à concevoir le travail social de proximité comme un acte de « spécialiste ». L'accueil est à replacer dans le contexte mouvant du travail social et désigne *« le travail peu qualifié d'information, d'orientation et d'enregistrement de démarches […] »* (Siblot, 2006, p. 299). L'accueil est donc pris entre le travail administratif et le travail social.

Le cadre méthodologique de l'Analyse Institutionnelle convoque l'approche micro sociologique, pour permettre à l'institution du travail social de se dévoiler, autrement dit « pour observer l'activité instituante qui existe aussi, et d'abord, à l'état ordinaire » (Lapassade, 1966, p. 37). La dynamique de recherche collaborative que je souhaite impulser permet, comme le souligne Romagnoli, d'aborder l'institution à travers des présupposés particuliers : *« la réalité est construite par les pratiques ; l'intervention favorise la transformation/invention ; les analyseurs qui émergent dans l'intervention produisent l'analyse des relations entre les chercheurs et le terrain ainsi que celle des jeux de pouvoir dans le quotidien »* (Romagnoli, 2012, p. 121). Que révèlent les salariés qui se partagent l'accueil ? Que montrent-ils à travers la mise en œuvre de leurs pratiques professionnelles de l'accueil ?

III. La mise en œuvre du dispositif au CCAS

A. Un CCAS « comme les autres »

Des réalités nationales

Étant situé dans une ville de plus de 140000 habitants, ce CCAS peut être pris comme une structure typique, développant des missions « traditionnelles ». Je me suis intéressée aux services d'accueil, à savoir ceux dont l'activité quotidienne est basée sur l'accueil du public. Il s'agit donc d'un terrain de recherche et relevant des caractéristiques classiques d'un CCAS. Comme je l'ai vu en début de cette seconde partie, ces structures présentent un cadre organisé et réglementé de missions. Je les rappelle sous une autre forme ici par domaines d'intervention.

Ce schéma d'intervention proposé par l'UNCCAS permet d'illustrer le champ d'investigations de mon terrain de recherche.

Le CCAS où j'ai conduit ma recherche de terrain, emploie de nombreux agents,

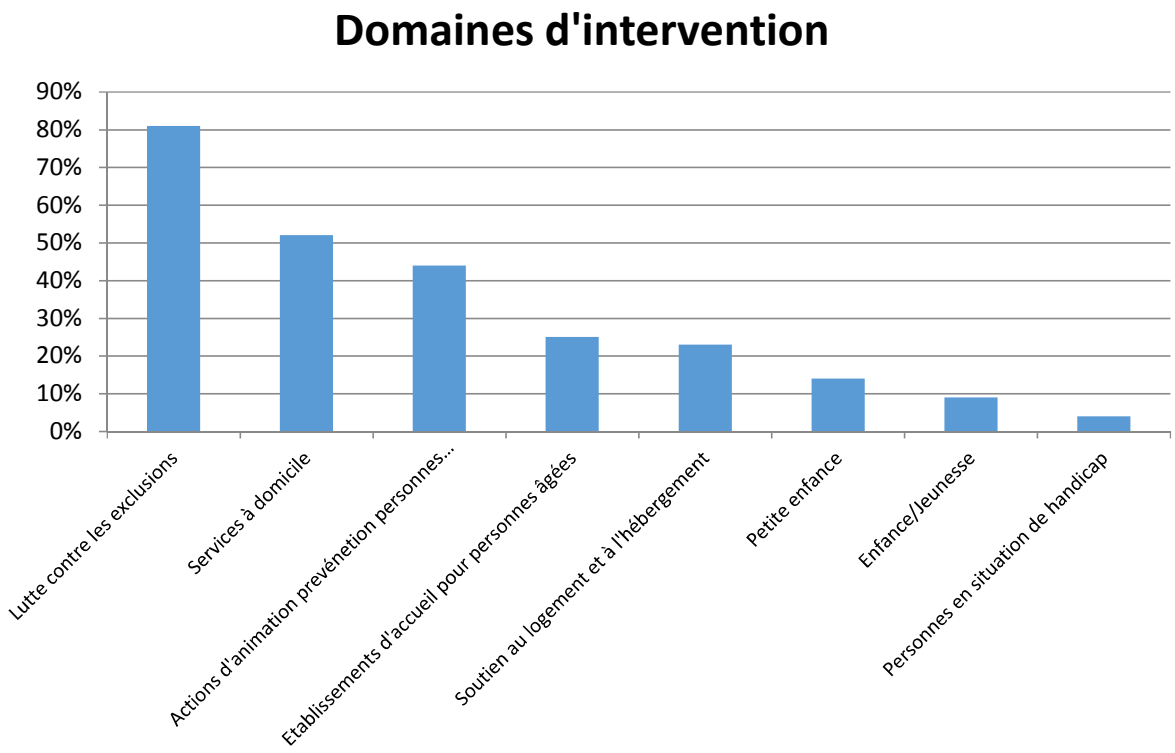


Figure 8 - Les domaines d'intervention des CCAS/CIAS

Sources Enquêtes et observations sociales, panorama des domaines d'intervention des CCAS et CIAS, UNCCAS, n°1, mai 2011

notamment sur les structures d'hébergements pour personnes âgées. 370 agents sont dénombrés, dont une centaine de remplaçants. Il est divisé en deux pôles : le pôle action sociale et le pôle senior. Un service d'administration générale assure la direction, la gestion humaine

et financière et la maintenance. Il correspond à quelques variantes près, à la situation générale répertoriée précédemment et intervient plus précisément dans les cadres suivants :

- la lutte contre les exclusions : en plus des obligations imposées par le cadre légal, des octrois de prêts, conseil pour le budget, soutien aux jeunes (logement et travail), travail de rue et une structure d'hébergement d'urgence pour les sans abris
- les services d'aide à domicile : un service d'information pour les personnes âgées, portage de repas à domicile, service polyvalent d'aide et de soins à domicile, une plateforme de service pour gérer des menus travaux à domicile ;
- les établissements d'accueil pour personnes âgées : trois foyers logements, quatre Établissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) ;
- les actions d'animation et de prévention en faveur des personnes âgées : des clubs gratuits proposent des animations aux plus de 60 ans, le soutien au logement et à l'hébergement.

Les questions de politiques de l'enfance et adolescence et le champ du handicap sont sous la responsabilité des services municipaux et échappent à la gestion autonome du CCAS. Le CCAS ayant servi à la mise en place de mon dispositif de recherche est représentatif des CCAS.

Plus les domaines d'intervention sont développés en CCAS et plus la coordination entre services et partenaires est nécessaire. Ses missions vont au-delà d'une prise en charge sociale spécialisée et concerne le citoyen et ses besoins.

J'ai centré ma démarche de recherche autour du pôle action sociale dont la ligne politique couvre l'insertion sociale et la solidarité avec un axe particulier de soutien auprès des jeunes en difficultés. Le service développe une activité globale d'accueil d'un public plus large et dans les domaines d'intervention censés être traités en transversalité dans une logique de guichet unique.

Je signale que la multiplication des missions et champs d'investigation amène ce CCAS comme beaucoup d'autres à délocaliser certains espaces d'interventions. Par exemple, les EHPAD se répartissent sur l'ensemble de la ville, les services centraux hébergent également des pôles d'accueil du public. L'accueil du public de nuit se fait dans un espace délocalisé, près de la gare ferroviaire, notamment pour faciliter son accès par les personnes en itinérance. De ce fait, le pôle d'action sociale a une partie de ses services éclatée sur deux sites.

L'éclatement des sites géographiques se retrouve également au niveau des missions notamment de la direction centrale. Comme d'autres CCAS la tentative de gérer la politique d'action sociale communale sans son intermédiaire est larvée dans les missions attribuées à son directeur (Darles, 1991). Ce dernier est responsable de la mission de prévention santé de la ville et dirige, à ce titre, pour la commune, cette mission générale ne relevant pas du CCAS.

Ce CCAS connaitrait, comme la majorité des établissements, une hausse des demandes d'aides (en référence au rapport d'activité 2012). Cette donnée me permet déjà de percevoir une activité d'accueil importante, qui s'intensifie. Plus la taille des communes augmente et plus les demandes progressent avant tout celles d'aides financières.

Quelques données statistiques nationales éclairent mes propos par le *Baromètre de l'action sociale 2013* réalisé par l'UNCCAS (La Gazette des communes, n°99, septembre 2013) :

- 77% des CCAS observent une augmentation globale des sollicitations dont un peu plus de la moitié d'entre eux (6/10) connait une augmentation du nombre de demandeurs et du montant des aides demandées ;
- 64% des sollicitations concernent les aides financières (dont 98% pour le paiement de factures énergétiques, 67% pour le loyer (dont 84% pour les villes de plus de 100 000 Habitants), 51% pour des factures des services municipaux : cantine, centre de loisirs) ;
- 50% des sollicitations concernent les aides alimentaires.

Si aucune donnée n'apparaît en termes de typologie du public dans les rapports d'activités mensuels et annuels recueillis sur le terrain de recherche, les chiffres budgétaires permettent de comparer les données avec celles du niveau national. L'analogie des chiffres nationaux avec ce CCAS au niveau micro local est confirmée. Ce tableau suivant, tiré du bilan annuel public 2012 du CCAS local, illustre cette similitude :

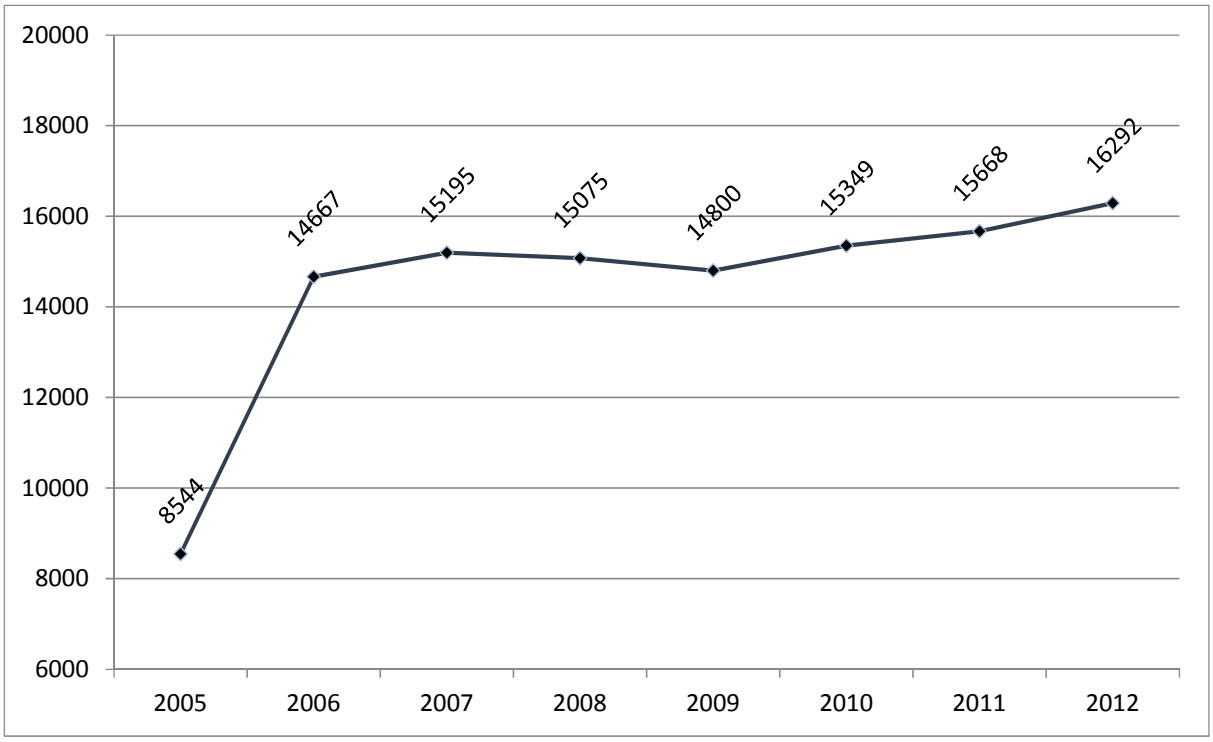


Figure 9 – Le Pôle Action Sociale - Évolution du nombre d'aides accordées

Le nombre d'aides accordées augmente régulièrement. Moins de secours ont été remis en urgence en 2012. Par contre le montant des aides décidées en Commission des Interventions Sociales est désormais de 365 €

Au niveau financier, le budget du CCAS a connu une hausse significative entre 2005 et 2012 du fait des charges de personnel, des crédits alloués aux secours. Le baromètre 2013 de l'UNCCAS fait apparaître les mêmes variations. 74% des CCAS de plus de 30000 Habitants ont augmenté leur budget et 67% ont revu leurs critères d'attributions.

On ne peut que constater une demande importante et constante des besoins des populations. Si l'on croise cette progression avec la courbe constante des inscrits à pôle emploi, la hausse se poursuit. Le baromètre 2014 de l'UNCCAS le démontre puisqu'une nouvelle hausse des demandes financières est pointée pour la sixième année consécutive. Les chiffres suggèrent donc une activité croissante de l'accueil du public et de situations qui ne s'améliorent pas.

Les dispositifs d'accueil du pôle d'action sociale

Les missions d'aides légales et certaines prestations facultatives à caractère social et généralistes s'organisent autour de différents services regroupés ici sous le nom de pôle d'action sociale. Les CCAS ne sont pas tenus à des organisations de travail ou des champs d'interventions partout similaires. Ils doivent développer des actions à partir de leurs réalités locales et des orientations politiques sociales retenues par les élus municipaux (en fonction de l'analyse des besoins sociaux). Un seul axe d'intervention demeure commun : celui de l'accueil général, administratif, et social (différent du service d'État civil géré directement par les

services municipaux). L'accueil du public est divisé sur ce site à partir de la population que j'identifie en termes de catégories pour en simplifier la lecture : le « tout » public dont ceux rencontrant des problématiques sociales et économiques, les jeunes entre 18 et 25 ans en difficulté d'insertion professionnelle et d'insertion par le logement, les personnes âgées (pour des aides au logement) et les personnes sans hébergement dans la rue.

Les demandes du public sont réparties sur trois espaces d'accueil différents. Les intitulés des services sont anonymés. J'ai fait le choix d'employer le terme d'accueil mais ils ne sont pas aussi explicitement identifiés en réalité.

Le service principal d'accueil de type « guichet » destiné à l'information générale et aux interventions sociales est le pilier historique des CCAS en général. Il gère les demandes administratives, financières et sociales relevant d'un dossier de demande d'aides sociales légales ou facultatives et génère des aides financières et, la domiciliation des primo arrivants *« Ouvert à tout public, un Bureau Information Sociale accueille toute personne ayant besoin d'une écoute, d'un soutien psychosocial ou d'information à caractère social sur les soins, le logement, l'insertion professionnelle et la culture »* (rapport d'activité CCAS,2012, p. 40). Localisé depuis 2002 dans de nouveaux locaux qui hébergent également les services centraux du CCAS (direction générale, gestion des ressources humaines, comptabilité, etc.), ils étaient tous préalablement intégrés à la maison « mère », l'hôtel de ville.

Le second service regroupant l'accueil social des jeunes et des personnes âgées assure la gestion des demandes facultatives spécifiques Cet axe montre comment chaque CCAS peut se démarquer par des orientations politiques singulières. Il cumule un espace d'accueil pour l'ensemble de ce type de public et une plateforme téléphonique pour le service d'aide au logement pour personne âgée. Il est situé à un étage supérieur du bâtiment de l'administration générale sur le même site que l'accueil précédemment décrit. Il correspond à un « bricolage » institutionnel de missions préalablement abandonnées par le CCAS, dont quelques bribes ont été conservées. Le service des jeunes par exemple parait être le « résidu » de la fermeture d'un foyer de jeunes travailleurs de la ville dont la finalité d'insertion par le logement et l'emploi a été conservée à travers un suivi social spécialisé et individualisé, hors gestion d'établissement.

Le troisième espace d'accueil est divisé entre le travail de médiation de rue et l'hébergement d'urgence pendant la période hivernale. Le chef de service a une double fonction: hiérarchique sur l'équipe animant le service d'hébergement temporaire de nuit et éducative et préventive de rue. Cette articulation s'explique du fait de la mission d'hébergement d'urgence pour les sans-abris centrée uniquement sur la période hivernale (comprise de

novembre à avril)[140]. Le travail de prévention par l'éducation spécialisée de rue permet ainsi au responsable d'être au plus près des publics souvent accueillis pendant l'hiver sur la structure d'accueil d'urgence. Son intervention est située en centre-ville. Les quartiers périphériques sont investis par une équipe éducative relevant d'une association. On observe encore ici des découpages, partages de missions, divisions des tâches entre services publics et associatifs, entre les agents au sein d'un même service, voire des agents eux-mêmes divisés en fonction des orientations politiques communales

Le pôle se schématise ainsi :

POLE D'ACTION SOCIALE Dirigé par un directeur de service Sous couvert du Directeur Général du CCAS		
Accueil Social des jeunes et Plateforme téléphonique	**Service Accueil Social tout Public**	**Accueil de nuit et Accueil de rue**
Pole2	**Pole 1**	**Pole 3**
2 Assistants socio éducatifs	5 Assistants socio éducatifs	
4 agents administratifs	6 agents administratifs	7 Agents d'animation

Figure 10 - Les dispositifs d'accueil du pôle d'Action Sociale

Sources : réalisé à partir de l'organigramme du pôle et de mon recueil de données

Les dispositifs montrent une certaine hétérogénéité et concernent autant l'accueil de jour que de nuit. Ils permettent d'apporter des données en matière d'accueil téléphonique. L'accueil interpelle différents lieux et espaces : la rue, le guichet, le bureau de permanence, le bureau de secrétariat, l'établissement d'accueil. Cette branche du pôle d'Action Sociale du CCAS est animée et mise en œuvre par des agents territoriaux. Je n'ai pas mentionné dans le schéma les responsables des services effectuant une mission d'accueil ni les postes de secrétariat qui n'ont aucun contact direct, à première vue, avec les personnes. Le stagiaire assistant de service social, deux travailleurs sociaux contractuels, remplaçant des agents en congés maladie, n'apparaissent pas sur le schéma ci-dessus, afin de resituer le cadre institué.

[140] La structure est fermée définitivement en 2015 sur décision municipale. L'abandon de la subvention de l'État alimente la décision de la commune. Les services de l'État étayent leur désengagement budgétaire sur un cout de fonctionnement trop élevé (par rapport à la moyenne nationale), sur le choix du public célibataire ciblé (priorité donnée aux ménages avec enfants), sur son mode d'ouverture saisonnier (priorité aux dispositifs annuels) – Source Officielle, Presse locale.

Les agents publics rencontrés

Je débute ici en précisant les modalités de classification des fonctionnaires[141] en France. Leur statut est particulier et parfois compliqué à saisir. Le titre de cette partie est à expliciter. En effet, on peut être agents publics sans être fonctionnaire. La première loi significative est celle du 13 juillet 1983 dite loi n°83-634 relative aux droits et obligations des fonctionnaires. Mais tous les salariés ne sont pas titulaires du concours et peuvent être employés sur des contrats à durée déterminée. Quelles que soient leurs fonctions publiques de rattachement (FPE, FPH, FPT), les fonctionnaires ont des statuts organisés en termes de catégorie. Ils sont classés en trois groupes répartis a priori en fonction de leur niveau de compétences et de responsabilités, de la façon suivante :

- Catégorie A : correspond aux fonctions de direction et de conception
- Catégorie B : regroupe le personnel dit d'encadrement intermédiaire. On retrouve dans cette catégorie les travailleurs sociaux diplômés d'État (Niveau Licence)
- Catégorie C : englobe l'ensemble des personnels dit d'exécution (dont les agents d'accueil administratifs par exemple)

En outre, à chaque catégorie correspond un cadre d'emploi, lui-même divisé en grade. La liaison catégorie/compétence reste à relativiser car elle dépend aussi de la nature des recrutements. Ces grades sont eux-mêmes divisés en échelons. Chaque échelon correspond à une grille indiciaire afin d'établir le salaire et les règles d'avancement dans l'échelon et de passage au grade supérieur. Si le cadre d'emploi de la FPT est approximativement le même que celui de la FPE, celui de la FPH diffère.

La spécificité de la FPT est d'être divisée en termes de filière, autrement dit en termes d'activités spécifiques. Elles sont au nombre de huit : administrative, médicosociale, animation,

[141] Dans le langage courant, ce mot désigne l'ensemble du personnel de l'administration. Mais au sens strict, les fonctionnaires n'en représentent qu'une partie, l'administration employant des agents publics titulaires (fonctionnaires et autres catégories) et des agents non titulaires (auxiliaires, agents contractuels, vacataires).
Il existe trois catégories de fonctionnaires correspondant aux trois fonctions publiques – les fonctionnaires de l'État, territoriaux et hospitaliers – mais définies par des critères communs. Un fonctionnaire est une personne employée et nommée par une personne publique dans un emploi permanent et titularisée à son poste dans un grade de la hiérarchie administrative.
Source : http://www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/institutions/administration/acteurs/qu-est-ce-qu-fonctionnaire.html).

police, culturelle, technique, sapeurs-pompiers, et sportive. Les agents sont dits communaux (ou intercommunaux lorsqu'ils sont employés pour une intercommunalité).

J'ai rencontré 29 salariés sur les 370 que compte le CCAS, soit la quasi-totalité des agents du pôle action sociale et ce quel que soit leur statut. Les agents publics se répartissent de la façon suivante :

Les catégories	Hommes	Femmes	Moyenne d'âge
« C » grade agent administratif	1	8	38
« C » grade agent d'animation	5	-	31,5
« B » grade conseiller socio-éducatif ou grade rédacteur et stagiaire	1	11	33
« A » grade attaché territorial ou conseiller technique		3	48
TOTAL : 29 salariés	7	22	33

Figure 11 - Profil des personnes rencontrées

Ils ont majoritairement deux traits communs caractéristiques des agents territoriaux (Biland, 2012, p 82-83) : la plupart sont originaires du territoire et y résident. Ils partagent tous le même intérêt, celui d'être en relation avec du public. Ils le sont différemment en fonction de leur place occupée, du guichet à l'accueil d'urgence de nuit, mais ils évoquent tous l'importance de servir le public, au-delà de la question du service public. Je reviendrai sur ce point dans l'analyse détaillée des résultats. Les emplois sont dits « d'exécution » et majoritairement féminins, ce qui correspond aux caractéristiques nationales de la FPT (Biland, 2012, p. 37). La particularité de ce pôle est d'avoir une équipe majoritairement masculine qui se charge du service d'Hébergement d'urgence saisonnier.

En revanche, la différence essentielle réside dans la disparité des niveaux d'étude des 29 salariés et la nature des contrats que j'ai recensés dans le tableau suivant :

Niveau d'études	Homme	Femme	Titulaire	Catégorie
Inférieur au BAC	4	2	5	
Brevet des collèges	1		1	C
BPJEPS	2		_	C
Indéterminé	1		1	C
Cap /Bep		2	1	C
Niveau BAC	2	1	2	C
Commerce	2	1	1	C
Niveau Bac plus 2 ou Licence	1	14	9	
BTS Commerce		1	_	C
DUT Secrétariat		1	1	B
DEAS	1	7[142]	5	B/A
DEES		1	1	B
DE CESF		4	2	B
Licence de droit		1	_	A
Niveau Master1		3		
Maitrise sociologie/Sciences de l'éducation		1	_	C
Maitrise Lettres Moderne		1	_	C
Maitrise de droit Bancaire		1	_	C
Niveau Master 2		2	2	
Master gestion des collectivités territoriales		1	1	C
Master Droit Public		1	1	A
Total	**7**	**22**	**15**	

Figure 12 - La répartition des 29 agents par niveau d'étude

Le niveau d'étude des agents montre que l'ensemble des diplômés, toutes catégories confondues, relève de métiers dits de la relation (milieu commercial, bancaire, administratifs) et des diplômes issus du champ des sciences humaines et sociales en majorité. Les agents les plus diplômés ne sont pas pour la majorité d'entre eux titulaires.

Parmi l'ensemble de ces agents, la moitié d'entre eux est en contrat précaire. On relève un taux de précarité relativement élevé dans la catégorie des travailleurs sociaux. 7 agents sont

[142] J'ai intégré dans ce chiffre, un stagiaire assistant de service social en cours de formation.

employés en contrat déterminés dont deux depuis plus de 5 ans. 2 travailleurs sociaux sont embauchés sur des contrats de remplacement ou d'appoint. Les agents les moins qualifiés demeurent au centre d'hébergement saisonnier. Les plus qualifiés voire sur qualifiés sont positionnés à l'accueil du guichet social.

Même si la situation des agents semble se stabiliser par l'obtention des concours (sous réserve qu'ils soient titularisés à la fin de leur contrat), on remarque que les contrats précaires concernent majoritairement les agents de catégorie B. Je n'ai pas eu l'autorisation de rencontrer deux agents d'accueil, qualifiés « huissiers » car ils relèvent des services de la mairie et non du CCAS. Ils sont chargés de « garder la porte » d'entrée du CCAS et d'indiquer la localisation des services.

Il m'est difficile de décrire davantage les profils afin de garantir l'anonymat auquel je me suis engagée. On peut simplement constater l'hétérogénéité des statuts d'agents et une relative précarisation pour les postes de travailleurs sociaux. Peut-on en déduire une gestion des ressources humaines complexe à animer et coordonner ? Comment vivent-ils au quotidien leur situation face à l'emploi précaire autant pour eux que pour les personnes qu'ils accueillent ? L'un des enjeux est d'arriver à élaborer un dispositif suffisamment souple dans sa mise en œuvre pour faciliter l'émergence de l'invisibilité de la part d'accueil dans l'institution du travail social. J'ai donc fait le choix de proposer aux professionnels de l'accueil de collaborer librement à ma démarche de recherche afin de coproduire des connaissances en confrontant nos points de vue.

B. Construction du dispositif de recherche

Le dispositif que j'ai élaboré dans le cadre méthodologique de l'Analyse Institutionnelle, s'appuie sur les huit caractéristiques de la socio-clinique institutionnelle sur lesquelles je vais aussi appuyer mon analyse : le travail de la commande et des demandes, la participation des « praticiens » à la démarche, le travail des analyseurs, l'analyse des transformations qui se produisent à mesure qu'avance le travail, la mise en place de modalités de restitution, le travail des implications primaires et secondaires, la visée de production de connaissances, l'attention portée aux contextes et aux interférences institutionnels (Monceau, 2005). J'interviens dans un champ d'interférences et de tensions entre fin 2012 et le printemps 2014. Des demandes existent, de la souffrance au travail est verbalisée par certains salariés et cadres de services. Deux équipes sur trois sont peu enclines à collaborer spontanément, en argumentant *« d'avoir autre chose à faire »*. Y a-t-il un lien avec le dispositif d'analyse de la pratique précédemment

mis en place ? Je suis donc très vite confrontée à des professionnels en situation d'exprimer un mal être au travail.

La négociation de l'accès au terrain : analyse de la demande

Le choix d'un CCAS se révèle en réalité plus complexe. Une certaine évidence à « retourner » chercher d'où je viens professionnellement, fait partie de mes pratiques de recherche. Le contexte professionnel que je ressens sous tension me paraît une réelle opportunité. Mais la crainte d'être submergée par un passé professionnel relativement récent reste prégnante. Pourtant, le congrès annuel de l'ANCCAS de juin 2012 confirme mon choix de retenir ce type de terrain. En effet, le titre du 35ème congrès *« Manager dans le social : de la compétence à la performance ? »* m'interpelle ainsi que le contenu du programme. Une table ronde sur trois traite de la souffrance au travail et un atelier sur trois est destiné à la prévention des risques psychosociaux. Des représentants de directions de CCAS, de l'Agence Nationale sur les Conditions de Travail (ANACT), de syndicats, du coaching, de la médecine du travail animent ces espaces de paroles. Les évolutions sociales, les nouveaux modes de gouvernance touchent de plein fouet les CCAS et entrainent des effets sur les modalités d'organisation du travail et l'accompagnement des équipes. L'évolution du public et les contraintes financières demandent des efforts d'adaptation entrainant des situations sous tension tant pour les cadres que pour leurs agents. J'écoute, je m'immerge progressivement dans ce milieu professionnel. Dans ce cadre, je croise en gare de Cherbourg le nouveau directeur du pôle de l'action sociale du CCAS que j'envisage comme terrain de recherche. Accompagné du directeur général, il me rencontre pour la première fois dans la cafétéria de la station. Je retiens de cet échange un sentiment étrange, mêlé de mal être, de fuite et d'envie confondus. Je perçois confusément du malaise chez ce jeune cadre. Nous prenons le train séparément après nous être accordés sur un rendez-vous pour septembre.

Lorsque la même année, je rencontre pour la seconde fois le directeur du CCAS, il m'explique qu'un dispositif d'analyse de la pratique a été la réponse apportée à l'appel d'offre de 2010. Il se termine dans quelques semaines. Elle accueille ma proposition de recherche avec un certain enthousiasme, ce que je perçois comme une certaine opportunité pour la direction. Le dispositif de formation n'ayant pas donné satisfaction à une grande partie des salariés, dont l'équipe dirigeante, ma demande de terrain de recherche se fait dans un contexte particulier. Les agents satisfaits ou non de la démarche, ont été mis en situation d'interroger leurs pratiques. J'en conclus, à l'époque qu'un travail de réflexion a été amorcé, mais je ne mesure pas que mon arrivée pouvait être ressentie comme une prolongation du dispositif. En réalité, peu distanciée

de mon objet, je suis affairée à faire valider mon terrain, en qualité d'étudiante « studieuse ». Je suis davantage encline à recueillir des données en néophyte, qu'à m'interroger sur les effets que peut produire mon arrivée sur les agents. Je ne l'ignore pourtant pas, mais je l'oublie d'une certaine façon. Je suis soucieuse de mon propre accueil au CCAS. J'oriente ma demande d'autorisation d'intervention en qualité d'étudiante en ciblant mon questionnement de recherche. Je participe comme je l'ai indiqué précédemment à un congrès annuel de l'ANCCAS. Je maintiens mon abonnement à *La lettre* de l'Association Nationale. Mon statut d'attachée territoriale en détachement me l'autorise[143]. Ce statut pourrait me maintenir dans une position de praticienne. Mais la convention de stage qui m'est demandée par l'organisme me met en situation d'apprentie étudiante-chercheuse. D'une certaine façon, il va me protéger de ma posture de praticienne et me conduire à étayer ma position de praticien- chercheur.

Extrait du courrier adressé au Maire et Président du CCAS, en date du 24 aout 2012 :

« […] Actuellement en deuxième année de thèse à l'Université de Cergy-Pontoise, mon objet de recherche porte sur les conditions de travail génératrices ou non de souffrance au travail. Pour ce faire, je souhaite investir plus particulièrement les espaces d'accueil gérant du public. Ils produisent des activités de contact avec la personne en demande sociale et doivent à la fois tenir une cadence et maintenir une civilité dans la relation.

Ces situations de travail me permettent d'observer et d'analyser, la mise en œuvre du processus d'autonomie des travailleurs sociaux et ses conséquences sur la capacité ou non des individus à « faire collectif ». Se situant au début de la prise en charge sociale, au point de rencontre d'une souffrance avec des professionnels, existe-t-il un lien entre ce moment et le rapport au travail ? […] »

En septembre, la responsable du pôle social me demande un projet de convention « de stage ». Je suis amenée à proposer et rédiger un support écrit avec le soutien de l'école doctorale de mon université. Acceptée par l'établissement, la convention précise le cadre de mes investigations et des règles éthiques. Cette étape de contractualisation est fondamentale et m'a permis de « me protéger » de la demande d'intervention qui a suivi la fin de mes investigations sur la structure. J'ai longtemps conservé ce sentiment d'apprentissage de chercheuse, au-delà

[143] Lorsque je quitte la collectivité territoriale, je décide de conserver le statut d'attaché territoriale comme la loi me l'autorise. Au-delà de la sécurité de l'emploi qu'il représente, c'est une façon de rester « attachée » tout en me « détachant »malgré tout du milieu professionnel. Attitude paradoxale, je maintiens des liens avec un terrain qui m'a pourtant malmenée.

du statut que j'occupe aujourd'hui en centre de formation *« Le stage de formation a pour objet de permettre à l'étudiant(e) de mettre en pratique les outils théoriques et méthodologiques en matière de recherche »* (Extrait de la convention de stage).

Je me suis donc attelée à construire progressivement un dispositif de recherche de type collaboratif en tenant compte de ce contexte. J'anticipe des difficultés afin de libérer une parole que je perçois « contrainte ». Par ailleurs, l'équipe qui adhère spontanément à ma démarche est celle qui est la moins identifiée comme étant en souffrance par les services de direction. C'est aussi la plus exposée à un public précarisé, en situation d'accueil de première ligne, pour assurer un hébergement temporaire, de nuit. Chaque équipe d'accueil rencontrée va exprimer un vécu au travail, parfois très contradictoire, d'un service à l'autre, d'un métier à l'autre et d'une personne à l'autre (Rougerie, à paraître, 2015). La mission même d'accueil devient éclairante pour comprendre les implications professionnelles des uns et des autres. La souffrance ne réside peut-être pas là où je pensais la trouver.

Dans ce contexte, je multiplie les précautions pour entrer en relation avec les professionnels. Mon dispositif de recherche se met en place progressivement et évolue.

Un dispositif en trois temps

Mon dispositif a été mis en œuvre en trois temps :

- phase 1 : La négociation de l'accès au terrain entre juin et septembre 2012. J'ai mené des réunions collectives avec les responsables de pôle et leur directeur, j'ai réalisé des entretiens individuels auprès de chacun d'entre eux et j'ai conduit des réunions avec chaque équipe des services. C'est un temps de négociation préalable et nécessaire à l'appropriation de ma présence ;
- phase 2 : Les entretiens individuels avec les agents d'accueil entre novembre 2012 et novembre 2013, en immersion sur les différents lieux d'accueil. J'ai réalisé 25 entretiens ;
- phase 3 : Les entretiens collectifs par service dits de restitution: entre avril 2013 et avril 2014.

Je propose d'expliquer son déroulé à partir d'une démarche que j'ai schématisée sous forme graphique. A noter que ces phases se superposent dans le temps, compte tenu de mon activité professionnelle menée simultanément. Pour résumer, mon dispositif de type socio-clinique se décline selon le processus chronologique suivant :

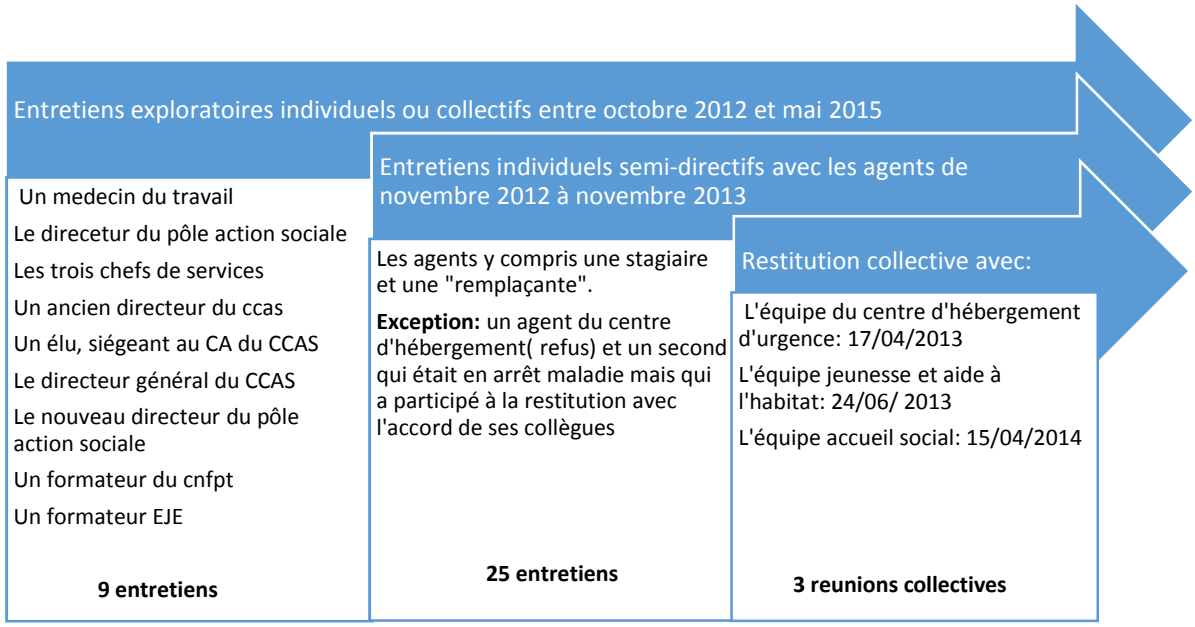


Figure 13 - Le dispositif socio-clinique

Première phase : le temps de l'exploration et de la contextualisation

Ce temps de l'élaboration, qui correspond à la mise en place du dispositif, demande de la disponibilité et de la vigilance. Il est fragile et tisse les liens de la relation, l'état d'esprit du collectif et la nature de la collaboration. Certains entretiens et réunions n'ont pas été enregistrés afin d'instaurer une relation de confiance. Je me suis parfois astreinte à une prise de note détaillée.

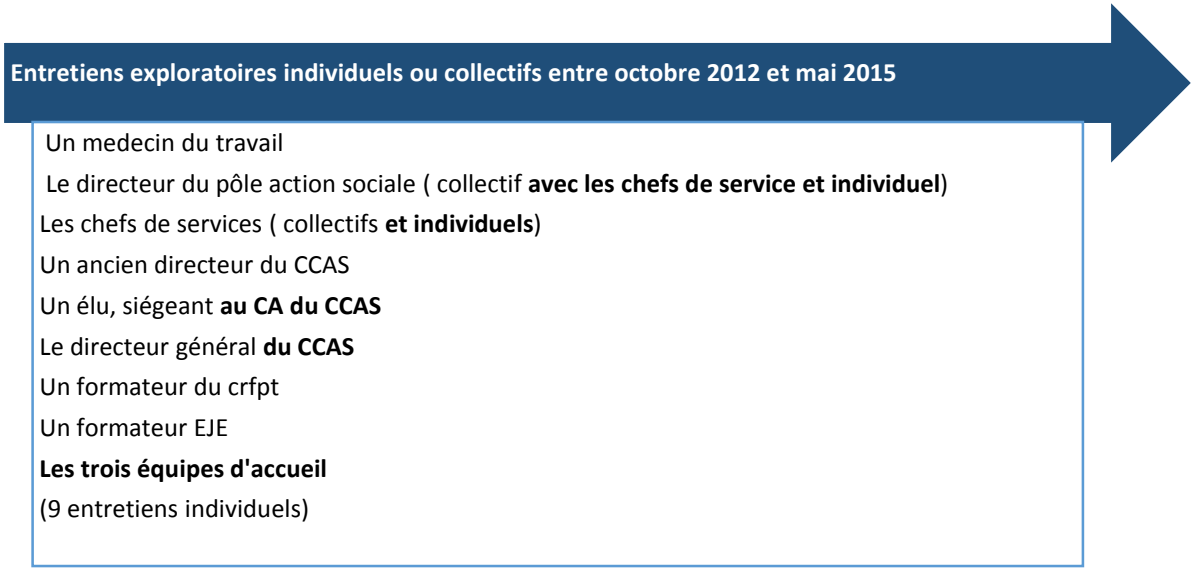


Figure 14 - Dispositif socio-clinique : phase 1

Cette phase peut s'analyser en deux temps. Elle comprend le temps de l'appropriation de ma demande de recherche et les effets qu'elle produit sur les professionnels, qui m'amènent à démultiplier des entretiens en interne de ma démarche (mentionnés en gras dans le tableau). Je débute en parallèle des entretiens avec des acteurs extérieurs à la structure. Parfois, je peux mener en un seul entretien ces deux orientations. Le code couleur employé révèle que j'ai d'abord rencontré les personnels du CCAS. Ce temps participe autant à présenter ma démarche et mon contexte d'intervention qu'à saisir leur propre contexte de travail. Il participe à me familiariser aussi avec le terrain, à saisir les dynamiques institutionnelles à l'œuvre et à faire connaissance avec chacun des acteurs. Ainsi les entretiens exploratoires se sont déroulés tout au long de ma recherche. Ils me permettent d'affiner, de repositionner mes recherches. Par exemple, je ne rencontre qu'en mai 2015 un formateur du Centre Régional de la Fonction Publique Territoriale. J'ai mené et enregistré 10 entretiens exploratoires individuels.

J'ai mené une série de rencontres avec l'ensemble des responsables des trois pôles et des salariés pour présenter ma démarche. L'autorisation de l'élu (maire et président du CCAS) ne suffit pas. Je dois convaincre les équipes du bien fondé de ma démarche. Je fais le choix de ne pas enregistrer ces premiers temps de rencontres pour instaurer une relation de confiance. Je perçois des tensions que j'associe au sentiment confus ressenti lors de ma rencontre avec le directeur du pôle. Je prends des notes. Ainsi, en septembre 2012, j'effectue trois rencontres et un entretien individuel avec les responsables de service et leurs salariés.

La première a lieu avec deux des trois responsables de pôle et le chef du pôle. Le troisième chef de service se déclare pris par une situation urgente et ne fait qu'une courte apparition lors de l'entrevue. Alors que je viens prendre rendez-vous avec lui dans son service, il m'avoue sa stratégie d'évitement. Je mène alors un entretien spontané dans son bureau. Il me confie sa crainte de voir se juxtaposer deux interventions à la suite : la mienne après celle du dispositif de l'analyse de la pratique. Très critique sur la démarche précédente, il craint de l'incompréhension de la part des agents. A la fin de l'entretien, il parait soulagé et rassuré. Nous convenons d'une date de rencontre avec son équipe afin d'expliciter la démarche, en sa présence. Je rencontre successivement les trois équipes en présence de leur responsable de service afin de me présenter et d'expliciter ma démarche. L'écho se révèle différent en fonction des services.

Suis-je perçue comme une experte potentielle, *« un spécialiste, choisi pour sa compétence, parce que susceptible d'apporter au traitement d'une question un certain capital de connaissances constitué par ses soins, mais le plus souvent élaboré par d'autres »* ? (Ardoino, 2000, p. 2). Certains salariés paraissent plus réticents que d'autres voire soupçonneux sur mes intentions : S'agit-il vraiment d'un travail doctoral ? Pour qui ? Et pour quoi faire ? Les responsables de service sont globalement intéressés par ma sollicitation de terrain de recherche. Mon ex-statut de praticien participe de leur adhésion, je connais la « maison », il est ma carte de visite. Je l'utilise sciemment comme tel. Il légitime à leurs yeux mon intervention.

Je perçois les liens avec ma problématique dès la reprise de contact avec l'établissement. Mais je suis davantage centrée à l'époque sur la souffrance au travail à travers le temps de la rencontre entre des agents et des personnes en souffrance. Je ressens du mal être professionnel autant chez les cadres que chez les agents. Je pense, avec le recul, que j'ai agi par reflexe professionnel. La question des risques psychosociaux m'intéresse pour éclairer l'implication des agents autant que la situation d'accueil en elle-même. L'émotion que je perçois m'amène sans doute à développer de l'empathie. La question de l'accueil devient progressivement centrale après les premiers entretiens menés, emplis d'émotions. Elle me permet plus ou moins consciemment de prendre du recul sur les émotions ressenties. Je fais le choix de débuter ma recherche par des entretiens auprès des chefs de service. Mettant en avant des vécus professionnels difficiles entre salariés, ils font écho sans aucun doute à mon passé professionnel, dans ce même type d'espace. J'essaie de les contenir et de rester à ma place de chercheuse.

Les différentes rencontres de la première phase où j'ai alterné temps collectifs et entretiens individuels ont permis une construction progressive de la collaboration, générant une relation de confiance et la compréhension de mes intentions de recherche *« La collaboration entre « praticiens » et « chercheurs » est nécessaire pour mener à bien le projet de recherche (…) « les chercheurs sont aussi des praticiens (de la recherche) et les praticiens sont amenés à entrer, au moins temporairement, dans une logique de recherche »* (Monceau, 2013, p. 132).

Seconde phase : les entretiens individuels de type semi directif

La seconde phase d'entretiens de type semi directifs s'accompagne de moments d'immersion dans le CCAS. Je prends mon temps, je m'installe en salle d'attente, je m'installe à l'extérieur du bâtiment pour prendre des notes, relever des impressions. J'échange quelques mots avec les huissiers ou agents croisés dans les couloirs, parfois, seulement un sourire, un bonjour presque voilé, presque gêné, lorsque certains d'entre eux se sont laissés aller en lâchant prise dans des entretiens (larmes, paroles libérées, émotions ressenties partagées).

Mes entretiens ont donc été réalisés sur site, sur environ un an et demi. J'ai donc

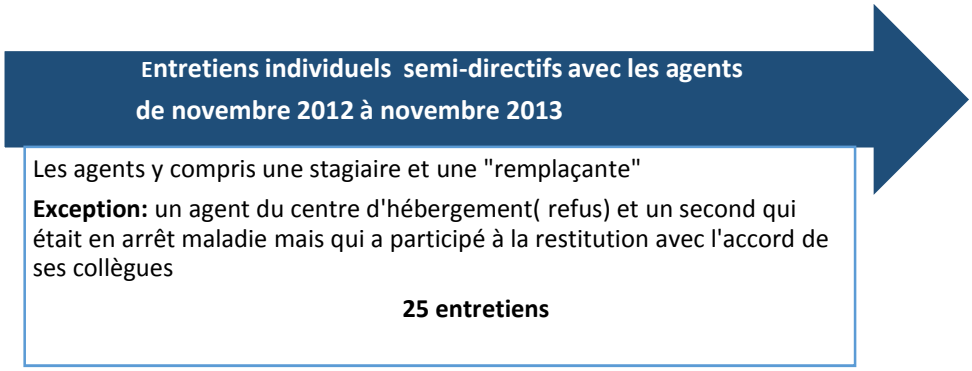


Figure 15 - Dispositif socio-clinique : Phase 2

légèrement dépassé le cadre de la convention qui prévoyait un an de travail. Personne ne m'a demandé de comptes durant cette période. J'ai fait le choix de centrer mon analyse sur les 25 entretiens menés avec les agents en face à face avec le public au quotidien. Je suis intervenue successivement par phase, service par service dans un souci organisationnel et personnel tout d'abord afin d'éviter tout éparpillement. Ce choix s'est révélé judicieux, car il m'a permis de m'immerger dans chaque service et de prendre le temps d'observer et de partager un moment de « quotidienneté » avec chacun.

Troisième phase : les temps collectifs de restitution

J'ai ensuite programmé un temps de restitution, en collectif « dans » et « avec » chaque service. Il s'est parfois déroulé entre les phases d'entretiens individuels avec un autre service. Ce troisième temps de mon dispositif a été le prétexte à provoquer l'institution. Que donnent à voir les salariés à partir de ces données ? Quelle analyse en font-ils ? Quelle est la nature de leur implication ? (Rougerie, 2015, à paraître). Je travaille concrètement de deux façons. Sur la forme, pour la première restitution collective, je restitue au service d'hébergement d'urgence mes données sur feuilles en format paper board. Dès la seconde restitution, je travaille sur Powerpoint afin de rendre plus lisible mes propos.

Fablet insiste sur la dimension de la restitution. L'idée de *« contre partie pour les professionnels qui ont accepté d'ouvrir la porte de leur établissement aux chercheurs »* est fondamentale dans ma façon de penser la recherche (Fablet, 2004, p. 3).

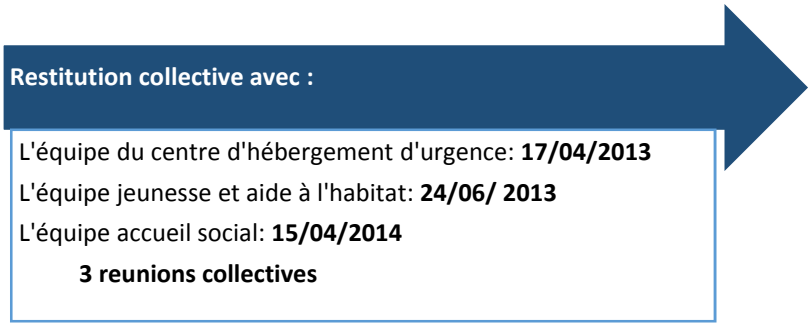


Figure 16 - Dispositif socio-clinique : Phase 3

J'avais initialement prévu un quatrième temps, un retour collectif à l'ensemble des agents, une fois mes investigations terminées. Je me suis cantonnée à une présentation des résultats de ma recherche doctorale à la fin de mes travaux, afin de pouvoir prendre de la distance sur les données recueillies et face aux demandes d'intervention de plus en plus pressantes de l'établissement. Toutefois, dès les premières prises de contact, j'ai veillé à créer l'alliance entre les salariés et moi, en tant que chercheuse.

C. Mise en œuvre du dispositif

De l'analyse de la demande à l'élaboration de la grille d'entretien

Lourau insiste sur l'analyse permanente de cette demande qu'il qualifie de règle fondamentale de l'intervention (Lourau, 1970, p. 280). J'entends donc par demande, l'analyse des arguments « officiels » par les commanditaires potentiels sur lesquels ils s'appuient et ceux « cachés » produits dans l'organisation, dans un contexte donné. L'analyse de ces écarts permet un état de la demande sociale à un moment « t ». La demande est donc toujours présente mais pas toujours exprimée. Elle peut être latente, émergente, plus ou moins consciente, formulée explicitement ou implicitement par les personnes. Elle peut aussi rester silencieuse au moment de l'intervention (Rougerie, 2015, à paraitre). Selon Monceau, elles *« sont considérées et exploitées comme des données à construire qui renseignent donc sur la dynamique de la situation »* (Monceau, 2005). Dans ce contexte, l'analyse de la demande (et son passage à la commande) participe à la démarche socio-clinique (Prades, 2014, p. 117).

La commande vient du client, est explicite et formalisée par un contrat. Ici, il n'y a pas de commande de client. Je sollicite le CCAS de ma propre initiative. Mais je n'ignore pas le contexte institutionnel de la structure. En février 2011, le CCAS cherche un consultant au sujet d'un besoin en formation en direction de son service d'accueil. L'appel d'offre précise son profil. Il doit être psychologue du travail, et sera chargé de repenser la mission d'accueil. N'ayant pas le profil mais intéressée pour répondre à cette commande, j'entre en contact avec le référent en charge du dossier, un directeur du pôle d'action sociale de l'époque. J'en conclus à une situation vive de malaise professionnel des agents sur les fonctions d'accueil. Le cadre me dévoile son désarroi face aux difficultés croissantes de violence auxquelles seraient confrontées des salariés. Les relations interpersonnelles semblent tendues. En définitive, je décide de ne pas me positionner sur cet appel d'offre pour des raisons personnelles et de nouvelles orientations professionnelles.

« Le couple commande/demande met, certes, en lumière des rapports de force, des rapports de pouvoir et dépendance qui jouent dans la situation. Mais ces rapports ne sont pas figés ; au contraire, ils sont à replacer dans un processus dialectique. Pour ce faire, ce sont souvent les contradictions dans la commande qui vont être privilégiées durant l'analyse » (Samson, 2012, p. 92). Lorsque j'investis le CCAS comme terrain de recherche, deux ans après l'appel d'offre, le contexte a peu évolué. Un dispositif d'analyse de la pratique a été mis en

place pour répondre à la commande initiale. Les tensions inter professionnelles sont palpables. Elles me motivent à travailler avec ces agents.

Les institutions ne produisent pas ce qu'elles disent produire. Le conflit fait partie de l'institution. Bonny nous rappelle comment les tensions peuvent être productives de sens, quand les institutions s'autorisent à être questionnées. En s'appuyant sur les travaux de Lourau, il explique que la tension *« […] constitue donc un enjeu et une épreuve pour les institutions et les acteurs qui les incarnent, afin de ne pas verser dans la fragmentation, l'éclatement, l'incohérence, la contradiction trop flagrante et la perte de légitimité »* (Bonny, 2012, p. 18). Je vais donc chercher à comprendre pourquoi et comment les professionnels se mettent en œuvre au regard du contexte institutionnel. Pourquoi certains résisteraient-ils plus que d'autres à ce contexte conflictuel sous tension ? L'accueil n'est pas expressément nommé lorsque je présente ma première trame aux professionnels. Mes lectures socio-cliniques ou psychologie du travail influencent mon cheminement. L'axe théorique de la souffrance au travail est central dans mon positionnement initial de recherche.

Ma première trame comportait quatre questions. :

- J'aimerais que vous me racontiez votre parcours professionnel. Aujourd'hui comment en parleriez-vous et comment vivez-vous votre expérience ?
- Comment définiriez-vous le travail ? Et quelle place lui donnez-vous dans votre vie ?
- Comment vous positionnez-vous face à des décisions professionnelles avec lesquelles vous êtes en désaccord ?
- Avez-vous été confronté à une situation de « souffrance au travail » ? Pouvez-vous me raconter une situation ?

La trame s'institutionnalise après les premiers entretiens menés avec les cadres. Je décide de supprimer la dernière question, propice à trop de « déversements émotionnels ». Mais je n'endigue pas la montée émotionnelle qui me conduit à mener des entretiens qui demeurent relativement longs (50 minutes en moyenne). Mon dispositif suscite d'emblée des effets immédiats. Ces décharges émotionnelles fréquentes (pleurs, lâchers prises) manifestent l'expression d'une demande latente. La dernière question de ma grille sur le rapport au pouvoir, fait ressurgir des expressions et sentiments sur le rapport à l'autorité, à la hiérarchie, aux agents entre eux. Je vais accueillir et gérer ces émotions tout au long de la plupart des entretiens.

Je décide pourtant d'intégrer une nouvelle question fortuitement en cours de l'entretien. Elle porte sur l'accueil : Comment définiriez-vous l'accueil ? J'obtiens, en premier effet, une déstabilisation corporelle des salariés. Pourquoi leur parler d'accueil alors qu'ils me parlent de leur souffrance au travail ? Cette nouvelle question me permet d'interroger leur rapport à la pratique professionnelle. La dimension d'accueil m'apparaît intuitivement centrale. Mais je ne saurai davantage l'expliquer au moment de l'adaptation de ma grille en 2012.

Les entretiens exploratoires

J'ai donc mené un même type d'entretien, « peu structuré » (Blanchet, Gotman (2001, p. 61), auprès de plusieurs catégories d'agents et des personnes que je qualifierais de personnes ressources, dans un temps préalable et nécessaire. Les entretiens individuels m'ont permis de mettre en jeu trois fonctions essentielles (Bertaux, 1997). La première repose certes sur une fonction exploratoire mais l'entretien me permet surtout de désapprendre ce terrain que je connais en tant que professionnelle de l'action sociale. La seconde fonction dite explicative me permet de saisir la signification véritable des actes posés, des implications de chacun, au-delà de l'entretien lui-même. Elle participe aussi à élucider ma propre implication. La dernière fonction de l'entretien est expressive. Elle me permet de canaliser mon attention sur le contenu et de m'y tenir, m'impose et me pose un cadre de compréhension. Je la qualifie d'explicitation car elle est : *« une prise de conscience accompagnée. Elle suppose un guidage pour que le professionnel adopte cette position de parole. Elle nécessite un questionnement descriptif, plutôt qu'explicatif. Le sujet passe ainsi de son vécu singulier, à un vécu représenté puis verbalisé. Il peut alors donner lieu à réflexion et constituer un objet de connaissance »* (Marcel et al, 2002, p. 154). Mais il ne s'agit pas d'entretien d'explicitation au sens entendu par Vermersch (Vermersch 1990).

J'ai répertorié les dix entretiens individuels que j'ai menés avec les différents professionnels ou élu rencontrés dans et hors le CCAS:

Durée de l'entretien	Diplôme	Statut et expérience de l'interviewé
1h48	Doctorat en Médecine	Médecin du travail du service public
1h44	Diplôme d'État d'Éducateur Spécialisé	Élu au conseil d'administration Directeur de structure
43 min	Master 2:droit public	Directeur d'un service municipal Ex-Directeur du CCAS
45 min	Diplôme d'État d'Éducateur de Jeunes Enfants	Formateur éducateur de jeune enfant en institut de formation
45 min	Master 2 : Droit Public	Formateur CRFPT
2h	Licence: Droit public	Directeur du CCAS
2h15min	Master 1 : Droit Public	Responsable du Pôle d'Action Sociale
1h50 min	Diplôme d'État d'Assistant de Service Social	Responsable de service
1h05 min	Diplôme d'État d'Assistant de Service Social	Responsable de service
1h11min	Diplôme d'État d'Assistant de Service Social	Responsable de service

Figure 17- Présentation des profils des professionnels interviewés : phase 1

Comme pour une intervention de type socio-clinique avec un staff client, j'ai mené des entretiens qui me permettent d'avoir des éléments de contextualisation. Bien qu'il n'y ait aucune commande institutionnelle, compte tenu du contexte « sous tension » et de ma qualité « de stagiaire chercheur » j'ai mené une série d'entretiens auprès des représentants de l'organisation (chefs de services et directeur). J'ai même rencontré les collectifs d'agents afin de préciser les buts de ma recherche, mon autonomie par rapport à la direction et de définir avec eux les modalités du dispositif et notamment les prises de rendez-vous. C'est dans ce cadre que je précise l'enregistrement des entretiens par dictaphone. Je prends du temps pour expliquer qui je suis, d'où je viens. J'explique mon parcours de professionnelle et de chercheuse. Je précise la gratuité de ma démarche et mon indépendance dans la façon d'écrire ma thèse. Ces règles s'apparentent à un entretien préalable, tel que le décrit Lapassade avant de lancer une démarche de type socianalytique (Lapassade, 1971, p. 100). Ces entretiens ne sont pas enregistrés, mais je prends des notes en sortant de séances, où je consigne mes ressentis, notamment sur la façon dont les agents accueillent mes propos. Ils ont participé à mon immersion dans « le monde » de ce CCAS.

Ces entretiens m'ont permis d'obtenir des éléments en matière d'orientations politiques ou de problématiques d'encadrements. J'ai ainsi interviewé les responsables de service, le directeur du CCAS, un élu du conseil d'administration du CCAS, l'ancien directeur du CCAS

en poste sur un service municipal et un médecin du travail afin de saisir le contexte local du secteur géographique où j'intervenais. Ces entretiens ont révélé une souffrance au travail, inattendue chez les cadres, que confirme l'entretien avec le médecin du travail. J'ai fait le choix de ne pas traiter directement ce corpus dans mon travail même s'il me permet de clarifier certains éléments de compréhension dans le malaise ressenti des agents. Ma décision s'étaye sur le fait qu'ils sont peu amenés à entrer en relation directe avec le public à moins d'un conflit important. Mon objet de recherche s'est aussi clarifié chemin faisant. J'ai cependant dû faire une exception pour le responsable de service du centre d'hébergement d'urgence qui a une mission conjointe, d'éducateur de rue. Je rencontre également deux formateurs. Le premier intervient au Centre Régional de la Fonction Publique Territoriale (CRFPT) et le second est formateur en institut de formation et éducateur de jeunes enfants par ailleurs. Ils me permettent de situer comment l'accueil peut être utilisé dans les contenus de formation initiale et continue, localement. Ils confirment l'analyse que révèle l'étude des référentiels de formation ou programme de formation continue que j'ai consultés.

Le choix de mener des entretiens de type semi-directifs avec les chefs de service, m'a servi principalement à montrer ma façon de faire. Mais je vais les écarter également du traitement final de mes données. Trois raisons motivent mon choix. La première raison concerne mon implication dans l'objet de recherche. Elle est travaillée, mais je me méfie et me protège aussi d'interprétations affectives. La seconde raison repose sur la teneur même des entretiens chargés de souffrance au travail et de violence institutionnelle, que j'ai jugées difficiles d'interpréter au regard de mon propre cheminement. La source de connaissance apportée, notamment au niveau du vécu des cadres est ainsi largement passée sous silence dans le rendu de cette recherche et pourra faire l'objet d'un traitement spécifique, en lien avec la poursuite de mes travaux. La troisième raison est que mon intervention se déroule en zone semi rurale et même si j'ai pris la précaution d'anonymer les données et le lieu, mon intervention n'étant pas clandestine, certaines données auraient été difficiles à exploiter, sans exposer les sujets. Les entretiens me servent donc ponctuellement à apporter des éléments de compréhension. Les responsables de service et direction sauf exception n'accueillent pas le public dans le cadre de leurs missions instituées. Ces entretiens ont été menés avec la première grille et me permettent de l'adapter.

Les entretiens semi-directifs à dimension réflexive: un temps privilégié avec les salariés de l'accueil

Cette démarche d'entretien s'inscrit dans une logique réflexive. En ce sens, ces entretiens revêtent une dimension réflexive car : *« L'activité de l'individu se construit plus qu'elle ne se déroule sous l'influence de nécessités et de contraintes extérieures. Ainsi Schôn & Argyris (1978) ont montré que l'activité obéissait à une double injonction : celle de l'action qui suppose la mobilisation des outils idoines à son exécution et celle de la production de nouveaux outils cognitifs pour piloter cette exécution »* (Marcel et al, 2002, p. 155). Je suis en situation d'enquêter sur un fragment de réalité, d'essayer de comprendre le fonctionnement interne et d'aller vers des descriptions concrètes afin d'en extraire des éléments de connaissances.

Les entretiens individuels ont été menés selon les mêmes modalités et avec les mêmes consignes dans les espaces de travail. Je laisse toujours le choix de la libre-adhésion aux salariés. Je propose qu'ils me contactent personnellement en laissant une adresse mail. Le volontariat posé, je laisse le choix de refuser l'enregistrement de l'entretien, tout en spécifiant que je garantis l'anonymat des propos tenus. Les modalités d'entrée en relation avec les agents ont été différentes d'un service à l'autre. Elles expriment déjà en germe des implications différentes d'une personne à l'autre et d'un service à l'autre Mais tous les agents d'accueil acceptent que leurs propos soient enregistrés.

La classification des entretiens

Pour la lisibilité de l'analyse et préserver l'anonymat, les entretiens sont numérotés et affichés entre parenthèse sous la forme suivante : *Entretien n.* La numérotation correspond à l'ordre chronologique de la rencontre. Les prénoms utilisés pour faciliter la compréhension des extraits employés sont fictifs et j'ai parfois changé certains éléments pour éviter de situer la structure où les agents travaillent.

Je divise les agents en plusieurs catégories en tenant compte de l'organisation de l'administration en Fonction Publique Territoriale française, que j'ai présentée antérieurement. Je détermine trois groupes distincts d'agents qui guideront mon analyse de terrain. J'ai fait le choix de retenir cette classification afin de présenter les agents d'accueil du CCAS en considérant que l'accueil, au contraire de l'UNCCAS[144], est une fonction à part entière du

[144] Dans le travail diligenté par les étudiants de l'INET, les agents d'accueil de CCAS sont répertoriés comme des métiers de type support, au même niveau par exemple que les agents d'entretien, contrôleurs de gestion, encadrement et management). Les métiers de l'accompagnement relèvent du champ spécifique et spécialisé du travail social.

travail social. Toutefois, je les ai séparés par catégorie professionnelle (Biland, 2012, p. 37) et non par fonction. J'ai donc distingué deux types de catégories C en les sous-divisant. Les agents de catégorie C : *« compte[ent] 78% des fonctionnaires territoriaux, et réuni[ssent]t les emplois dits d'exécution »* (Biland, 2007, p. 37). Il est à noter l'hétérogénéité de cette catégorie, large groupe de *« petits fonctionnaires »*. Les collectivités continuent à recruter quantitativement dans les couches populaires.

Je propose de les répertorier sous forme de trois tableaux distincts en fonction des catégories prédéterminées : agents d'animation, agents administratifs, travailleurs sociaux.

Le premier groupe concerne les agents d'animation. Les agents du service d'hébergement d'urgence sont classés en catégorie C mais sur le grade d'animation et non d'agents administratifs. Ils ont pour particularité d'être « détachés » des services municipaux généraux du secteur de l'animation et d'être mis à disposition du CCAS pendant la période hivernale, pour assurer l'accueil d'urgence de nuit.

Durée entretien	Diplôme	Statut	Fonction	N° d'entretien
34 min 38	BPJEPS -	Titulaire,	Gardien 1	1
48min 33	BPJEPS - maîtrise PNL en cours	Titulaire	Gardien 2	2
53 min	Bac pro commerce	Titulaire	Gardien 3	3
21 min	Brevet des collèges	Contractuel	Gardien 4	4
43 min	Non déterminé	Contractuel	Gardien 5	6

Figure 18 - Profil des agents d'animation interviewés : phase 2

Au centre d'hébergement d'urgence, chacun prend rendez-vous spontanément après le temps de présentation collectif de ma démarche, exception faite d'un agent, en cours de titularisation, et d'un second qui part en arrêt maladie pour une opération chirurgicale programmée. Ce dernier assiste sans réserve à la phase de restitution (après accord de ses collègues). Il apporte d'ailleurs des éléments sur son parcours alors que je ne le sollicite pas à titre personnel. Je reviendrai sur cette attitude de « corps » qui caractérise cette équipe, dans l'analyse. Les exigences calendaires du centre d'hébergement imposaient que je débute le

travail de recherche avec cette équipe. Leur adhésion à la démarche proposée a donc été bienvenue.

Les agents des autres services ne se sont pas manifestés, exception faite d'un travailleur social. J'ai dû exercer plusieurs relances auprès des chefs de service pour pouvoir prendre des rendez-vous. La plupart ont été pris sur site lors de mes visites spontanées. J'ai sollicité individuellement les agents en les abordant sur leur poste de travail. Le contact s'est fait sans réticence apparente. L'entretien me permet autant de recueillir des données que d'engager une relation de confiance. Il participe à la création d'un lien collaboratif entre le chercheur et le praticien.

Le second regroupe les agents administratifs développant les activités de type guichet à l'accueil social.

Durée d'entretien	Diplôme	Statut	Fonction	N°entretien
38 min	DE Aide soignant	Titulaire	Écoutante	11
47 min	BTS Gestion	Titulaire	Écoutante	12
24 min 58	BTS Action Commerciale	Contractuel	Agent d'accueil	18
36 min 16	Niveau BAC	Titulaire	Agent d'accueil	19
27min09	DESS Gestion des administrations	Titulaire	Agent d'accueil	20
21min 02	Maitrise Lettres modernes	Titulaire	Agent d'accueil	22
55 min	Bep Commerce	Titulaire	Écoutante	26
36min50	Bep Commerce	Titulaire	Agent d'accueil	29
35 min	Maîtrise Sociologie et Sciences de l'éducation	Non titulaire	Agent d'accueil	33

Figure 19 - Profil des agents administratifs interviewés : phase 2

Le troisième groupe concerne les agents dits de catégorie B (les conseillers socio-éducatifs), majoritairement ici les travailleurs sociaux, dits de cœurs de métiers. Ces agents, *« classés dans les PCS des professions intermédiaires, représentent 14% des effectifs »* (Biland, 2007, p. 37). Ces pourcentages nationaux correspondent à la proportion d'agents rencontrés et répartis sur le CCAS. Parmi tous ces agents, certains demeurent en contrat précaire, dit aidé ou

en Contrat à Durée Déterminée (CDD) depuis plusieurs années. Cette précarité se retrouve de façon égale sur les deux catégories. J'ai intégré à cette catégorie, le stagiaire assistant de service social en troisième année et les deux assistants de service sociaux contractuels, en remplacement des congés maladie (d'un éducateur sur le service d'accueil jeune et d'un conseiller en économie sociale et familiale sur le service d'accueil guichet unique) ainsi qu'une secrétaire d'accueil chargée de la coordination de l'équipe d'accueil, sans lien hiérarchique avec ses collègues et titulaire du concours de catégorie B, de la filière administrative.

Durée entretien	Diplôme	Statut	Fonction	n° d'entretien
1h 11 min	DE ASS	Assistant social Contractuel	Responsable pole/Éducateur de rue	5
60 min	DE ASS	Assistante sociale Titulaire	Assistant socio-éducatif	8
35 min	DE ASS	Assistante sociale Contractuelle	Assistant socio-éducatif	9
39 min	DE ASS	Assistante sociale Stagiaire	stagiaire	10
47 min	DE ES	Éducatrice Spécialisée titulaire-	Assistant socio-éducatif	13
58 min	DE CESF	Conseillère en économie sociale et familiale En cours de titularisation	Assistant socio-éducatif	14
60 min	DE CESF	Conseillère en économie sociale et familiale En cours de titularisation	Assistant socio-éducatif	15
41 min 42	DE ASS	Assistante sociale- Titulaire	Assistant socio-éducatif	16
28 min	DUT	Coordonnatrice administrative d'un pôle accueil Titulaire	Coordonnatrice administrative accueil et pré accueil	17
13 min 23	DE CESF	Conseillère en économie sociale et familiale Contractuel	Assistant socio-éducatif	21
49 min	DE CESF	Conseillère en économie sociale et familiale Contractuelle	Assistant socio-éducatif	23

Figure 20 - Profil des conseillers socio-éducatifs interviewés : phase 2

La grille d'analyse des entretiens

J'ai fait le choix de ventiler mes données à partir de la grille d'analyse suivante :

Accueil / Catégorie	Espace	Pratique	Sens
Agents d'animation			
Agents administratifs cat c			
Conseillers socio-éducatifs			

Figure 21 - Grille de recueil de données

Les trois dimensions de la pratique d'accueil ainsi posées me permettent une analyse au regard des trois dimensions de l'implication professionnelle des salariés à savoir les dimensions organisationnelle (espace), fonctionnelle (pratique) et libidinale (sens). Je cherche plus précisément à comprendre l'ancrage de leur activité de travail à partir de l'une de ces trois dimensions: la dimension spatiale, c'est-à-dire la façon qu'ils ont « d'habiter » leur lieu de travail, la description concrète qu'ils font de leur activité de travail et leur ressenti par rapport à cette même activité commune qu'ils partagent : l'accueil.

Je suis donc en possession d'une série de recueils de données au niveau des entretiens individuels, tous retranscrits, et, qui composent un registre dense d'informations que j'ai compilées. J'intègre progressivement les organigrammes des services, les fiches de postes et des extraits de mon journal de recherche. Ainsi formalisé, ce dernier donne l'impression d'un récit de vie collective, d'une photographie d'une tranche de vie d'un service.

Les entretiens collectifs par pôle : la restitution

Les entretiens collectifs de restitution poursuivent l'exploration, en reprenant les questions de la grille des entretiens individuels. Je cherche ici à favoriser la dynamique de groupe et la valeur ajoutée de la production de savoir(s) à plusieurs. L'entretien collectif a pour objectif d'aller au-delà d'une simple addition d'opinions individuelles (Grawitz, 1981). Je recherche l'interaction entre les individus afin de favoriser une mise en évidence des habitudes de travail. Ils me servent donc particulièrement ici à poursuivre la compréhension des entretiens individuels en partant de l'analyse classique qui consiste à saisir les traits communs au récit. Je mets au travail trois entrées :

- La référence avec la réalité historique ; à savoir le vécu, la situation objective, la manière de les vivre ;

- Le signifié : c'est-à-dire le retour du sujet et donc sa manière propre et subjective à s'emparer de son histoire individuellement puis collectivement ;
- La mesure des écarts, la négativité des discours.

Ces éléments influent sur la nature de savoirs obtenus, sur les nouvelles connaissances et leurs natures. Sur le fond, la restitution a porté sur une retranscription objectivée et synthétique des entretiens menés individuellement autour de cinq axes:

- le parcours professionnel : je présente les points de convergence et de divergence des parcours ;
- l'histoire du service : pour les services d'accueil du siège du CCAS, je pars d'un schéma synthétique pour présenter les services sur lequel les agents réagissent ;
- l'engagement au travail : je m'attache ici à mettre en exergue les valeurs qu'ils disent mettre en avant dans leur travail quotidien ;
- l'accueil : je leur soumets une définition synthétique de la façon dont ils perçoivent l'accueil ;
- l'institution et l'autorité : ce point me permet de les faire échanger sur le rapport à la hiérarchie et les comportements qu'ils disent mettre en œuvre pour répondre aux sollicitations et directives de service.

J'intègre à chaque fois des verbatim anonymes. J'ai fait apparaître les points communs et les particularités existantes autour de ces points.

Le temps de la restitution est une partie essentielle de la démarche de recherche en AI. La restitution est appréhendée sous une forme conceptuelle est comprise *« comme "devoir moral" (...), donnant une visibilité aux jeux des implications des uns et des autres, tendant à l'homogénéité du savoir »* (Catini, Sada, Samson, 1999, p. 52). Écrite ou orale, elle amène le chercheur à s'interroger sur ce qu'il doit restituer, sous quelle forme, et pour rechercher quels effets.

Cette présentation collective provoque un assentiment général sur les résultats que je leur soumets à réflexion. Elle suscite des réactions pendant et après mon intervention. Je suis parfois interpellée en sortant de la rencontre. Des idées germent en matière d'innovation sur l'accueil (créer une maison d'accueil de quartier).

Les réserves que j'observe chez certains agents lors de nos échanges se libèrent à chaque phase de restitution collective. Parfois, il est arrivé qu'entre deux phases de restitution, je perçoive que les agents avaient échangé entre eux, voire entre services. Je n'ai peut-être pas toujours mesuré les risques de ce type de démarche. J'ai pris un risque en retranscrivant par exemple des paroles anonymées pouvant être perçues comme une fausse tentative de dissimulation, voire une manipulation de ma part, compte tenu des tailles réduites de ces services d'accueil. Écrire à partir des entretiens menés et les restituer ont provoqué des réactions susceptibles de faire progresser le travail analytique, en produisant de nouvelles données d'analyse. L'attitude, les émotions partagées ou ressenties apparaissent dans ces temps d'analyse collective. A ce stade de la restitution, l'importance d'une écriture et d'un retour non normatif est importante voire appréciée par les professionnels, comme le fait remarquer Fablet (Fablet, 2004, p. 4). Parfois surprise de l'effet libérateur produit, la restitution impose de prendre le risque de « s'exposer ». La restitution devient facilitatrice de la circulation d'échanges et de la reconnaissance de chacun dans les propos renvoyés. Et je recueille parfois de nouvelles données qui viennent infléchir ou confirmer mes interprétations.

Conclusion

J'ai veillé particulièrement à trouver un équilibre entre distanciation et participation tout au long du dispositif. Fablet notait qu' *« "intervenir" renvoie davantage à des savoirs d'action qu'à des savoirs théoriques »* (Fablet, 2004, p. 4). Ne pas chercher à changer l'organisation ou à « redevenir » praticienne m'a demandé, un travail de réajustement permanent. Je rappelle que j'ai mené cette recherche après une mission soumise à appel d'offre[145], et qui s'était, semble-t-il, conclue par un résultat très mitigé aux dires de beaucoup d'agents. Mon accueil sur la structure par les professionnels a été conditionné par ce contexte. Les cadres dirigeants étaient implicitement en attente de données complémentaires pour faire évoluer leurs services. Les agents de proximité, notamment sur l'espace guichet, étaient au contraire explicitement moins convaincus du bienfondé de mon intervention, de mes intentions, voire de celles de la direction, à autoriser mon intervention. Je ressentais une certaine hostilité lors de mes premières arrivées, dans les locaux administratifs. L'accueil était distant, voire fuyant.

Malgré tout, j'ai fait le choix d'associer les cadres à ma démarche de recherche en les interviewant, sans doute comme j'aurais pu l'initier si j'avais été en position d'une commande

[145] En 2011, le CCAS lance un appel d'offre de formation sur les modalités d'organisation du CCAS. C'est le département de formation d'un institut de formation en travail social qui répond à la demande en proposant un dispositif d'analyse de la pratique.

d'intervention. J'ai peu exploité ces entretiens comme je l''ai expliqué. Ils m'ont permis d'appréhender l'atmosphère de la structure, de m'imprégner des lieux et du ressenti des personnes pour élaborer ma démarche de recherche. Je ne voulais pas les traiter différemment des agents. Les interviewer était une façon de les « faire entrer », de les accueillir, de les inciter à la collaboration, dans le dispositif clinique, que je proposais. Ces entretiens m'ont permis aussi de légitimer ma participation en prenant le temps d'expliciter l'objet de ma recherche, d'être accueillie sur un temps plus ou moins long. Les temps de restitution collectifs ont impulsé une démarche collaborative des agents, entre agents. Ils échangeaient entre eux, parfois malgré eux, ou en dehors des cadres institués prévus à cet effet. Il s'agissait d'une prise de risque pour la chercheuse, dans un contexte institutionnel sous tension. Je me suis sans nul doute « risquée » à des rencontres entre agents et « exposée » en livrant des données « brutes » pour déranger l'institution. Réunir les équipes et leurs cadres de services aurait pu dégénérer en source de conflit.

Je n'ai pas cherché à développer des actions particulières et j'ai même refusé de poursuivre le travail en tant qu'intervenant-chercheur. Toutefois, en aménageant mon dispositif de la sorte, j'ai pris en compte certaines situations problèmes, notamment les tensions relationnelles entre les agents d'accueil du guichet et les travailleurs sociaux du même service et j'ai provoqué les échanges. La mise en place de ce type de dispositif ne va donc pas de soi.

IV. Conclusion de la seconde partie

Cette seconde partie méthodologique avait pour objet de restituer l'origine méthodologique et la mise en œuvre de mon dispositif dans une perspective socio-clinique. L'approche compréhensive des situations vécues par les acteurs/sujets s'articule avec la dimension sociale dans un contexte institutionnel, socio-historique précis et les vécus, les faits subjectifs qui construisent la réalité, la vision du monde des sujets *« Tant il est vrai que plus on va vers le subjectif, plus on trouve et retrouve le social »* (Revault d'Allonnes, 2014, p. 53).

L'approche d'inspiration ethnographique, consistant en une observation fine et systématique *« de tout espace, de tout objet, de tout comportement (geste et parole) qu'ils soient repérés en dehors d'une situation d'entretien ou à son occasion »* (Weber, 2009) a également permis de recueillir un certain nombre de données lors des entretiens ou de rencontres plus informelles. Elle a permis d'affiner et de nourrir mes interprétations et mon travail d'analyse. Une lecture des documents institutionnels et des données sociodémographiques montrent les spécificités et problématiques propres à chaque territoire et a complété les données collectées et/ou mises à disposition par le CCAS. Les entretiens semi directifs menés auprès des agents ont également une dimension en ethnosociologie et contribuent à l'étude de la mise en œuvre de cette activité d'accueil et de ce qu'elle montre des implications professionnelles. Une partie des entretiens, orientée vers le parcours de vie des agents, contribue à appréhender de l'intérieur cette dimension d'accueil (Bertaux, 1997, p. 16).

L'implication des acteurs, au sens donné par l'Analyse Institutionnelle, permet d'analyser et de comprendre *« les relations (libidinales, organisationnelles ou idéologiques) qui s'établissent entre les sujets et les institutions »* (Monceau, 2012, p. 15). Elle me permet d'analyser le type de rapports entretenus avec la profession et le travail social. L'approche par le concept d'implication est également plus dynamique, moins fataliste, que celle que j'aurais pu retenir en ancrant mon analyse par l'usure professionnelle ou le « burn out ». L'implication professionnelle réinterroge particulièrement le discours de la plainte des travailleurs sociaux (Autès, 1998, Franssen, 2000).

TROISIEME PARTIE : QUAND L'ACCUEIL DU CCAS DEVIENT ANALYSEUR

« (…) Sans doute aujourd'hui avec la montée du libéralisme, avec la décomposition de bon nombre d'institutions sociales et politiques, devons-nous nous déplacer vers la question de l'institutionnalisation et vers les recompositions en train de se produire si nous ne voulons pas sombrer à notre tour dans la dépression et le no future ou devenir les gardiens d'un ordre social que nous avions espéré changer »

(Gavarini, 2003, p. 93).

A partir de l'analyse de mon implication professionnelle pour appréhender la fonction d'accueil, j'ai abordé l'évolution du travail social vers l'intervention sociale. Ce passage de l'un à l'autre génère des effets en termes de professionnalité : souffrance au travail, identité professionnelle, compétences à recomposer continuellement. L'accueil dans ce contexte apparaît progressivement comme l'analyseur d'un temps particulier de la relation d'accompagnement social.

Le contexte socio historique des CCAS nous offre un terrain de recherche propice à l'étude et l'analyse de ces professionnalités au travail. Terrain de recherche original, par le peu d'études réalisées sur ce type de structure, le CCAS est un théâtre où se mettent en œuvre des dynamiques de travail inter professionnelles, mêlant travailleurs sociaux, agents administratifs et agents d'animation à partir d'une même fonction.

Créé pour l'accueil du citoyen et fondé autour des valeurs républicaines et laïques, celles de l'égalité et des droits de l'homme, je vais étudier comment l'accueil est mis en œuvre dans des espaces singuliers de la Fonction Publique Territoriale (FPT). Les implications professionnelles des agents publics, à travers leurs usages quotidiens de l'accueil des personnes, vont dévoiler peu à peu des éléments de compréhension sur les pratiques professionnelles en travail social. En l'observant dans ce champ plus globale de l'action sociale, je peux révéler l'accueil sous un jour différent de ce qu'en montrent des études et recherches déjà menées plus particulièrement sur les activités d'accueil. Je requestionne le local et les singularités révélées qui sont apparues lors du travail sur le terrain de recherche afin d'en dégager des pistes de lecture sur les métiers du social à partir de l'analyse des implications des agents, en situation d'accueil. L'accueil m'intéresse désormais dans sa perspective analytique. Que vient-il relever des implications professionnelles ?

Les axes de lecture que je propose s'articulent en fonction des avis convergents et divergents des salariés, apparus au fil de l'analyse des rencontres et des entretiens. Ils se déclinent en tenant compte de ma grille d'analyse dont je rappelle les axes : la dimension spatiale, la pratique d'accueil, le ressenti et le sens de cette activité à la lumière des parcours professionnels et parfois des parcours de vie.

Dans un premier temps, je présente les profils hétérogènes des professionnels à travers le parcours d'agents, permettant d'apporter une première lecture de leur implication. Dans un second temps, je décris la dimension spatiale de l'accueil et je m'attache à montrer les ambiances de travail qui s'en dégagent et la manière dont les agents investissent ces espaces d'accueil. Dans un troisième temps, j'interroge la pratique de l'accueil et sa problématique à travers la mise en œuvre des dispositifs d'accueil. Dans un quatrième temps, j'appréhende le sens de l'accueil de proximité avec le public et la nature des relations d'accueil : *« à savoir l'ensemble des tâches qui mettent les agents en contact direct avec les usagers »* sont-elles des spécificités rattachées à l'intervention sociale ? (Maurel, 2000, p. 125). Le cinquième et dernier temps porte sur l'émergence de la relation d'accueil à travers la professionnalité éprouvée des agents publics qui la mettent en œuvre au quotidien.

I. Des parcours de professionnels de l'accueil

Parmi les 25 entretiens menés, j'ai sélectionné quatre profils qui condensent des similitudes dans les parcours d'agents. Les éléments récurrents qu'ils contiennent me permettent d'analyser les implications personnelles et professionnelles au travail Ils montrent les problématiques professionnelles retrouvées plus généralement en FPT sur les postes accueillant du public. Je précise que je n'ai pas mené d'entretiens de type biographique ou récit de vie. Mais la question ouverte sur le récit du parcours professionnel m'a permis de recueillir de nombreuses informations, la plupart du temps spontanées, au-delà même de l'expérience professionnelle. Ponctuellement, quelques bribes de parcours d'autres agents appuient le parcours de leurs collègues mettant en évidence quelques points particuliers. Ma position ethnosociologique au cœur des lieux de travail m'amène à décrire des pratiques professionnelles du point de vue de la recherche tout en étant à proximité des professionnels (Tillard, 2007, p. 54). Mes observations participent à la retranscription de ces parcours.

Ils dévoilent des implications autant psychologiques (affectives et libidinales) qu'organisationnelles et politiques (reconnaissance des statuts, place d'où l'on parle, appartenance idéologique…) et me permettent d'apporter des éléments de connaissances sur des dimensions particulières aux comportements individuels voire collectifs, au-delà d'une approche purement psychologique ou sociologique par exemple (Ardoino, Lourau, 1994, p. 35).

Chacun à leur manière, les salariés illustrent individuellement les problématiques les plus fréquemment observées collectivement sur la structure : l'activité « empêchée » au sens défini par Clot (Clot 2010), le manque d'habileté en management, des postures engagées humainement, le tout mêlé de sentiments insécures, de peur, d'une dévalorisation des professionnalités agissant au regard de l'activité d'accueil. Entre surimplication et désimplication, ces parcours sont éclairés par les données statistiques produites par des organismes nationaux de recherche et d'étude statistiques : l'INSEE, la DARES (Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques), la DGAFP (Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique) et le SIASP (système d'informations sur les agents des services publics). Depuis 2009, l'INSEE a créé le SIASP permettant le recensement des données sur l'emploi et les rémunérations des agents des trois fonctions publiques. Les fonctionnaires semblent faire l'objet de toutes les attentions de part de l'État.

Ces parcours sont tout autant singuliers, car propres à chacun, que comparables dans ce qu'ils donnent à voir de leur vécu institutionnel en FPT.

A. Travail précaire et résistance à l'institution : une Conseillère ESF dans la tourmente

Le premier parcours retenu est celui d'une conseillère en économie sociale et familiale « happée » par son statut professionnel précaire, passionnée par l'accueil du public et désabusée par l'institution. J'ai retenu ce premier portrait pour plusieurs raisons. Cette jeune femme a été la seule professionnelle d'accueil à me solliciter par mail pour échanger avec moi. Elle se révèle être une des plus anciennes des travailleurs sociaux. Son cheminement professionnel « chaotique » vers la titularisation en fonction publique illustre le parcours d'un grand nombre de ses collègues travailleurs sociaux ou agents de catégorie C.

Cette jeune conseillère âgée de 33 ans explique qu'après une troisième tentative, elle obtient un baccalauréat en sciences économiques et sociales. Elle effectue un BTS en économie sociale et familiale et passe le Diplôme d'État de CESF en septembre 2005. Elle sous-entend son choix de métier par un parcours de vie difficile et des valeurs d'engagement *« on rentrera pas dans les détails, mon parcours personnel qui fait qu'à un moment donné, j'ai rencontré des personnes ressources qui m'ont aidée […] à cheminer et à m'encourager »*. Elle s'inscrit dans une logique de pair : *« je trouve que c'était intéressant de pouvoir aussi faire la même chose ».*

Pendant ses études, elle travaille sur ses vacances et les weekends en maison de retraite privée. Elle est serveuse dans un restaurant d'une résidence pour personnes âgées. Son mariage avec un habitant du département explique son installation dans la région. Après 4 mois de recherche d'emploi, elle entre au CCAS en février 2006. Elle explique s'être sentie *« complètement incompétente »* à son arrivée dans la structure, reprochant à sa formation initiale un manque d'apports théoriques en accompagnement psychosocial du public, contrairement à d'autres métiers du travail social comme celui d'assistant de service social, qu'elle considère plus étayé à la relation d'aide et à l'accueil du public. Ses choix de formations courtes à son arrivée au CCAS l'illustrent : *« l'accueil, la gestion des conflits, l'accueil du public en situation d'alcool, enfin des choses qui sont nécessaires quoi ! »* Elle insiste sur le caractère utile du travail *« j'ai envie que le travail que je fais apporte quelque chose »*.

Depuis son arrivée et malgré son investissement, elle cumule les contrats précaires : *« contrat renfort »*, *« contrat en compensation de temps partiel »*. Elle décide d'interrompre son activité à deux reprises pour la naissance de ses deux enfants. Elle obtient finalement le

concours en 2012, *« une stabilité et une reconnaissance professionnelle »*. Mais elle conserve un goût amer de ce parcours : *« j'ai pris le risque et le choix d'avoir un enfant »*, malgré l'interruption de son contrat de travail. Sa précarisation dans l'emploi a été très mal vécue, *« j'ai été contractuelle pendant 7 ans, je suis stagiaire depuis le 1er septembre avec des contrats tous les 6 mois, avec, donc, ça a été très difficile pour moi d'avoir une précarité professionnelle…On fait la même chose qu'un titulaire, on n'a pas plus de reconnaissance et on est moins bien payé »* Elle insiste sur les écarts de traitement entre catégories : *« une injustice par rapport au fonctionnement de ça parce que, les catégories C par exemple au bout d'un certain temps, quand ils donnent satisfaction, ils sont titulaires ! »* Elle rajoute « *moi j'estime que j'ai un Diplôme d'État !* » Elle revient à plusieurs reprises sur ce sentiment d'insécurité permanent par le renouvellement hypothétique de son contrat de travail durant sa première grossesse *« ça a été une période très, très, très difficile à pas savoir si j'allais garder mon poste, à me dire qu'ils sont tout à fait capables de… »*.

Son travail lui plaît mais son engouement se ponctue de quelques réserves au fil des mots : *« moi ce que j'aime et ce qui m'épanouit c'est l'accompagnement physique, c'est l'accompagnement que j'ai avec les gens, que je vois […] ce n'est pas des gens que je vois juste parce qu'ils ont déposé une demande financière et qui vont râler parce qu'ils n'ont pas eu assez, et que le voisin, il a eu plus ! Et que : "si je m'appelais Mohamed, j'aurais eu plus !"…Voilà, tout ce côté-là, je fais, même si ça devient épuisant d'entendre toujours ces mêmes arguments ».* L'accueil du public apparaît difficile et épuisant et se heurte aux règlements administratifs institués. Elle insiste sur l'application de règles financières avec lesquelles elle n'est pas toujours d'accord et qu'elle applique dans la contrainte *« c'est parfois pas forcément facile de dire aux gens ce qu'on doit faire même si on est des fois pas forcément d'accord »*. Elle raconte longuement une agression verbale avec une personne alcoolisée arrivée de façon impromptue dans son bureau. Elle insiste sur les détails, le met en scène physiquement et montre comment, par son savoir-faire, elle réussit à le canaliser et à maitriser sa peur. Elle est dans l'incompréhension face au déménagement du service social au rez-de-chaussée. Elle le vit comme une contrainte, *« je ne sais même pas pourquoi on est descendu »*.

Un sentiment d'insécurité parcourt tout son cheminement personnel, professionnel: *« il y a des personnes qui n'ont pas été renouvelées […] parce que les responsables ne les ont pas trouvées forcément compétentes, ou je sais pas […] C'est souvent parce qu'il faut qu'ils valident des concours et l'usure quoi ! »* et elle termine *« ben je crois que j'ai tout dit ! »*. S'agit-il d'une demande inconsciente de m'attribuer le rôle de porte-parole ? De nombreux entretiens

m'ont laissé cette impression d'un besoin de verbalisation. S'agit-il d'une demande d'intervention[146] ? Quatre agents s'expriment par les larmes et plus de la moitié témoigne d'un mal être. Le poids des mots souligne des situations de malaises au travail comme l'illustre ce premier parcours. Il est difficile de déterminer si les situations d'accueil du public et les frustrations organisationnelles associées prévalent, illustrent, voilent des souffrances liées à l'évolution des statuts, proche parfois de véritables parcours *« du combattant »* des salariés au sein du service public.

Sur le plan administratif et statutaire, ce parcours met en avant la problématique de l'intégration en FPT. Par voie de concours externe et/ou en concours interne en fonction du temps resté sur le grade, on peut avoir au sein d'un même service des agents avec des profils, des statuts très variés avec des effets sur leur implication professionnelle. L'hétérogénéité des salaires et des statuts interfère. Certains agents peuvent être maintenus au même grade, sans possibilité de progression en échelon, dès lors qu'ils n'ont pas le concours. Ces situations sont particulièrement visibles sur les postes de catégorie B, comme le montre cet entretien et d'autres parcours d'agents de la structure. Cette précarisation de l'emploi est observée chez beaucoup d'agents du CCAS. Quatre agents sur huit sont concernés dans le service d'hébergement de nuit (dont le chef de service/éducateur de rue), un cinquième est en voie de titularisation. On retrouve la même précarité de poste sur les accueils de jour et plus principalement sur l'accueil polyvalent. Trois travailleurs sociaux sont en contrat précaire (non titulaire ou remplaçant), l'une est en voie de titularisation. Trois agents d'accueils sont en contrat à durée déterminée. Plus d'un tiers des agents est en précarité d'emploi, toutes catégories confondues. Certains ont fait le choix de développer des activités de travail secondaire compte tenu des salaires de la FPT. Un autre agent s'inscrit dans cette problématique de parcours à l'emploi. Titularisé après trois ans de contrats précaires, sans obtention de concours, il fait le choix d'une réorientation professionnelle. Initialement, il se destinait au milieu bancaire. Il a une double activité depuis son arrivée au CCAS. A priori célibataire[147], ce travail lui permet d'être hébergé gratuitement en EHPAD : *« je ne paie pas de loyer mais en contrepartie j'ai quinze nuits par mois, des rondes à faire et à intervenir en cas de besoin »* (Entretien n°18). On pourrait en déduire de la fatigue physique au travail sur ce poste de nuit, malgré tout pour des raisons de fatigue morale,

[146] La demande est à entendre ici au sens psychologique et se met en œuvre à travers la dimension clinique de la démarche de recherche entreprise. Elle commence à dévoiler des données sur l'implication du professionnel (Ardoino, 1994, p. 36).

[147] L'entretien ne m'a pas permis de déterminer si cette personne vivait seule ou en couple.

il souhaite quitter le service d'accueil pour continuer à travailler auprès des personnes âgées ou dans la culture.

A titre indicatif voici la grille de salaire en FPT :

Agents par catégorie	Salaire net moyen
Agents de catégorie A	3263 €
Agents de catégorie B	2263 €
Agents de catégorie C	1690 €
Non titulaire	1656 €
Contrat aidé	1182€
Toutes catégories confondues	**1848€**

Figure 22- Salaire net moyen mensuel par catégorie

Sources : Rapport annuel 2014 DGAFP

La moyenne des contrats aidés et non titulaires se situe à 1400 euros. Ce qui correspond au Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance (SMIC) mensuel brut pour une personne, en contrat pour 35 heures. On est donc en dessous du salaire net moyen en France[148]. Mais les contrats aidés dont ont bénéficié certains de ces agents les approchent des minimas sociaux [149]d'une partie du public accueilli. Au 1er janvier 2015, une personne bénéficiaire du Revenu Solidarité Active (RSA) perçoit 513.88 euros bruts et 1079.15 euros bruts si elle est en couple avec deux enfants[150]. Ce constat sur les montants des rémunérations salariales interroge les effets qu'il peut avoir avec l'accueil et la relation d'aide. La majorité des agents en situation d'accueil connaitraient des situations économiques difficiles ou en risque de le devenir et s'approcheraient des problématiques sociétales des personnes qu'ils accueillent au quotidien,

[148] Le salaire net médian s'élève à 1 730 euros par mois en 2012. Il est inférieur de 19,7% au salaire net moyen et diminue de 0,6% en euros constants entre 2011 et 2012.
http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1528

[149] Les minima sociaux visent à assurer un revenu minimal à une personne (ou à sa famille) en situation de précarité. Ce sont des prestations sociales non contributives, c'est-à-dire qu'elles sont versées sans contrepartie de cotisations. Le système français de minima sociaux comporte divers dispositifs dont un spécifique aux départements d'outre-mer (Dom)
(http://www.insee.fr/fr/methodes/?page=definitions/minima-sociaux.htm)

[150] Source : http://www.drees.sante.gouv.fr/definitions-et-baremes-relatifs-aux-minimas-sociaux,10483.html

cette situation étant généralisable aussi bien aux agents publics administratifs qu'aux travailleurs sociaux employés.

Au-delà des salaires, la nature et le niveau de recrutement sont mis en exergue à travers ces exemples. La FPT recrute prioritairement des agents de catégorie C. Par exemple en 2012, le taux de recrutement se répartit de la façon suivante : 47.1% d'agents cat. C contre 34.3% en cat B et 18.5% en cat. A. Le lien entre le peu de qualification et le taux de niveau C peut être complété avec le tableau ci-dessous :

Agents par catégorie	Nombre de salariés	Répartition par statut	Part de femmes	AGE MOYEN
Titulaires	1 429 935		58%	45.4
Agents de catégorie A			60.3%	
▪ Titulaires		8.7%	62.0%	47
▪ Non titulaires		11.1%	56.1%	41.2
Agents de catégorie B			63.5%	
▪ Titulaires		13.4%	64.3%	45.4
▪ Non titulaires		15%	61.1%	36.2
Agents de catégorie C		76.7%	60%	
▪ Titulaires			56.1%	45.2
▪ Non titulaires		65. 3%	70.5%	38.9
Non titulaires	369 653		67%	38.8
Autre catégorie	50 024		86%	45.4
Toutes catégories confondues	1 862 419			**44.1**

Figure 23 - Fiche signalétique des agents de la FPT

Sources : SIASP, INSEE. DREES et DGAFP, département des études et des statistiques 2014.

La FPT représente 1 862 419 agents dont la majeure partie est employée sur un grade minimum (76.7%) et non titulaire (65,3%).

Mais cette question de la précarité des statuts interroge aussi d'autres niveaux de fragilités ressenties. Le niveau suivant est lié à la précarité en compétence illustré par les demandes en formation continue de l'agent et ses représentations du métier de l'assistant de service social. Il peut sous-entendre des tensions entre les professionnels issus de corps de métiers différents

(assistant de service social/conseiller ESF). Un autre est lié à la nature de la relation d'aide et interroge directement la nature du face à face entre la personne aidée et la personne aidante. Travailleur social ou agent sont mis parfois en situation de précarité par leur employeur et ont le devoir d'accueillir des personnes éloignées de l'emploi ou en difficultés financières, pouvant les mettre parfois en situation de « pair » malgré eux.

B. La question du reclassement professionnel : un « parcours contrarié »

Le second parcours proposé est celui d'un agent d'accueil de la plateforme téléphonique. Il s'agit d'une personne de 37 ans, aide-soignante de formation initiale. Elle est reclassée au CCAS suite à un accident de travail. Elle est en tension entre son désir d'accueillir le public et les interdits institutionnels qui lui sont rappelés régulièrement par la hiérarchie. Elle est tiraillée entre le devoir d'un accueil administratif institué et l'envie professionnelle d'être davantage en relation avec le public comme lorsqu'elle prenait soin des malades ou des personnes âgées.

Après un long parcours d'aide-soignant, cet agent est *« reclassé »* sur un poste d'accueil au service de la plateforme téléphonique. Elle débute sa carrière en milieu hospitalier puis en second clinique privée et intègre un EHPAD public de la ville dans lequel elle reste 17 ans. Sa vie professionnelle bascule du jour au lendemain. Elle raconte : *« […] suite à un accident du travail, une personne âgée […] j'ai évité qu'elle tombe, mais mon genou, mon genou, mauvaise position, je me suis abimée le genou, la rotule, les ligaments ; donc il a fallu m'opérer. Suite à ça, je pensais reprendre le métier d'aide-soignante, ce qui a été impossible parce que je souffrais trop si je restais trop longtemps debout ou si je marchais trop longtemps […] ».* La collectivité territoriale lui propose un reclassement au CCAS en lui laissant le choix de l'espace d'accueil : le guichet « tout public » ou bien la plateforme téléphonique. Elle fait un choix de raison, vocationnel et ambivalent à la fois, qu'elle argumente : *« au premier,* [l'accueil « guichet unique] *ça….y avait trop de passages, disons que l'être humain on y est pas quoi ; alors que* [dans ce service] *je me disais que… "Bon ! Une écoute téléphonique, ça peut être sympa !" ».* Pourtant l'accueil physique est quasi inexistant.

Elle dénonce le manque d'accompagnement sur ces postes, qualifiant de *« nouveau métier »* l'accueil au regard de celui d'aide-soignant. Elle se vit toujours comme personnel soignant : *« je suis aide-soignante depuis 1986 », « j'ai eu beaucoup de mal… Même encore hein ! Même encore, ça me manque, ça me manque ».*

En poste depuis plus de 6 ans, elle effectue des tâches de secrétariat en complément de sa mission d'accueil téléphonique. Son malaise au travail persiste malgré un réaménagement de poste. Sa fibre d'accompagnante semble reconnue et valorisée par son responsable de service. On lui attribue une mission d'accompagnement éducatif auprès des jeunes en hébergement temporaire pour l'initiation à l'entretien de leur logement. Peu avant l'entretien, elle intervient au centre d'hébergement d'urgence pour la gestion des produits d'hygiène distribués aux arrivants, au centre d'urgence. Mais l'une des conséquences de cette évolution d'activité est une division accrue des tâches et une mobilisation de compétences supplémentaires.

Ses nouvelles fonctions accentuent sa difficulté à se situer dans la relation auprès des personnes. Elle ne cesse de répéter : *« Faut que je fasse attention, comme on le dit : de rester à ma place ! Euh….Il faut pas que mon côté soignant ressorte ! Ce n'est pas facile, parce que c'est en moi ! Et quand, c'est vrai dès fois, les jeunes, ben moi je n'ai pas d'étiquette, c'est plus facile de parler à quelqu'un qui a pas d'étiquette qu'à un travailleur social. Et c'est vrai qu'il faut que je fasse très, très attention de pas prendre leur place….Alors des fois je le fais peut-être mais sans m'en rendre compte ! Alors que c'est vrai ça c'est difficile ! Ce n'est pas facile à gérer ! »*. La direction lui attribue de nouvelles tâches à caractère social tout en la canalisant dans son engagement dans l'action.

Elle cherche à retrouver le contact avec les personnes, la relation à l'autre. Plus elle s'en approche, plus elle accentue paradoxalement sa difficulté à être reconnue et à se positionner professionnellement. Elle dit que la direction lui reproche sa difficile distanciation dans l'accompagnement. Les tâches purement administratives lui posent d'autres problèmes de compétences, faute d'apprentissage et de maitrise de l'outil informatique et des tâches administratives associées : *« […] les papiers, c'est que des papiers ça me passe au-dessus de la tête. Et bon, il peut arriver que je fasse une erreur de frappe […] »*.

Elle n'est plus aide-soignante, ne se sent pas secrétaire et sa position d'accueillante/accompagnante la met en porte à faux avec les travailleurs sociaux et la direction. Je la perçois « errante » dans cet accueil corridor du second étage. Elle ne sait plus où est sa place et semble prise au piège dans l'injonction permanente qui lui est faite de « rester » à sa place. Cette attitude est partagée par beaucoup d'agents sur les postes d'accueil du bâtiment central du CCAS y compris des travailleurs sociaux entre eux. Les conseillères en économie sociale et familiale se sentent par exemple en besoin de compétence par rapport à leurs collègues assistants de service social.

La question du parcours contrarié est récurrente voire supplante la question du reclassement professionnel mais semble avoir les mêmes effets sur l'agent : de l'envie de travailler dans la culture et le théâtre à l'encadrement d'équipe, l'activité d'accueil sert d'accueil à des salariés en « errance » professionnelle ou qui acceptent un travail de « second choix ». L'idéologie forte d'appartenance à son travail (le soin médical) freine l'adaptation voire l'empêche. Cette ex aide-soignante est, comme la majorité de ses collègues, issue du territoire local. Elle ne manifeste pas le projet de quitter la région. Ce lien au territoire est une constante plus générale des agents territoriaux, comme je l'ai signalé en présentant la caractéristique des personnels, dans la partie précédente.

C. Le cheminement d'un « pair » : un agent d'accueil de l'hébergement d'urgence

Le troisième parcours est celui d'un agent d'animation de l'hébergement d'urgence, de 39 ans et d'origine africaine. Son parcours pour régulariser sa situation administrative montre aussi comment s'est développé son intérêt à accueillir ses pairs à partir de sa passion sportive.

Il perd sa mère à l'âge de 6 ans, son père se remarie et il ne le reverra jamais car décédé d'un accident depuis qu'il est en France. Il a de fait une fratrie étendue répartie entre l'Afrique et l'Europe et n'est pas encore retourné dans son pays *« pour les vacances »*, précise-t-il. Certains de ses frères et sœurs résident en France, en Suisse. Son projet initial était de devenir footballeur professionnel. Passionné par cette activité, il pratique le football en milieu associatif en Afrique et travaille en parallèle dans une entreprise française de production de plantes ornementales. Il démissionne pensant pouvoir venir en France. Son projet échoue. Il entre dans une usine de fabrique de bonbons comme machiniste. En 2001, il finit par venir en France pour réaliser son rêve sportif, mais il a alors 26 ans et sa situation administrative est à régulariser. Il abandonne très vite son rêve de sportif professionnel comprenant l'irréalité de son projet dans sa situation. Il s'installe en région parisienne pendant 6 ans : *« C'est là que j'ai commencé à travailler, gardien d'immeuble dans la grande cité, en banlieue parisienne. En même temps, j'ai fait le « grand frère », le médiateur à la gestion de 95 appartements….ça c'est très bien passé […] on réglait […] des situations de voisinage, parce que notre rôle de gardien nous permettait aussi ça »*. Il explique qu'il intervient auprès d'enfants en difficultés relationnelles avec leurs parents en gérant par exemple l'accès aux boites aux lettres que les jeunes bloquaient pour qu'ils ne reçoivent pas le courrier provenant des établissements scolaires. Puis une année, sa pièce administrative n'est pas renouvelée. Il quitte Paris. C'est une période d'errance où il

semble passer de ville en ville, en France, en Suisse *« je bougeais beaucoup »*. Il se rend là où sa famille se trouve. Dans son périple, il passe plusieurs fois par ici. Il y est accueilli chez une cousine et dit aimer cette ville en comparaison *« aux quartiers, très, très chauds et difficiles »*. Sur ses conseils, il décide de s'y installer et est accueilli chez cette femme. Suite à un désaccord avec elle, il se retrouve du jour au lendemain dans la rue, sans situation professionnelle. Un nouveau parcours d'insertion par le logement et l'emploi commence. Il est accueilli en centre d'hébergement d'urgence dont celui de notre terrain de recherche et se mobilise pour trouver du travail : *« […] j'avais déjà travaillé, donc je ne voulais pas rester tranquille. Je me suis renseigné par rapport à des associations où je pourrais faire un peu de bénévolat. […] Entre temps, par rapport au foot, j'essaie de m'entrainer »*. Très rapidement, les dirigeants du club lui proposent de lui financer un diplôme d'initiateur sportif, qu'il obtient. Il s'inscrit en parallèle dans les agences d'intérim, on lui délègue quelques tâches à l'hébergement temporaire où il réside régulièrement, *« des achats, des médias de weekend* [comme *l'Équipe*]*, […] je ramenais ça aux résidents »*. Sur les conseils du chef de service de l'hébergement d'accueil d'urgence, il candidate à un poste d'animateur au sein de la structure, après l'obtention de son diplôme sportif.

Lorsqu'il raconte l'annonce de son embauche au centre d'hébergement, l'émotion est palpable. *« Dans la vie, toujours, il y des hauts et des bas. Maintenant, on peut être au sommet, ça arrive ! »* Et sa perception du public accueilli se construit en fonction de sa propre *« raison quand même… »*. Au-delà, il se sent proche du public mais aussi du monde professionnel qui l'accueille. Ses collègues le reçoivent comme l'un des leurs. Je rappelle que le service est composé d'agents peu diplômés et sans lien direct avec le travail social. Il relate son intégration et l'adoubement par ses collègues, « ex accompagnants » : *« A la réunion […] y en un qui a posé la question que j'ai beaucoup appréciée : "dis-nous maintenant qui tu es ? Maintenant que tu es membre de la famille, dis-nous ? Parce que quand tu es résident […], tu ne peux pas être au courant de tout ce qui est secret...Maintenant que tu dois être au courant de tout ça, maintenant que tu bosses […]". Et j'ai expliqué mon vécu […], mais c'est sur les actes maintenant qu'il faut voir, si ce qu'on dit n'est pas en déphasage avec […] le comportement »*. Le travail en équipe s'apparente ici à un fonctionnement familial voire communautaire.

Il insiste sur ses qualités humaines, son savoir-être, pour trouver du travail, il dit être reconnu comme *« sérieux »*, *« utile »*, *« quelqu'un de bien »*, *« Moi […], je me remets beaucoup en cause et on peut avancer. Et dans la vie quand tu sais d'où tu viens, tu sais donc…. Moi, c'est ça* ! ». Il l'étaye à partir de la qualité de son éducation reçue par ses parents. Le lien avec

l'animation sportive ressort de l'entretien et caractérise l'ensemble des agents du centre d'hébergement d'urgence, des sports de combat aux sports collectifs en passant par le culturisme. Ils ont tous en commun ce rapport au sport, à l'animation et au corps. Un esprit de compétition se dégage de l'ensemble des entretiens, certes sur des tonalités différentes en fonction de leur parcours, mais l'esprit d'équipe et l'affectivité des propos recueillis sont intenses. Les propos de l'agent l'illustrent : *« Nous après on se donne un cap, comment il faut marcher par rapport à la personne »*. Il associe l'équipe comme l'ensemble de ses collègues à la famille, pour qualifier l'ambiance professionnelle. Ce soutien entre pairs se retrouve aussi sur l'équipe d'accueil du « guichet unique ». Les termes sont moins chargés émotionnellement mais les liens affectifs entre les agents sont observables. La vigilance est permanente sur les situations d'accueil. J'ai pu observer un agent être secondé immédiatement par un collègue suite à une altercation houleuse avec une personne accueillie au guichet. Les agents semblent se soutenir entre eux. Une assistante de service social du service explique : *« j'ai été un moment dans l'autre position, donc dans la position d'usager et c'est pas simple du tout quoi !!! C'est vraiment super difficile de raconter à quelqu'un qu'on connaît pas quoi. Il faut tout raconter, on pose des questions qui sont parfois vachement intrusives »* (Entretien 9).

D. La surqualification, un frein au développement de la professionnalité : un agent d'accueil aux prises de ses maîtrises.

Beaucoup d'entretiens révèlent que les agents d'accueil de catégorie C ont des niveaux d'études élevés. C'est une caractéristique particulière des postes de l'accueil principal « guichet ». Ils révèlent souvent un parcours que j'ai qualifié de « contrarié », à savoir que l'arrivée à l'accueil du CCAS est vécue comme un temps de passage dans le parcours voire une opportunité, une voie de garage ou « un pied à l'étrier » pour aller vers d'autres postes en fonction publique.

Cet agent est titulaire d'un double master en Sciences humaines, Sociologie et Sciences de l'éducation. Alors qu'elle préparait le concours de professeur des écoles, elle travaillait en parallèle dans les cantines scolaires et les études périscolaires en école primaire. Elle effectuait des remplacements en tant que professeure des écoles dans l'enseignement privé, faisait des stages, donnait des cours à domicile à des jeunes en situation d'apprentissage. Plus elle cheminait et plus son envie d'être enseignante s'amenuisait. Il semble qu'elle n'a pas eu le concours mais ne le précise pas : *« Je me suis rendu compte que ça ne me convenait pas et donc ensuite j'ai cherché à faire autre chose ».* Elle va alors connaitre des périodes de chômage et

s'oriente progressivement vers le travail administratif et de gestion. Elle fait une formation spécialisée et commence à intégrer la collectivité territoriale par le biais de contrat de vacation en mairie, sur orientation de l'organisme de formation. Naviguant dans les services de secrétariat, elle intervient en EHPAD. Elle apprécie particulièrement ce poste *« parce qu'on est quand même… à part ! »* et ajoute : *« Ce qui me fait plaisir, c'était de travailler avec une équipe de personnel soignant et de même si je faisais du dossier administratif pour les résidents […], je savais ce qui se passait derrière, je savais qui était cette personne », « […] Physiquement, d'avoir un contact avec la famille ».* Elle qualifie ce travail avec l'équipe de santé de cohérent contrairement à celui avec l'équipe de travailleurs sociaux de l'accueil du CCAS. Avec eux, *« on se sent plus à part par rapport à ce qu'ils font ».* L'emploi du terme *« à part »* semble renforcer ce besoin d'être reconnu dans la fonction. Qui est à part ? Elle insiste progressivement sur son parcours universitaire, *« même si peut-être tout le monde le fait aussi : le parcours en sociologie fait que je ne peux m'empêcher de réfléchir […] Qu'est ce qui se passe ? Comment ça marche ? Comment c'est organisé ? De voir tout ce qui ne va pas ».* Elle montre les limites de son travail et de sa relation avec le public : *« ils viennent et ils ont l'impression, voilà que selon, comment on travaille, c'est du social et ils essaient d'expliquer qu'ils ont des choses à payer, qu'ils n'ont pas de ressources, de nous expliquer ça ! Mais, nous, on peut pas le prendre en compte et on peut pas décider ! ».* Elle explique le *« comment on travaille »* à partir de sa propre expérience : *« j'ai déjà été au chômage, j'ai déjà inauguré ça…Donc c'est plus ça qui m'aide. Je sais comment ça fonctionne ».* Elle appuie son intervention sociale auprès du public à partir de son expérience de vie.

Un lien fort entre qualification, emploi de reclassement et travail de pairs apparaît dans les parcours : la difficile articulation entre administration et suivi social est vive et s'illustre par une sorte d'interdit de la rencontre et de l'entrée en relation. Le sentiment d'une activité empêchée générant de la frustration professionnelle est partagé par la majorité des agents de catégorie C et tous niveaux de formation confondus. Un agent de catégorie C peut donc être titulaire d'un master spécialisé en droit et gestion des collectivités par exemple. Reçu au concours de catégorie C, il n'est pas reconnu administrativement en termes de compétence. La catégorie prime sur la compétence et le cursus de formation. Cette question de surqualification interroge les recrutements en FPT. On observe des candidats sur diplômés en catégorie C depuis la fin des années 1980 (Biland, 2012, p. 25) même si les chiffres nationaux ne relèvent pas cette tendance comme l'indique le tableau ci-après :

Niveau de diplôme	%
Aucun	14.2
Inférieur BAC	44.7
BAC	17.1
BAC +	**24**

Figure 24 - Niveau de diplôme en FPT 2014

Source DGAFP, 2014

Ces résultats ne semblent pas corroborer notre réalité locale. Depuis le début des années 2010, le niveau de qualification ne cesse de monter. L'élévation du niveau de diplôme dans l'emploi se corrèle avec l'âge : *« Plus on est jeune, plus on est diplômé. Avec le développement de la gestion des compétences, les critères personnels tels que le comportement ou les capacités relationnelles ont pris plus d'importance, aux côtés des critères professionnels classiques (savoirs, savoir-faire, expérience). À cet égard, le fait de pourvoir les emplois à des niveaux de diplôme toujours plus élevés semble révéler un besoin de réassurance de la part des entreprises sur les critères personnels plus encore que sur les critères professionnels »* (Fournié, Guitton, 2008, p. 8). La FPT emploie majoritairement des agents de catégorie C. La réalité locale permet d'interroger le rapport entre savoir théorique et savoir pratique. La mission d'accueil au niveau local semble sous tension, prise entre une difficulté d'accueillir et une logique de qualification/déqualification. Il est par ailleurs surprenant de constater l'absence de conseiller en économie sociale et familiale sur le pôle logement/jeunesse. Le service est composé d'une assistante sociale et d'une éducatrice spécialisée. L'accueil polyvalent est en réalité spécialisé sur l'économie sociale et budgétaire d'où l'emploi de trois conseillères ESF. On observe enfin « une fuite » des agents titularisés notamment sur la filière C. Ils obtiennent progressivement des concours correspondant à leur diplôme et ne restent plus sur ces postes même s'ils s'y sentent bien et qu'ils y sont opérants. Leur grade ne permet plus de les assigner à une tâche d'accueil non reconnue au niveau statutaire.

Les agents publics qui semblent mieux résister aux conditions d'accueil ont des stratégies liées à l'emploi et aux modalités d'intégration dans la fonction publique et plus particulièrement en FPT. Ils doivent donc quitter l'accueil pour être reconnus. J'ai tenté de revisiter le tableau signalétique présentant le niveau d'étude des agents en le croisant avec leur situation d'emploi avant et après obtention du concours. Les résultats sont significatifs, comme le montre les tableaux suivants :

	TITULAIRE	STAGIAIRE	NON TITULAIRE
Agents administratifs	5		4
Agents d'animation	3		2
Travailleurs sociaux	5	2	4
TOTAL	13	2	10

Figure 25 - Articulation statut et catégorie

Source : agents des sites d'accueil du CCAS

Sur les 25 agents, la moitié d'entre eux sont fonctionnaires de la FPT, deux sont en cours de titularisation (stagiaire fonctionnaire) et un peu moins de la moitié d'entre eux est contractuelle. J'ai comptabilisé une stagiaire, étudiante assistante sociale en formation dans cette catégorie. Si l'on affine les résultats en comparant le niveau d'étude des agents et leur statut, on obtient la répartition suivante :

	Titulaire C	Titulaire B	Stagiaire B	Stagiaire C	Non titulaire
Niveau 5	3				2
Niveau 4	2				1
Niveau 3	2	5	2		4
Niveau 2					3
Niveau 1	1				

Figure 26 - Articulation niveau d'étude et statut

Source : agents des sites d'accueil du CCAS

Les agents non titulaires sont donc les agents les plus diplômés. Mais le fait d'être titulaire ne signifie pas toujours l'envie de rester sur le poste. Un agent titulaire d'un diplôme de niveau 1 titularisé sur un poste d'agent d'accueil explique : *« J'ai passé le concours d'attaché, que j'ai eu. J'ai passé le concours d'agent administratif avant en fait, parce que je voulais trouver un poste dans la région et, euh, donc pour moi c'était important, la sécurité de l'emploi et donc j'ai eu un premier poste d'agent administratif, ici au CCAS au secrétariat social »* (Entretien 20). En réalité, elle n'a pas trouvé de poste de catégorie A. Quelques mois après l'entretien, j'apprends qu'elle a été reçue aux concours des Instituts Régionaux Administratifs (IRA). Cet autre agent titulaire d'une maîtrise en littérature explique son parcours en association culturelle : *« j'étais en fait secrétaire de direction, je suis restée là-bas 8 ans ; et puis tout ce qui était culturel, j'en ai eu marre, j'ai eu envie de voir autre chose ; et le social me tentait bien, donc j'ai postulé pour ce poste »* (entretien 25). Ici le poste semble davantage s'apparenter à une sorte de période de latence. Enfin, cette jeune de moins de trente ans est titulaire d'un

diplôme moins élevé (niveau baccalauréat). Elle vient d'être titularisée sur le poste et annonce : *« c'est comme ce boulot d'accueil, je me vois pas faire ça pendant 10 ans »* (Entretien 22). L'accueil du CCAS rassemble des agents aux parcours très hétérogènes. Ils semblent de passage, préoccupés par leur propre parcours. L'accueil du CCAS pourrait être caractérisé pour certains d'entre eux comme un espace « d'entre-deux » professionnel, un sas d'orientation voire une étape d'accueil.

Conclusion

L'accueil est l'analyseur d'une triade qualification/déqualification/disqualification entre les agents de catégorie B et les agents de catégorie C, entre les métiers transversaux ou « de support » et ceux dits « cœur de métiers » du travail social. Si le travail d'accueil n'est pas choisi et mis au travail de l'expérience, il induit un rapport de force et une accentuation de la relation dominant/dominé. L'accueil semble se bâtir à partir d'une mise en œuvre d'une relation conflictuelle entre les agents. La fonction serait symboliquement tronquée par la mise en précarité des salariés par l'institution elle-même. Elle peut aller jusqu'à institutionnaliser une relation de « pairs malgré eux » dans la rencontre relationnelle. Pour être reconnu professionnellement en FPT, il est difficile de rester sur un poste d'accueil, qu'il soit de catégorie C ou B. La titularisation des agents sur les postes les amène à vouloir progresser statutairement pour des raisons salariales.

II. La dimension spatiale de l'accueil

Je propose à présent d'interroger la dimension matérielle et spatiale des lieux. Les services d'accueil étudiés sont situés, je le rappelle, sur deux sites géographiques différents. En Analyse Institutionnelle pour saisir l'institution pensée comme immatérielle, on l'appréhende par *« la matérialité des choses de l'organisation »* (Ardoino, Lourau, 1994, p. 26). Que disent les murs, les locaux, le mobilier, etc. qui composent l'établissement ? Ils participent à l'élaboration, la construction et le sens de la pratique sociale. Les missions d'accueil, comme je l'ai vu, se répartissent sur trois sites situés en centre-ville de l'agglomération, afin de permettre aux personnes concernées de les repérer assez facilement par rapport à leurs besoins.

En mai 2014, alors que je viens de terminer mon travail de restitution collective au CCAS, l'opportunité m'a été offerte de visiter un centre communautaire à Ottawa[151]. Localisé au milieu d'un quartier populaire, il est facilement identifiable et repérable. J'ai pu rencontrer et échanger avec des travailleurs sociaux en situation d'accueil. J'utilise cette visite du centre communautaire en contraste avec le CCAS car elle me permet de dénaturaliser la structure française. Je l'appréhende différemment et l'observe sous un angle nouveau à mon retour en France. Je m'extrais de certaines évidences. Mon regard et ma posture de praticien-chercheur sont en mouvement. Le contexte professionnel français que je pense connaître m'apparaît moins naturel dans ses fonctionnements. Ainsi je m'enquiers des conditions de travail et du rapport avec le public ; l'une des professionnelles m'explique qu'ils ne rencontrent pas de difficultés particulières. En aparté, elle me montre la disposition de son bureau : le fauteuil de l'agent est toujours situé le plus près de la porte d'entrée, permettant ainsi au professionnel de sortir le premier et rapidement du bureau en cas d'agression physique.

Je fais bien sûr le lien avec mon terrain de recherche. Chacun des services a fait l'objet de multiples réorganisations des conditions d'accueil au niveau matériel entrainant une réorganisation de sa mission. En fonction des sites, l'organisation de l'accueil du public a été pensée différemment à partir de l'évolution des missions et des événements quotidiens qui composent la vie des services. Mais si l'évolution parait incessante, en mouvement continuel dans chaque service, je découvre à Ottawa une manière spatiale différente de penser l'accueil, de se prévenir, de se protéger matériellement en situation potentielle d'agression.

[151] Dans le cadre du réseau « Recherche avec » lors d'un symposium organisé en mai 2014.Réseau d'échange et de partage international interdisciplinaire francophone (http://rechercheavec.com/).

Je propose de partir de cette évocation canadienne pour montrer quelles sont les alternatives que le CCAS met en œuvre pour pallier les dérangements divers que l'accueil peut provoquer.

A. Cadre institué de l'accueil : La signalétique et l'accessibilité des services d'accueil

Les deux premiers accueils multi services sont situés près de l'hôtel de ville et à proximité d'autres services publics comme la bibliothèque municipale, donc facilement localisables.

De l'entrée principale du CCAS au pôle d'accueil polyvalent

Passer de l'hôtel de ville au CCAS se fait sans difficulté, sous réserve de trouver l'entrée du CCAS. Le seuil de la porte est sous un porche quasi invisible si on n'arrive pas face au bâtiment. La façade principale, bien que donnant sur une place, ne permet pas le stationnement (des espaces verts sont disposés le long du bâtiment). La rue est à sens unique et aucune place de parking n'est prévue. L'accès pour les personnes à mobilité réduite n'est pas facilité.

Ces deux services partagent une signalisation difficile comme si on voulait les passer sous silence. Ils se confondent dans l'environnement urbain. Le nouvel espace est un édifice bâti sur cinq étages entourant une cour carrée centrale peu lumineuse, elle-même reposant sur un parking public souterrain. Séparé de la mairie par une rue passante et face à des locaux universitaires, l'édifice du CCAS a conservé une certaine austérité. Il forme un bloc carré dont une partie du bâtiment est destinée à la bibliothèque municipale de la ville. Bien qu'ouvert sur une coquette placette, la lisibilité du CCAS reste invisible au passant non informé. On entre donc au CCAS par une porte « dérobée » sous l'enseigne CCAS.

Derrière un comptoir d'accueil, les huissiers « cachés » au regard du public vous ouvrent les chemins de l'accueil à travers les quatre étages supérieurs du bâtiment auxquels on accède par l'ascenseur ou l'escalier métallique. L'accueil du pôle d'intervention sociale bâti sur le principe d'un « open space » est séparé du bureau de permanence du service social par un étage. Un couloir gris béton, faiblement éclairé, laisse à peine entrevoir l'entrée de l'accueil. Une borne signalétique informe de la direction à prendre. En revanche, l'espace de travail des travailleurs sociaux n'est pas identifié. On y accède uniquement sur rendez-vous. L'étage est fermé à clef et l'huissier « ouvre la porte » à la personne et prend soin de la refermer derrière lui. Lors de ma première visite pour rencontrer l'un des travailleurs sociaux, je suis surprise de me voir enfermée dans le couloir, sans autre explication. Comme un usager, il me conduit

devant un bureau à la porte close et me demande d'attendre le travailleur social. Le long du couloir sombre, quelques chaises facilitent l'attente. Aucune lumière directe n'éclaire l'espace, créant chez moi un sentiment de malaise. J'apprends par la suite, au détour d'une conversation informelle avec un des chefs de service, que ces locaux correspondent à l'ancienne morgue de l'hôpital. A Ottawa, l'accueil est effectué par une femme, seule. Un espace multi accueil pour jeunes enfants est adjacent au comptoir d'accueil, séparé par un grand hall éclairé. Il permet l'accès à différents services. Face à l'espace d'accueil, des ordinateurs ont été installés pour consulter les offres d'emplois. De fait, ce lieu informatique fait office de salle d'attente. Le public n'a pas l'impression d'attendre d'être accueilli.

Dans la ville française du CCAS, depuis que ses services généraux ont été installés dans de nouveaux locaux, l'accueil polyvalent valse d'un étage à l'autre (de 2002 à 2011). Une nouvelle organisation est en cours[152]. On a du mal alors à imaginer le mouvement des personnes à travers les escaliers métalliques reliant les espaces entre eux. Quelques dates données permettent de situer « l'accueil guichet » au second étage en 2002. Je présente ici un schéma que j'ai réalisé en collaboration avec les agents de cet accueil lors de la phase de restitution collective. Il retrace ce cheminement laborieux de l'espace à travers les étages. J'utilise cette représentation graphique comme un outil d'analyse collectif que je modifie à partir des échanges avec les agents présents. Je précise des dates, ils s'expriment sur leur connaissance de l'histoire de la structure.

[152] Les agents relatent dans les entretiens une nouvelle procédure d'accompagnement, développé dans la partie la pratique d'accueil instituée. Le nouveau directeur du pôle a lancé une dynamique de concertation collective inter service pour réfléchir sur l'accueil du public. Je rencontre le nouveau directeur du CCAS en avril 2015 au détour d'un colloque. Il m'annonce la réorganisation géographique de l'accueil du public. Des travaux sont en cours de budgétisation pour positionner l'accueil polyvalent au rez-de-chaussée, endroit où il n'est encore jamais allé.

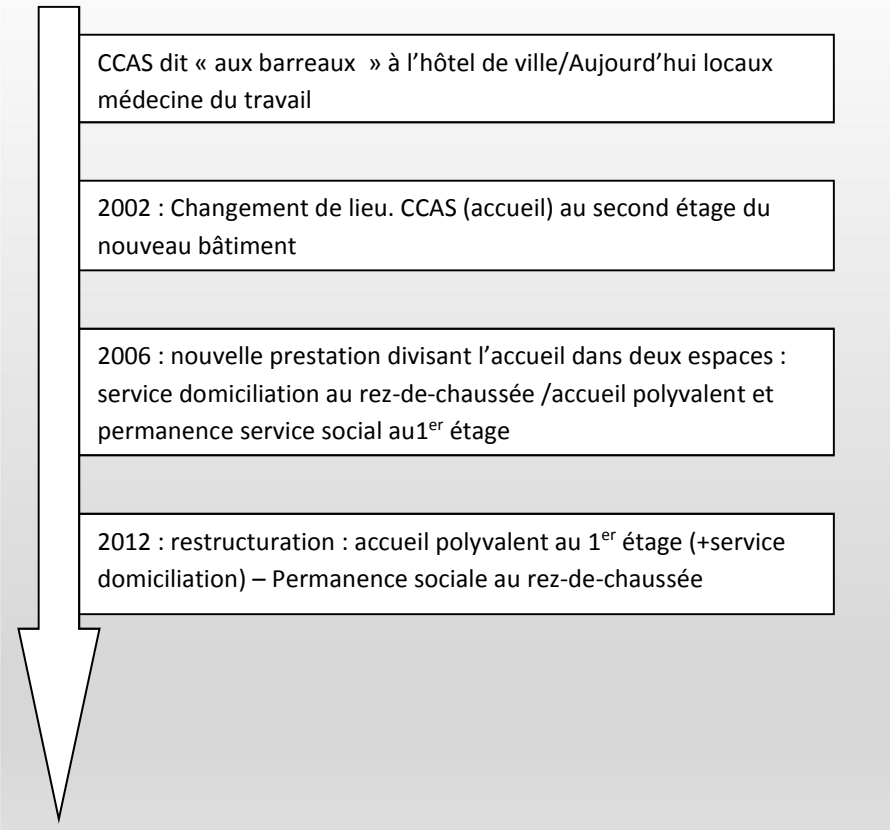


Figure 27- Outil méthodologique utilisé pendant la phase de restitution collective du 14 avril 2014

En 2006, une nouvelle prestation sur la domiciliation[153] amène à créer un sous accueil au rez-de-chaussée (dans l'actuelle permanence des travailleurs sociaux). En 2012, il est positionné tel que je le décris, au premier étage, intègre le service domiciliation et positionne les bureaux des travailleurs sociaux au rez-de-chaussée. L'organisation de l'espace a été pensée, en partie, avec l'aval et à partir des avis de salariés, à une exception, celui des travailleurs sociaux de l'accueil polyvalent.

L'entrée dans l'espace d'accueil principal du CCAS débouche sur un espace contrastant avec l'accès précédemment décrit. Plutôt lumineuse, une banque d'accueil à droite de l'entrée principale est installée avec une borne distribuant des tickets pour canaliser les passages. A gauche, la salle d'attente s'organise autour de chaises alignées et, sur des tables basses, des brochures documentaires, à vocation informatives sur les services de la ville ou à caractère

[153] En référence à la CIRCULAIRE N°DGAS/MAS/2008/70 du 25 février 2008 relative à la domiciliation des personnes sans domicile stable » Est considérée comme ayant un lien avec la commune (ou le groupement de communes pour les CIAS) et sera domiciliée au CCAS toute personne sans domicile stable qui est installée sur son territoire. De même, toute personne dont il est établi qu'elle a l'intention de s'installer sur la commune dans des conditions qui ne sont pas purement occasionnelles et qui présentent un minimum de stabilité sera domiciliée par le CCAS ».

promotionnelle de la santé, sont mises à disposition. Le tout baigne dans une ambiance musicale qui parait relativement calme et sereine au premier abord. Seule la borne d'accueil avec ticket dénote du lieu plutôt convivial, en apparence. Mais une fois installée dans la salle d'attente, la personne déchante assez vite. L'insonorité de l'endroit et la proximité des bureaux d'accueil sont déconcertantes. La salle d'attente est séparée des box d'accueil par des armoires administratives derrière lesquelles les agents reçoivent et travaillent avec les personnes. Une fois passée l'orientation à la banque d'accueil de l'entrée, on entre dans un second espace ouvert. Il n'y a aucune porte, aucune cloison murale, seul un couloir central virtuel sépare les bureaux, permettant ainsi aux agents d'accueil de se voir aisément. Le public est accueilli dans un espace ouvert, cloisonné par un mobilier de rangement. Puis le couloir reprend ses droits et on se dirige vers une série de bureaux fermés : un bureau de permanence d'un travailleur social, des bureaux de secrétariats administratifs et de direction y sont distribués. Le bureau de permanence permet au travailleur social de recevoir du public. Mais cet espace sert aussi au traitement et à l'analyse des aides. Au milieu de ces bureaux fermés, à gauche du couloir un bureau demeure vitré ; il s'agit de la régie : c'est l'espace où les personnes viennent retirer leurs aides financières. Le bureau de la chef de service est situé quelques mètres plus loin. Celui du directeur du pôle que j'ai rencontré se situe au fond de cet interminable couloir face à l'espace repos des agents du service. Depuis, il a été délocalisé au quatrième étage sur décision de sa remplaçante.

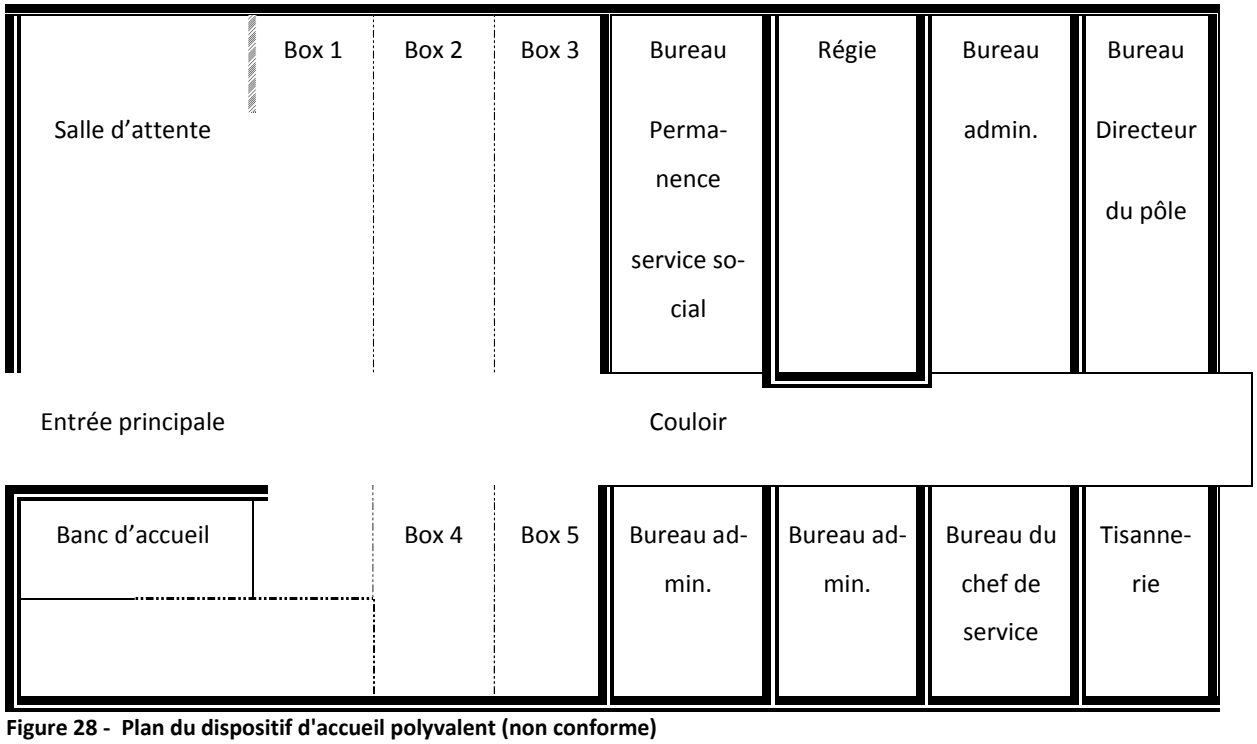


Figure 28 - Plan du dispositif d'accueil polyvalent (non conforme)

Quinze salariés « habitent » cet espace réparti sur une aile du bâtiment d'environ 200m². Les agents d'accueil, les secrétaires dont la régisseuse, la chef de service et antérieurement l directeur du pôle partagent l'espace avec les usagers. Les travailleurs sociaux, à tour de rôle, occupent le bureau dit de « permanence ».

L'équipe de travailleurs sociaux a donc été délocalisée au « rez-de-chaussée » qui reste inaccessible pour une personne à mobilité réduite, une dizaine de marches séparant ce service de l'entrée principale. Les bureaux se répartissent de chaque côté d'un couloir sombre et sinueux qui débouche sur une grande salle de réunion. Seuls les bureaux de gauche ont de larges ouvertures donnant sur la cour carrée du bâtiment. Les bureaux de droite, et notamment celui de l'assistante de service social, sont éclairés par un minuscule hublot, donnant l'impression d'être dans un espace très fermé.

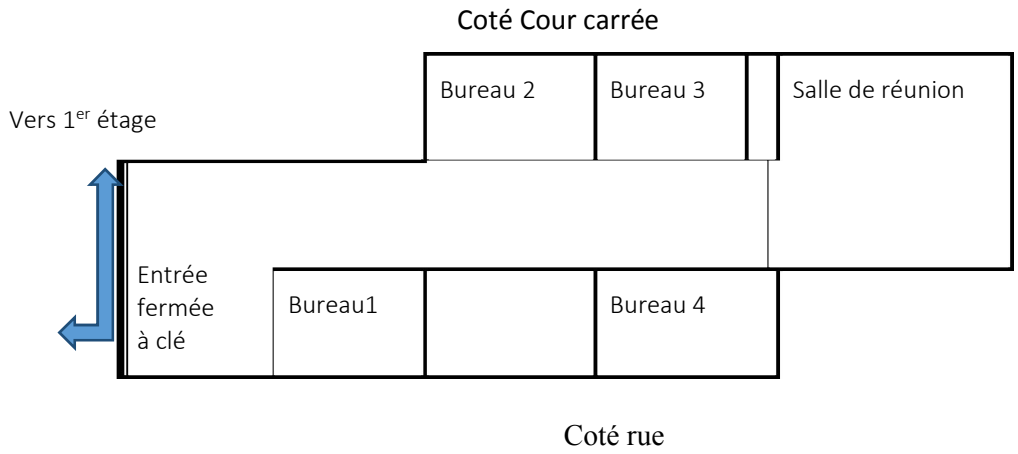


Figure 29 - Plan du service social décentré (non conforme) - "Faux rez-de-chaussée"

A Ottawa, le service social et le service juridique sont en rez-de-chaussée, de plain-pied. Ils présentent une similitude avec le service social local du CCAS français. Les agents sont également enfermés dans les locaux. En revanche, ce sont les agents canadiens qui viennent accueillir la personne à l'entrée des espaces de permanence. Le mouvement circulatoire est différent.

La dimension spatiale peut avoir un caractère stigmatisant. Avant même d'entrer dans un service public, le lieu prend des connotations particulière. En 2006, Siblot expliquait déjà dans son étude sur les services publics d'un quartier populaire, comment le CCAS est perçu par les usagers, un espace où l'on ne va pas. Il est même davantage stigmatisé que le service « affaires sociales » apparenté à l'action sociale, dans un sens plus large. Les services de cette collectivité territoriale ont travaillé à la signalisation de leurs espaces en associant un code couleur en

fonction de la prestation de service. Le bleu correspond aux services réglementaires, le vert aux affaires sociales (porteur d'une dimension d'aide sociale) et le jaune au CCAS. Une femme interviewée par la sociologue s'exclame : *« J'ai fait toutes les portes, sauf la jaune. […] On n'est pas dans le besoin, Dieu soit loué »* (Siblot, 2006, p. 195).

La plateforme téléphonique et l'accueil des jeunes

Le second dispositif d'accueil du pôle est situé au troisième étage du bâtiment central du CCAS. On débouche dans un long couloir où se situe l'accueil/secrétariat à gauche en entrant. Il donne cette même impression d'un labyrinthe serpentant à travers les ailes du vieux bâtiment. De larges fenêtres laissent entrer la lumière. Les bureaux des travailleurs sociaux sont ici inclus au service, à droite de l'entrée, en poursuivant le couloir sinueux. Aucune signalétique n'indique la direction, je me suis moi-même « perdue » dans le couloir. Cet espace d'accueil conserve une organisation plus classique voire plus « étriquée ». A l'endroit où le couloir fait un angle droit, est installé un petit espace « salle d'attente » qui comporte deux chaises et une table avec quelques brochures mises à disposition. L'activité d'accueil physique réduite de ce service divisé en deux activités principales, une plateforme téléphonique de service et un accueil spécialisé de jeunes, participe de cette organisation. La plateforme téléphonique est réduite à deux téléphones placés dans le secrétariat du service, faisant aussi office d'accueil. Cet espace est relativement exigu. Il donne davantage l'impression d'un bureau administratif que d'un espace d'accueil (cet endroit étant susceptible d'accueillir des personnes physiques). Du fait de cette localisation, les personnes étrangères au service sollicitent les agents de ce bureau pour se repérer, notamment pour se rendre au rendez-vous avec les travailleurs sociaux du service.

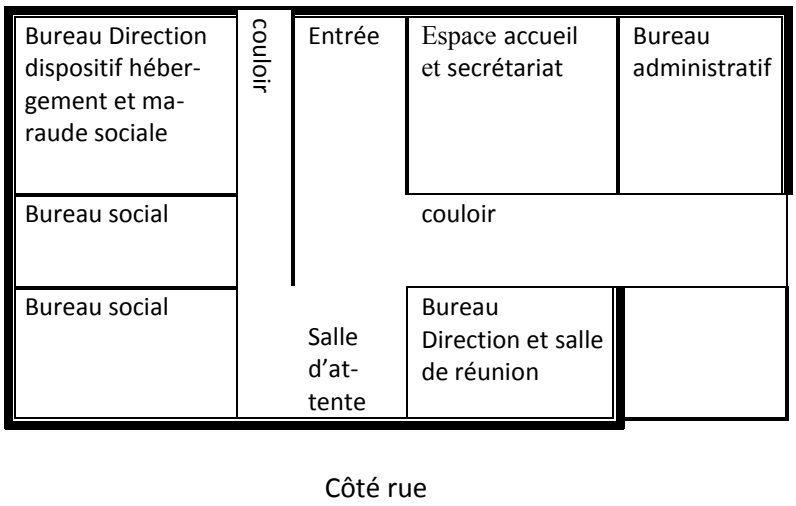


Figure 30 - Plan de la plateforme téléphonique et accueil jeune (2e étage)

Au premier abord, l'espace apparaît peu adapté accueillir du public. La circulation spatiale n'est ni aisée, ni facilement repérable. Le bureau de la responsable de service sert aussi de salle de réunion du service. L'atmosphère qui s'y dégage est tout autant « étouffante » que « policée ».

L'accueil devient analyseur des *« représentations accablantes »* qui circulent sur les travailleurs sociaux (CSTS, 2009, p. 91). Le CSTS prolonge ce trouble apporté par la description effectuée de la dimension spatiale en montrant que les modalités d'accueil participeraient aux *« symptômes de la "crise" de l'exercice du travail social », « Les conditions de rencontre des travailleurs sociaux : qui rencontrer ? Où rencontrer un travailleur social et de surcroît "le bon" (celui qui sera compétent au regard des missions de son employeur) »* (CSTS, 2007, p. 86) seraient problématiques.

Je n'ai pas vu ce type de service fonctionner à Ottawa. Observer ailleurs d'autres mises en pratique de l'accueil, me permet progressivement de prendre de la distance. Je vais présenter à présent, le dispositif d'accueil d'urgence.

L'hébergement de l'accueil d'urgence de nuit

Le centre d'hébergement est situé à une centaine de mètre de la gare SNCF, l'accès aux trains pour les personnes sans domicile en est facilité. Mon expérience de directrice de CCAS confirme la pertinence d'un site localisé près des transports ferroviaires, compte tenu du mouvement itinérant de ces personnes. Naviguant régulièrement de ville en ville, ils bénéficient souvent d'aides financières adaptées aux transports. L'un des parcours des agents proposé dans le point précèdent illustre aussi cette itinérance (en référence au cheminement d'un pair, exposé précédemment). Ces personnes sont souvent porteuses de caractéristiques qui les cantonnent à l'accueil d'urgence, comme le montrent des recherches sur les sans domicile : *« le fait de vivre seul limite l'accès à un logement du parc social ; la faiblesse des revenus et le manque de documents administratifs (titre de séjour, bulletin de salaire) rendent difficile l'accès à toutes les formes d'habitation réglementées (foyers de travailleurs, logement locatif libre ou social) »* (Brousse et al, 2008, p. 107).

Le site du centre d'hébergement, connait la même difficulté de lisibilité. Situé dans une maison de quartier, il n'est pas identifié et apparaît comme une simple maison de particulier. La maison est séparée de la voie ferrée qui passe en contre bas, par une petite rue sinueuse et pentue. Elle se fond dans le paysage du quartier résidentiel, sur les premières hauteurs de la ville. Aux origines, proche de l'insalubrité aux dires des agents, la maison a été progressivement

aménagée en espace d'accueil. Derrière le site se situe un jardinet, entretenu par les espaces verts de la ville. On entre par un portail sécurisé via un interphone qui permet de valider l'entrée et on gravit le perron par une dizaine de marches. Les agents situés au premier étage vérifient visuellement l'arrivée du résident. Une dizaine d'années ont été nécessaires à la structure pour organiser, redistribuer les pièces de la maison afin de permettre des espaces dédiés aux différentes sortes d'accueil, du temps administratif, au repas, au coucher, etc. Les agents, dont la majorité travaille depuis son ouverture au début des années 2000, connaissent l'histoire de ces lieux. Ils aiment la partager comme une victoire gagnée, au-delà des murs. Les agents des autres espaces d'accueil ne la livrent pas avec autant d'intensité. Mais l'accessibilité pose les mêmes questions que la localisation des espaces d'accueil. La maison est à deux étages. Les marches de l'entrée extérieure et le second escalier conduisant à l'accueil localisé au premier étage, ne facilitent pas l'accès. Un des agents[154] qui me raccompagne un soir me fait remarquer avec humour que la taille de ses chaussures habillées et pointues ne sont pas adaptées aux escaliers. Sa démarche en canard lors de la descente de l'étage accentue le ridicule de la situation. L'étroitesse des marches empêche une personne de grande pointure, de pouvoir poser un pied complet sur la marche. Cet exemple particulier est tiré d'un échange informel avec l'un des gardiens. Je me demande en l'observant descendre ces marches, ce qu'il fait dans cet endroit depuis dix ans. Plus on découvre les services, plus on entre à l'intérieur des lieux et plus l'accueil matériel devient une réalité complexe à saisir. Au centre d'hébergement d'urgence, l'ambiance et l'organisation de l'espace sont toute autre. Le rez-de-chaussée auquel on accède, après avoir monté les marches extérieures, est réservé à des chambres à droite et à un espace laverie à gauche. Des machines à laver sont mises à disposition pour l'entretien du linge des résidents. Les chambres du bas sont carrelées afin de pouvoir accueillir des résidents avec leurs chiens. D'autres chambres se trouvent au second étage, le premier étage étant exclusivement réservé à l'accueil, via le bureau des gardiens et une salle de vie avec une cuisine américaine. Le bureau des gardiens qui sert aussi de couchage de nuit, a été refait à neuf récemment. Il s'ouvre sur un placard « nurserie » avec draps, serviettes et nécessaire de toilette de base (savons, dentifrices…) distribués gratuitement et à la demande, aux résidents. Un canapé lit qui sert à la fois de couchage au gardien et d'espace d'accueil vient d'être acheté également. La

[154] Ce gardien est en reprise d'étude et dit poursuivre un master de Programmation Neuro Linguistique (PNL). Il espère pouvoir évoluer prochainement au sein de la collectivité territoriale. Le mot master ici correspond à un grade (maitre praticien) et non à un diplôme universitaire. C'est une démarche qui s'apparente à une approche de coaching.

salle de vie possédant un téléviseur est ouverte sur la cuisine intégrée. Un service de restauration en liaison chaude est instauré. Les agents en assurent le service et la maintenance.

Ce temps de description des lieux s'inscrit dans la démarche ethnographique dans lequel j'ancre mon approche méthodologique. La façon d'habiter l'espace ici est révélatrice de choix de service, de position de management, le tout fait avec l'approbation des agents.

Si l'on se réfère au cadre institué, professionnel de ce type de structure, que dit par exemple le guide Weka à usage professionnel ?

Il est difficile de situer les deux accueils des services centraux. Leur accessibilité questionne les règles de base d'un accueil du public. Le guide mentionne par ailleurs que la mission d'accueil spécifique des CCAS *« exige une organisation spatiale conçue pour faciliter le dialogue individuel »*, notamment autour de deux points *« très importants »* : l'espace d'entrée doit inviter à pénétrer dans les locaux ; *« les bureaux doivent être conçus pour inviter la personne à s'asseoir et être rassurée sur la disponibilité de l'agent […] »*. La question de la confidentialité conditionne la qualité de l'accueil mentionne encore le guide : *« les cloisons doivent garantir la confidentialité »* (Guide Weka, 2006, p. 6). Seuls les bureaux des services sociaux et de l'accueil de nuit sont fermés pour préserver la confidentialité. La séparation spatiale de l'équipe des travailleurs sociaux de l'accueil polyvalent que j'observe, m'étonne. Le cadre général des conditions matérielles d'accueil instituées interroge les pratiques et les postures professionnelles des services. Ces espaces d'accueil semblent cachés, mis à l'écart, à part, désuets par certains aspects. Ils nous livrent l'impression d'un accueil caché, quasi secret.

B. « Habiter » ces espaces : la dimension instituante de l'accueil

L'ensemble des agents des différents services ont en commun, l'appropriation positive de leur espace d'accueil, comme espace de travail. Les espaces ont été réfléchis avec eux, ou adaptés en fonction des décisions hiérarchiques prises.

Je privilégie de longues descriptions des lieux, pour tenter de faire sentir et ressentir les espaces et le rapport aux lieux au lecteur. Au-delà, ces descriptions donnent à voir le parcours géographique d'une personne accueillie.

Imaginons un premier scénario réaliste sur le parcours d'une personne sans domicile.

Orientée ou venue spontanément dans les services centraux d'accueil, Mme x peut être reçue au second étage à l'accueil polyvalent, rencontrer parfois au troisième étage le chef de service du centre d'hébergement et éducateur de rue, redescendre au rez-de-chaussée et

rencontrer un travailleur social. Mme X peut ensuite se rendre au centre d'hébergement d'urgence ou être renvoyée sur un autre établissement social ou médico-social en ville.

Une seconde situation, à laquelle j'ai assisté en position d'observatrice poursuit la lecture de l'espace et de ses effets sur les personnes en relation.

Exemple tiré de mes notes de recherche- octobre 2013

> *Assise dans l'un des box d'accueil, j'attends patiemment un agent d'accueil. A la réception, une professionnelle de l'équipe accueille un homme. Il semble agité. Il souhaite faire une demande pour obtenir une carte de transport gratuite. J'apprends en écoutant la situation des éléments de son histoire, sans faire aucun effort d'écoute. Je perçois visuellement la personne de ma place. Résident sur une commune limitrophe de l'agglomération, il dit être envoyé par un autre CCAS pour constituer le dossier. L'agent d'accueil lui explique calmement que c'est impossible car il n'est pas résident de la commune. Le ton de l'échange monte crescendo. La personne accueillie se sent « ballotée » d'un endroit à l'autre et le verbalise fortement verbalement et corporellement. L'agent est très vite déstabilisé. Je ne la vois pas. J'entends seulement le son de sa voix s'enrouer. Elle s'embrouille dans un discours théorico-juridique sur « le mille-feuille de l'administration française » difficile à saisir et complexe. Je commence moi-même à m'inquiéter percevant de ma place, la montée en agressivité de la situation. Une seconde agent s'interpose dans la relation et réexplique la situation calmement en lui présentant des excuses sur ces malentendus. L'homme semble se calmer et repart en claquant malgré tout la porte derrière lui.*

Amenée à rencontrer quelques jours plus tard cet agent en entretien, je l'interroge sur son ressenti. Elle tient des propos très ambivalents : elle semble ne pas se souvenir particulièrement de la situation *« ça arrive malheureusement assez souvent »* me répond- t-elle mais elle ne s'exprime pas sur l'événement. Quelques instants auparavant, elle m'explique cependant : *« nous en tant qu'agents d'accueil, on est des agents administratifs […] Moi, je suis là pour appliquer un règlement, pour appliquer des procédures, mais dès que la relation d'accueil devient pour moi compliquée à gérer humainement, parce que la personne est en colère, ou parce que la personne rencontre des difficultés […] sur lesquelles je ne peux pas agir… Alors à ce moment-là, je me tourne vers le travailleur social ! »* Elle termine l'entretien en m'expliquant que *« l'aisance relationnelle qu'on développe »* sur l'accueil lui servira pour le poste d'encadrement qu'elle vise (Entretien 20). Elle fait partie des agents les plus diplômés du

pôle. Elle donne l'impression d'une pensée « anesthésiée ». Cette expression reprise par Clot (2010) et Dejours (2000) interroge sur la résistance, le pouvoir d'agir du salarié en situation d'accueil et alimente mon intérêt à approfondir cette pratique d'accueil au quotidien. Elle apparaît comme ne plus avoir la capacité à réagir, à penser l'acte (Clot, 2010, p. 160). A moins qu'il ne s'agisse d'une position d'attente, voire de « laisser- aller » ?

L'espace et son manque de confidentialité ou son « trop » de confidentialité (Je fais allusion à l'espace clos de la permanence des travailleurs sociaux) dévoilent t- ils une façon de penser de « vivre » l'accueil ? L'ensemble des professionnels entendus reconnaissent tous l'importance d'un espace favorisant l'accueil de la personne, mais le ressentent et le vivent de façons très différentes. On dénombre plusieurs façons de vivre la disposition de l'espace, que j'ai classées en fonction de la prise en compte de la relation à l'autre qui peut dépasser la prise en compte de la personne accueillie. Ainsi la dimension hiérarchique ressort aussi dans la façon de distribuer ou gérer l'espace.

A travers l'analyse des entretiens sur cette dimension d'espace matérialisé de l'accueil, je retrouve de façon partagée une volonté professionnelle d'accueillir « pour » le public, tout en se protégeant « contre » lui et « pour » l'institution tout en se protégeant « contre » elle. La dimension d'être « avec » le public dans l'analyse de l'espace matériel de l'accueil parait moins probante.

Avec le public :

Les espaces de vie partagée notamment au service d'hébergement d'urgence, mais aussi la distribution en « open space » montrent une volonté « d'être avec » le public. Même si leur rôle apparaît parfois controversé par certains agents *« dès fois ils les arrêtent pas, ils les laissent monter »* (Entretien19), les huissiers participent au mouvement circulatoire dans l'établissement de la maison principale marchent avec les personnes dans les méandres de la structure. J'ai également retenu ce côté labyrinthique à Ottawa, qui donne l'impression partagée accueillant/accueilli de se perdre dans les lieux.

Les outils de travail peuvent aussi révéler des traces d'une relation « avec » le public en fonction de l'emploi que les agents en font. J'ai relevé quelques singularités locales.

Le téléphone apparaît comme facilitant l'entrée en relation « avec l'autre ». Un agent de la plateforme téléphonique explique : *« on se rend compte qu'au téléphone ; les gens se livrent davantage, parce qu'ils savent que c'est anonyme qu'on les voit pas et nous on sent qu'il y a*

une détresse, une solitude derrière tout ça et que les gens ils parlent plus à personne quoi ! » (Entretien 16).

Le canapé du centre d'hébergement d'urgence des agents d'animation, renvoie à l'idée de salon, de confort et de réception, pour être avec l'autre. Leur propre espace de travail a évolué, il s'est institutionnalisé en espace de vie : *« rien à voir, ça ressemble plus aujourd'hui à une pension de famille »* (Entretien1). C'est un espace ou j'ai été accueillie spontanément avec un thé ou un café. La dimension d'être avec le public pourrait être rapportée à la dimension « d'être » entre collègues. Je remarque que le fond d'écran de l'ordinateur du service accueille une photographie de l'ensemble des agents d'animation de l'équipe de nuit.

Pour le public :

La dimension fermée de l'espace d'accueil spécialisé montre une volonté de privilégier un endroit caché et sécure pour les personnes accueillies *« ils viennent ici pour nous voir »* précise un travailleur social (Entretien14). Il insiste sur la dimension *« intime »* et secrète de la relation notamment pour protéger l'anonymat des personnes *« il y a des gens de la mairie qu'on suit »* précise-t-elle (Entretien14). Les salles d'attente décrites montrent une volonté d'accueillir. L'exemple du canapé du centre d'hébergement repris précédemment s'inscrit aussi dans cette logique. Une assistante sociale assène que *« la dimension de l'espace est importante »*, *« l'espace d'attente […] quelque chose d'agréable qui permette de patienter, parce que quand on est impatient, bien souvent l'entretien débute mal quoi ! Forcément »* (Entretien 9). Elle compare cette dimension spatiale aux permanences qu'elle menait en polyvalence de secteur[155], dans un service social du Conseil Général, *« où les gens s'entassent dans des petits espaces créant des tensions entre eux ».* Les conditions d'attente doivent donc être facilitantes pour eux et sous-entendu pour le travailleur social.

Contre le public :

Qu'il soit ouvert ou fermé, les agents y perçoivent des intérêts pour leur protection face au public. L'articulation accueil et « contre » le public formalise une dimension de protection du professionnel contre la personne accueillie. La dimension matérielle, l'organisation de l'espace mettent en exergue cette relation. De l'interphone et l'observation visuelle du premier

[155] Le cadre traditionnel du travail social « en polyvalence de secteur » correspond à un schéma d'organisation où l'assistante sociale polyvalente de secteur est responsable des problèmes d'un territoire donné – le « secteur » – pour tout ce qui concerne les missions du service social polyvalent. La circulaire de 1975 sur les circonscriptions lui confie également la coordination avec d'autres professionnels du champ (IGAS, 2005, p. 182).

étage, des agents d'animation à l'organisation « ouverte » de l'accueil. Différents signaux alertent sur ce besoin de protection parfois de façon ambivalente et différente. Certains dénoncent le manque de visibilité et d'ouverture *« on se sent enfermé par ces armoires, qui servent de séparation entre nos différents collègues »* (Entretien 19). Il préférait des claustras pour éviter cette sensation d'enfermement les armoires en guise de séparation. Un autre agent explique qu'*« il avait été question de bureau fermé »* mais elle pense que *« pour des situations de conflit, c'est pas forcément mieux »* (Entretien 25). Elle propose des box en plexiglas. Les travailleurs sociaux ont revendiqué la fermeture à clé de la permanence pour différentes raisons. L'un d'elle explique: *« on a demandé que l'accès soit sécurisé parce qu'on avait énormément de personnes qui se baladaient dans les couloirs ».* On a vu à travers notre expérience canadienne évoquée, un mouvement inverse. Le professionnel sort en premier et non l'accueilli qui est plus éloigné de la sortie.

Le guide Weka insiste pourtant sur les limites de la dimension *« enfermante »* de l'accueil car *« en cas d'agressivité du visiteur [l'agent] pourrait être mis en insécurité. Ainsi, il convient de prévoir une issue qui permette à l'agent de « fuir » si nécessaire, et d'alerter ses collègues et sa hiérarchie »* (Weka, 2006, p. 6). La dimension de protection n'est pas banalisée dans certains ouvrages professionnels consultés, pas plus que dans les pratiques au quotidien.

L'agressivité ressentie du public se retrouve également dans les études statistiques référencées sur le thème[156]. Les statistiques relèvent des situations tendues dans le face à face entre les agents et les personnes accueillies. J'ai synthétisé quelques données afin d'étudier la nature des liens entretenus dans les espaces d'accueil.

	Contact avec des personnes stressées	Vécu de situations tendues avec le public	Devoir calmer les gens	Victime d'agression verbale avec le public
Action sociale	88,8%	66,6%	92,8%	47%
Administratif	55%	32,6%	62,3%	22,3%
Animation	60,7%	41,8%	68,1%	17%

Figure 31 - État des lieux de la relation professionnelle avec le public par filière en FPT

[156] A partir de l'étude de 2013 sur les conditions de travail réalisé par la DARES, la DGAFP et DREES/l'INSEE et les rapports d'analyse en découlant en 2014, nous pouvons tracer un portrait synthétique du ressenti des salariés de la fonction publique, plus particulièrement sur le degré d'intensité vécus par les agents dans leur rapport au travail. L'importance de l'échantillon des fonctionnaires à l'étude permet une lecture affinée et différenciée en fonction des types de fonction publique. Certaines caractéristiques portant sur leur vécu émotionnel au travail sont apportées. Je me suis donc livrée à une synthèse de ces chiffres et les ai compilés dans plusieurs tableaux pour étayer certains résultats.

Source GAFP 2014

Les chiffres montrent que le contact avec le public est important en FPT. La relation de proximité semble plus importante dans le champ de l'action sociale que dans les autres services. Le climat relationnel est particulièrement tendu dans le champ de l'action sociale. Les chiffres récoltés ne permettent pas de préciser finement les statuts des agents. Comment vivent-ils leurs conditions de travail ? Poursuivons l'analyse au regard des statistiques nationales :

	Risques infectieux	Stationnement debout	Risques d'être blessé ou accidenté	Agressions physiques ou sexuelles
Agents territoriaux	42.1%	51.5%	48.7%	1.3%

Figure 32 - Conditions de travail et ressentis toute catégorie en FPT

Source GAFP 2014

Les conditions de travail paraissent relativement contraignantes physiquement, notamment sur le stationnement debout qui donne des choses à voir du contact physique avec le public. Sur les espaces d'accueil du CCAS le stationnement debout concerne la personne en situation de pré- accueil, comme je le verrai dans la pratique de l'accueil au quotidien. Ce risque n'est pas mis en avant. Mais la dangerosité de l'entrée en relation est particulièrement ressentie. La dimension spatiale la révèle et les risques d'agression sont constants comme je l'ai relaté avec l'exemple de la situation d'une des agents (Entretien 20). L'accueil se fait en face plus particulièrement au centre d'hébergement d'urgence. Sur les autres espaces, la séparation matérielle par banque d'accueil, ou bureau interposé marque la distance. Deux agressions physiques m'ont été relatées par un travailleur social (Entretien 14) et un agent (Entretien 19), et ceux qui verbalisent l'agressivité ressentie face au public sont situés sur les espaces d'accueil de jour. L'équipe de nuit en connait mais insiste moins sur le caractère de dangerosité alors qu'il est aussi prégnant, voire davantage. D'une manière général, l'accueil au CCAS comme dans d'autres structures de ce type montre *« des conditions de travail éprouvantes »* (Siblot, 2010, p. 104).

Ces études statistiques font rarement ressortir le sentiment de « peur », ou elles le mentionnent sous l'item « intensité au travail ». Qu'elle soit fondée ou non, cette peur ressentie est palpable dans les entretiens. Dejours fait remarquer que la peur est associée à une « idéologie défensive de métier » et amène des stratégies différentes d'adaptations, autrement dit la manière d'être au travail évolue d'une personne à l'autre, d'un corps de métiers à l'autre (Dejours, 2000,

p. 111). Je propose de poursuivre par la suite mon analyse sur les effets émotionnels provoqués par la peur et l'agressivité mêlée.

L'espace peut aussi dévoiler des façons de prendre en compte l'autre, l'usager, sa demande voire « d'empêcher » l'activité. Une assistante sociale décrit le bureau d'accueil réservé aux travailleurs sociaux à l'étage : *« on a un énorme bureau d'accueil et une petite table pour traiter les aides. Dès fois on est toute regroupées […] six avec les stagiaires, parce qu'on accueille des stagiaires »* (Entretien 16). Elle ajoute que *« nous on arrête pas de changer, voyez parce que là on est redescendues ! ».* L'espace et sa gestion révèlent aussi la façon de contraindre les salariés. Les travailleurs sociaux semblent vivre ce changement comme « une mise au placard » voire une insulte ? L'une d'elle justifie aussi la fermeture de leur espace par le comportement des agents d'accueil du premier étage *« il y a des fois ceux du premier étage [...] disaient aux gens de venir aux toilettes ici »* (Entretien 16). Les tensions entre agents apparaissent progressivement dans l'agencement même des murs et des services.

Pour soi-même

Lorsque je demande aux travailleurs sociaux de définir l'accueil, l'une d'entre elle répond *« pour moi, il faut qu'il y ait déjà le cadre pour soi, qui est très important : le lieu, le bureau, comment s'est disposé »* (Entretien 14). J'observe d'ailleurs que l'ensemble des bureaux des travailleurs sociaux est investi d'objets de décoration, de photos personnelles. Les agents disposant d'un bureau fermé paraissent l'investir plus intimement sur la structure, et de façon plus ou moins prononcée. Un seul cadre peut dévoiler une part de l'identité de l'autre. J'ai en mémoire un petit cadre blanc sur lequel un dessin noir atypique et stylisé évoque une satire sociale.

L'espace apparaît un moyen de se protéger des autres, de soi, pour soi et avec les autres. Le claustra ou le plexi glace est une façon de se protéger des personnes : être vu et voir sans entendre les paroles. Mais le cloisonnement sécurisant ou l'espace ouvert montre un certain degré de solidarité entre agents *« là on se voit entre collègues, on s'entend bien ! »* (Entretien 25). L'espace participe à un ressenti « protecteur » pour les agents eux-mêmes et entre eux. Le sentiment de solidarité entre pairs ressort de ce témoignage que l'on retrouve très régulièrement dans les propos de l'équipe d'agents d'accueil de ce service. Ce comportement est confirmé au niveau national : 80,7% des agents territoriaux disent se soutenir entre pairs (DARES, 2014, p. 7). Cette question du collectif professionnel est saillante. La dynamique des agents d'accueil de catégorie C illustre un collectif professionnel au contraire de celle des travailleurs sociaux

qui s'apparente davantage à une collection d'individus où chacun est exposé à l'isolement *« cela arrive lorsque cède, pour des raisons chaque fois à retrouver, l'action de civilisation du réel à laquelle doit procéder un collectif professionnel quand le travail, par ses inattendus, le met à découvert »* (Clot, 2010, p. 97). « L'éclatement » du service social et plus globalement du corps de métier peut en être une explication. En effet, le service social a été disposé au rez-de-chaussée, mais les travailleurs sociaux avaient également été pour certains d'entre eux dispersés sur les deux services d'accueil. Les raisons sont tues mais semblent à l'état de plaies ouvertes chez certaines d'entre elles. Une autre des conséquences est de limiter le recrutement des travailleurs sociaux issus de la filière assistant de service social, ou bien de recruter d'autres corps de métiers plus spécialisés comme celui de conseillères en économies sociale et familiale. Il s'agit d'un choix de la direction des services.

Contre l'institution

Les travailleurs sociaux expriment des relations complexes et tendues avec une hiérarchie jamais directement nommée précisément et avec leurs collègues agents administratifs. Mais cette séparation ne serait qu'une conséquence d'une décision institutionnelle. Ils disent ne pas avoir demandé à descendre d'un étage. La décision du transfert serait hiérarchique. Ils l'expliquent de différentes façons. Certaines font part de leur incompréhension : *« je ne crois pas que ce soit l'équipe qui ait demandé à descendre »* mais précise du coup que l'un des effets a été de s'adapter au changement de situation *« on est descendu, donc on s'est adapté au changement »* (Entretien 14) en exigeant la fermeture à clés des locaux. Une autre précise : *« au niveau de la symbolique: nous on n'arrête pas de changer, on est redescendues »* (Entretien 16). On pourrait supposer que la fermeture devient aussi une protection entre les agents eux-mêmes, voire contre eux. Une autre de ces collègues insiste sur le bien-fondé de cet isolement toujours par rapport au service du premier étage *« je trouve ça bien, parce qu'on est isolé de l'accueil, un temps calme »* (Entretien 14).

Et une autre ajoute *« on est à part »*. L'espace est perçu comme une volonté de ne pas favoriser les échanges entre salariés : *« on n'est pas forcément tenu au courant de ce qui se passe dans les autres services- une volonté du pôle »*. Parmi les plus anciennes du service, elle associe la répartition des espaces d'accueil et la place particulière des travailleurs sociaux à l'histoire du service – *« ils ont éclaté l'équipe de travailleurs sociaux […] il fallait éclater les choses pour pas qu'il y ait de cohésion non plus! »* (Entretien 8). Le verbe éclater est redit une seconde fois par une autre assistante sociale : *« la direction a dit : "j'éclate les assistantes sociales parce que les assistantes sociales, elles sont pas gérables" »* (Entretien 16). Une

professionnelle explique que même les temps informels comme se croiser dans les couloirs sont rendus difficiles pour l'échange, d'un service social à l'autre, les horaires sont décalées : elle mentionne les horaires de travail qui ne facilitent pas les échanges dans les couloirs *« On se croise pas parce qu'on fait même pas les mêmes horaires […] ils commencent à 8 heures et demi et nous, c'est 9 heures, donc on est encore là, quand ils partent. […] donc en fait, je trouve qu'on est vraiment en décalage c'est ce je me dis que par rapport à cette unité »* (Entretien 13).

Les travailleurs sociaux dévoilent pas à pas une approche plus complexe au-delà de la place de l'usager. Les relations et les décisions hiérarchiques influent sur leur rapport aux usagers. Une jeune assistante sociale insiste sur la dimension spatiale et matérielle pour accueillir, *« dans un endroit confiné et neutre »*, *« le fait d'avoir une table ronde, je pense que ça change tout » et ajoute « pourquoi on a pas tout ça! »* (Entretien 9).

L'espace peut prendre l'allure d'un lieu de combat pour asseoir sa légitimité et son identité professionnelle. On le retrouve différemment au centre d'hébergement d'urgence.

Les agents d'accueil de l'hébergement d'urgence expliquent longuement et spontanément comment ils ont « gagné » un espace de travail et la reconnaissance de leur activité de travail. Je n'ai compris qu'au cours des entretiens pourquoi, les uns et les autres insistent pour que je m'asseye sur le canapé de leur bureau. En position plutôt basse, je n'y suis pas particulièrement bien assise et lorsque je demande à prendre une chaise, l'insistance est telle que j'accepte la place qui m'est offerte.

Extrait de l'entretien avec un des agents - décembre 2012 (Entretien 3) :

> *(3) : juste la cuisine, c'était pas comme ça, c'était pas ouvert, il y avait une cloison; le papier était jaune à fleurs, mais c'était ça, ça, ça. C'était choquant ! C'était choquant ! Il y a rien à voir ! L'électroménager, on n'avait rien de tout ça ! C'est l'évolution ! Pouf ! Énorme ! Des locaux, des…, des…, des… à tout point de vue ! La structure, elle a changé mais ! Of ! Ah ouais ?, c'est énorme ! Notamment grâce à Joël*[157] *(chef de service) mais après, c'est nous autres qui faisons remonter les choses ! Et euh…Notamment les porte-paroles : Yan (un gardien), Yan, c'est le porte-parole oui Yan et Léo (autre gardien) ! Dans les réunions, ils ont fait remonter beaucoup de choses. Énormément même !*

[157] Les prénoms sont anonymés.

Moi: hum.

(3): Beaucoup de choses ! Même là, la pièce, le bureau….Ben avant c'était. Voyez cette étagère-là ? Et ben elle date que de cette année. L'année dernière c'était un vieux placard qui ressemblait à rien ! Là, ils ont agrandi la pièce, ils ont cassé la cloison, ils ont agrandi. Ici, c'était une cheminée, enfin ça n'a rien avoir. A vue de nez, ici, c'est, c'est le 3 étoiles !

Conclusion

Le découpage des espaces et leur appellation participent de leurs organisations. Autrement dit, *« [ces espaces] viennent durcir les hiérarchies sociales, résumer une vision des problèmes sociaux, consacrer des manières de faire urbanistiques »* (Tissot, 2011, p. 15). Les tentatives répétées de structuration des espaces d'accueil ou des procédures d'accueil interrogent par ailleurs les fondements même de la finalité de la mission d'accueil du CCAS et de son action sociale Ils révèleraient alors l'impuissance de l'institution à trouver des solutions et la nécessité d'accueillir et de recevoir les personnes de plus en plus en détresse. La peur de travailler dans ces espaces apparaît larvée à travers les tensions du face à face, au quotidien avec le public.

III. La dimension pratique de l'accueil

A partir de l'étude du cadre institué de l'accueil, je propose d'en faire ressortir les différentes modalités de mise en œuvre à partir des pratiques observées et décrites par les agents.

A. L'accueil institué

Les documents internes[158] (organigramme, fiches de poste, plaquette de présentation du service), dressent les attendus en termes de missions de l'activité, des tâches, et, des compétences requises. Je rappelle que l'accueil s'adresse à l'ensemble des usagers potentiels de l'action sociale (donc l'ensemble des habitants de la commune) pouvant faire valoir leurs droits (Weka, 2006, p. 2).

L'organigramme de la structure, que j'ai présenté en seconde partie est un schéma arborescent synthétique. A partir du poste de direction et de direction adjointe, il présente les quatre axes du CCAS dont celui du pôle action sociale et mentionne les appellations des services composant ces axes. Il a la particularité de préciser le grade des chefs de service (attaché, assistant socio-éducatif, etc.). La mission d'accueil n'est pas clairement visible sur l'organigramme et n'apparaît que dans l'une des appellations des services du pôle d'action sociale : le service accueil des jeunes, celui qui en réalise le moins dans les faits. Le citoyen lambda doit consulter la brochure du pôle, que je n'ai trouvée pour ma part qu'en salle d'attente du CCAS, ou bien le site internet de la ville. En première analyse, les orientations de l'accueil sont donc peu visibles de « l'extérieur ». La brochure de présentation est d'aspect désuet. Les intitulés des missions ne permettent pas au premier abord de situer les missions des services du pôle action sociale. Par exemple l'intitulé des services d'accueil est difficilement compréhensible et ne caractérise pas les orientations des services. La mission d'accueil apparaît voilée sous sa forme instituée. Certains publics concernés ne sont pas clairement énoncés alors qu'ils touchent différentes catégories de population (jeunes éloignés de l'emploi, personnes ayant besoin d'aide (matérielle ou financière, personne en errance).

Le guide Weka, qui se réfère fortement à la réglementation, insiste, par exemple, sur l'importance du choix des options organisationnelles et politiques de l'accueil et en décline certaines conséquences. La polyvalence de l'accueil peut être source de tensions par le niveau

[158] Annexes partie 2, fiches de poste.

des réponses apportées (le plus souvent limité à de la réorientation) ou par la *« cohabitation »* difficile *« entre diverses catégories sociales (SDF et personnes âgées par exemple) »*. Une spécialisation renforcée de l'accueil par des « experts » apporte une réponse pertinente mais peut renforcer *« la stigmatisation par groupes sociaux, au détriment des liens sociaux plus banalisés »* (Weka, 2006, p. 3). L'offre du CCAS est donc plutôt diversifiée, se graduant progressivement du « tout » public au public « exclu ». Elle reste néanmoins relativement peu visible et accessible au niveau de l'information pour le citoyen potentiellement usager, de la ville.

Les fiches de poste des agents préposés à l'accueil du public sont en revanche très détaillées (à consulter en annexe partie 2). Elles sont bâties autour de huit points distincts : la présentation du poste, les missions principales, les missions secondaires, les activités et tâches du poste, les relations fonctionnelles, les moyens mis à dispositions, les compétences requises (en terme de savoir – savoir-faire et savoir-être) et la prévention sécurité. Elles renseignent l'organisation de l'accueil et sa mise en œuvre opérationnelle et idéologique. La fonction d'accueil est partagée par les agents dans l'intitulé des missions et apparaît fractionnée dans son application auprès des publics et dans l'intitulé même des fiches de postes. J'en propose une lecture comparative et synthétisée dans le tableau suivant :

Intitulé du poste	Mission principale partagée	Type de public	Missions spécifiques
Agent administratif C « Agent d'accueil »	Accueil/Information et Orientation	Tout public	Information /orientation Coordination administrative Analyse des pratiques administratives
Agent d'animation C « Chargé d'accueil et de vie quotidienne »	Accueil des personnes hébergées	Public de la rue*	Gestion matérielle et sécuritaire Animation technique
Travailleur social B « Travailleur social à l'aide facultative »	Permanence d'accueil quotidienne tout public	Tout public	Diagnostic social évaluation, coordination des interventions Analyse et expertises des pratiques éducatives et sociales, accompagnement social et éducatif

Figure 33 - Etude comparative des missions principales instituées (CCAS local)

Sources : fiches de postes des salariés du CCAS

**Je rappelle que la particularité du service est d'avoir un éducateur de rue qui effectue des maraudes en centre-ville. Il est en revanche agent de catégorie B et également responsable du service d'urgence hivernal. Ses missions sont similaires à celles de ses collègues travailleurs sociaux, avec la particularité du travail de proximité de la rue. Il peut être amené à recevoir des personnes au CCAS. Sa fiche de poste n'est donc pas explicite dans ce tableau*

L'accueil apparaît distinctement sur les fiches de postes des agents de catégorie C. Celle des travailleurs sociaux correspond à une activité spécialisée (l'aide facultative).

Les missions principales instituées distinguent trois orientations en fonction de la catégorie d'agent accueillant le public. La première est d'orientation administrative et concerne les agents d'accueils en « front office ». Le second est technique et sécuritaire (protection physique). Elle est attribuée aux agents du centre d'hébergement d'urgence et laisse supposer un risque potentiel d'agression physique. La troisième porte sur une mission spécialisée du travail social induisant un accompagnement social spécifique et appuyé, par les travailleurs sociaux. Ces derniers effectuent cependant dans le libellé de leur fiche de poste « des permanences d'accueil quotidiennes tout public » et sont donc censés être en position de « front office ». Aucun terme faisant référence au travail social n'est mentionné explicitement dans les fiches de postes concernant les agents de catégorie C. Les missions dites « secondaires » qui n'apparaissent pas dans le tableau, apportent une distinction supplémentaire entre les agents administratifs et les personnels sociaux. Les premiers doivent « assurer le pré-accueil par roulement ». La mission d'accueil est donc sous divisée en deux temps ; pré- accueil du public et accueil.

Ce premier regard analytique sur les fiches de postes corrobore la définition apportée par le rapport commandité par l'UNCCAS, qualifiant les agents d'accueil « de métier support » (Deweine et al, 2014, p. 47). Présents au sein d'une administration territoriale, ils seraient supports au sens de l'étayage opérationnel apporté aux services sociaux et médico sociaux concernés, sans appartenir explicitement à leurs corps de métiers. Mais la réalité semblerait plus complexe. Ces métiers d'accueil « requièrent » des compétences croissantes pour « décrypter » des demandes de plus en plus complexes, réaliser des « pré diagnostic » et « orienter » (Deweine et al, 2014, p. 63), en situation de « pré-accueil ». Cette reconnaissance d'une capacité à mobiliser et participer à la création ou au maintien du lien social apparaît-elle dans les fiches de postes ?

Lorsque l'on observe dans le détail la déclinaison des missions à partir des activités et des tâches de chaque poste, la lecture se complexifie. Certaines d'entre elles, semblent mobiliser des compétences similaires, toutes catégories d'agents confondues. J'en propose une nouvelle lecture schématisée par le tableau suivant, regroupant des activités et tâches relativement comparables, à réaliser par l'ensemble des agents. J'ai tenté d'établir une correspondance entre des activités et tâches repérées dans les fiches de postes, dans le tableau suivant:

Agents administratifs	Travailleurs sociaux	Agents d'animation
Créer des conditions d'accueil de qualité	Aller à la rencontre de… Comprendre et gérer l'émotion de la personne	Recevoir la personne orientée Adopter une attitude d'écoute auprès des personnes
Entrer en relation, se mettre à disposition d'une personne et recueillir des éléments permettant la compréhension de sa demande/et ou de sa situation	Favoriser l'expression de la demande, la clarifier, la hiérarchiser	Repérer les situations à risques (…) Intervenir de façon réactive dans les conflits Responsabiliser les personnes (dans les actes de la vie quotidienne)
Informer sur les procédures et préciser les champs d'intervention du service	Informer (la personne) de ses droits et obligation	Expliquer le fonctionnement et faire signer le règlement intérieur
Apporter un éclairage technique et donner un avis administratif sur les dossiers au chef de service	Donner un avis technique aux partenaires	Proposer et mettre en œuvre (...) des améliorations pour la prise en charge des hébergés

Figure 34 - Les activités et tâches d'accueil

Sources : fiches de postes des agents

Le libellé des missions varie en fonction des catégories d'agents, montant une graduation (niveau d'expertise) au niveau de leur contenu. La dimension « psychologisante » de l'entrée en relation semble plus fortement marquée dans le référentiel du travailleur social (Aller à la rencontre de…Comprendre et gérer l'émotion de la personne). L'agent de catégorie C « reçoit et adopte une attitude d'écoute ». La dimension libidinale de la relation semble inexistante dans l'échange et restreinte à une relation administrative, technique et /ou sécuritaire selon les situations d'accueil. On observe une spécialisation des missions dans les réponses apportées au public, contraignant d'une certaine façon les agents à suivre le cadre posé. Le système d'aide et de soutien apporté par les agents de catégorie C est borné à une intervention technique ou administrative. Cette dernière peut être perçue comme une double protection vis-à-vis de la personne accueillie et de l'agent lui-même.

Cette conception instituée de l'accueil du public interroge la question de l'engagement professionnel des agents auprès d'un public qualifié « en difficulté ». Le rapport de l'INEP insiste sur la corrélation entre l'engagement et le risque de souffrance au travail (Dewaine et al, 2014, p. 70). Les agents seraient de plus en plus confrontés à des situations difficiles, ayant des répercussions sur leur moral (Deweine et al, 2014, p. 72). Les situations s'aggravant, les agents

seraient soumis à une double pression : celle de l'insuffisance de l'aide apportée, et, celle de la pression exercée par des usagers confrontés eux-mêmes aux manques, ou, à l'absence des solutions proposées et/ou apportées. Les personnes accueillies tentent de contraindre le système par le biais de leurs interlocuteurs. Le caractère de dangerosité est lui-même institué à travers la mission d'accueil d'urgence de nuit au risque de stigmatiser le public accueilli. Par exemple, l'agent d'animation peut aller jusqu'à « confisquer les objets personnels dangereux ». Le lien avec le gardiennage de sécurité est proche[159]. Le risque de débordement violent n'est pas associé à la fiche de poste du travailleur social effectuant les « maraudes ».

Cette tendance, focalisant sur la nature des réponses à apporter à chacun, serait construite à partir de catégories de personnes ou de la représentation qui peuvent en être faite, au risque de passer à côté des différences individuelles de chacun. Cette problématique apparaît récurrente lorsque l'on observe les établissements socio et médico- sociaux dans la façon qu'ils ont de penser la place de l'usager dans l'action (Barbe, 2007, p. 160).[160] Elle questionne plus largement la question d'un accueil tout public en structure sociale. Les personnes sollicitant de l'aide en CCAS ne sont pas soumises à une injonction institutionnelle, elles sollicitent la structure en fonction de leurs besoins. A ce titre, elles utilisent un service municipal et peuvent être considérés comme des clients potentiels. Elles font preuve d'exigences et peuvent adopter un comportement particulier quand elles sont en situation de demande ou de commande sociale.

Un autre point semble distinguer les agents entre eux. Il concerne le degré d'autonomie dans la fonction. L'autonomie dans les tâches de travail distinguerait les travailleurs sociaux du reste des équipes d'agents d'accueil. Les agents administratifs sont tenus de *« Relayer les informations sociales auprès des travailleurs sociaux du service ».* Les agents d'animation doivent *« informer ou rendre compte de la situation de travail [au responsable d'équipe ou du*

[159] Extrait de la Fiche d'emploi d'agent de sécurité : « L'agent de sécurité assure des missions de prévention, de surveillance et de protection des biens et des personnes, en respectant la législation et la réglementation en vigueur, ainsi que les instructions de sa hiérarchie. Accueil et contrôle d'accès, surveillance générale et sécurité technique de site... font aussi partie de ses attributions. Il détecte les anomalies et les intrusions, gère les incidents. Il procède aussi aux actions de sauvegarde adaptées : assistance à personne, diagnostic, premiers gestes de secours (si besoin)… Lorsque l'intervention requise dépasse ses prérogatives, il avertit alors ou fait avertir les services compétents (ou les personnes désignées) pour faire cesser le trouble concerné » (http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/agent-e-de-securite).

[160] L'auteur en s'appuyant sur l'analyse de la loi 2002- 2 rénovant l'action sociale, montre comment à travers sa pratique de psychosociologue-consultant en structures sociale et médico-sociale, la place de l'usager dans l'action révèle des fonctionnements institutionnels particuliers. L'un des enjeux de l'accompagnement des équipes réside dans un travail sur les représentations des personnes par les salariés afin « d'irriguer des pratiques plus attentives à l'individualité et à la diversité des ressources dont ces usagers disposent au-delà des difficultés et fragilité légitimant l'intervention » (Barbe, 2007, p. 160).

pôle interventions sociales] »[161]. Aucun lien hiérarchique n'existe entre les agents. Mais l'échange entre les salariés n'est pas institué et donne l'impression à la première lecture d'une faible collaboration instituée entre salariés d'un même service. Ce peu d'échanges entre travailleurs sociaux et agents se retrouve posé sous la même forme tous services confondus. Les travailleurs sociaux ne communiquent pas ou peu avec les agents administratifs ou d'animation. Les travailleurs sociaux n'ont d'ailleurs aucune indication, en tant que telle, mentionnée dans leur fiche de poste. Ce dernier point interroge le rapport au métier des salariés. Être agent d'accueil est-il un métier ou un emploi, au sens de la sociologie du travail et renvoie à la question de la profession abordée en première partie. Le jeu d'acteurs montre combien le travail des uns dépendant de celui des autres.

A la lecture de ce cadre institué, comment les agents mettent- ils en œuvre cette mission d'accueil en CCAS ?

B. La dimension instituante de l'accueil : entre savoir-être et savoir-faire

Cette mission d'accueil est-elle aussi fractionnée dans le travail quotidien des agents ? A la relecture des entretiens, l'accueil apparaît aux différents professionnels comme une évidence à la relecture des entretiens. Les définitions de l'accueil ont été le plus souvent difficiles à obtenir. Elles révèlent peut-être une certaine difficulté à décrire son activité professionnelle. Elles sont davantage associées à des ressentis et à des affects. Autrement dit la pratique de l'accueil s'étayerait plus sur des savoir-être et des savoir-faire que sur des savoirs spécifiques, aux dires des agents, toutes catégories confondues. Les valeurs d'engagement humaniste ressortent majoritairement.

Le cadre institué précise les savoir attendus : seuls les travailleurs sociaux doivent être titulaires d'un diplôme d'État. La connaissance de l'institution et du cadre légal d'intervention prime pour les agents de catégorie C. Il est attendu des agents d'animation qu'ils aient des connaissances sur des publics et sur leurs comportements. Les agents administratifs doivent davantage saisir le réseau environnemental du CCAS et maîtriser les logiciels informatiques. On relève certaines singularités. Les agents d'animation ont tous été recrutés sur un profil de « sportif », hors cadre institué. Je propose donc une lecture affinée de la pratique d'accueil par catégorie d'agents.

[161] Consultable dans les fiches de poste en annexe (fiche 4).

Les agents d'animation : l'accueil, un corps à corps

Concrètement l'accueil est un accueil de saison, ouvert entre le 15 novembre et le 15 avril. Il se déroule selon une organisation très précise de la soirée et de la nuit comme le montre le schéma organisationnel suivant que j'ai réalisé :

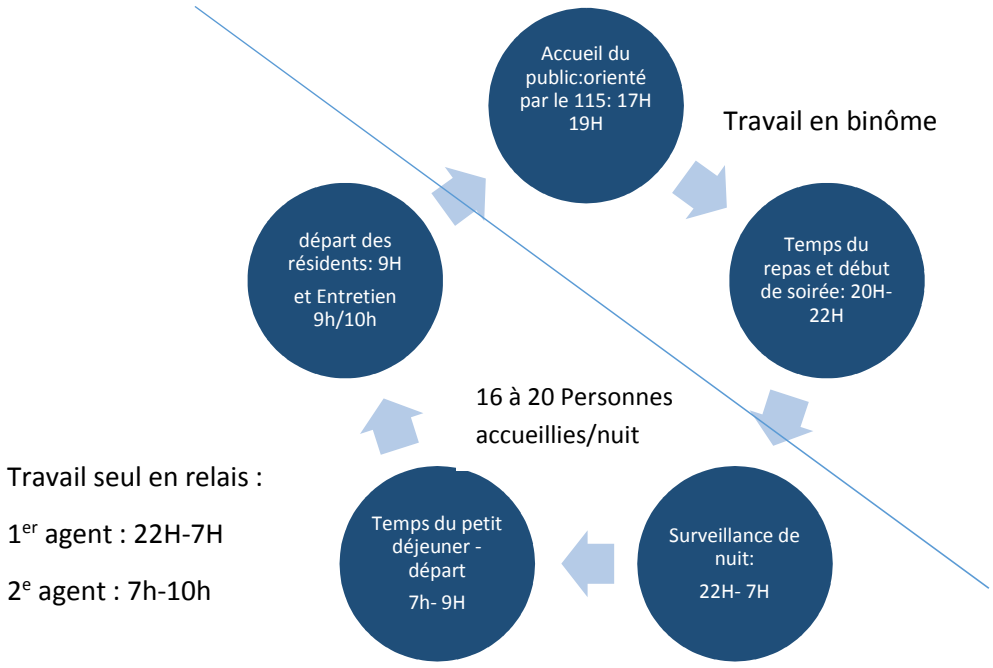


Figure 35 - Les temps de l'accueil à l'urgence

J'ai déterminé cinq étapes qui permettent de montrer les différents temps de travail, à partir de mes observations. Elles n'apparaissent jamais aussi clairement dans les entretiens menés. La première étape, souvent décisive car elle détermine « l'ambiance » de la soirée, correspond au moment où se noue la relation (Ardoino, 1971, p. 75), dès le premier contact, à l'arrivée du public. Un agent qualifie cet accueil de *« réception humaine »* (Entretien 1). On pourrait percevoir à travers cette expression une connotation péjorative associant la personne à une marchandise. Mais si le temps d'accueil est réglé, les agents mettent en œuvre une démarche conviviale, comme si l'on était reçu « chez eux ». Autrement dit, entre 17h et 19h ils accueillent progressivement les personnes hébergées pour la nuit ou sur plusieurs nuits (le séjour ne peut

excéder 5 jours consécutifs). Les personnes sont orientées systématiquement par le 115[162]. Le téléphone sonne régulièrement à la fois pour prévenir des nouvelles arrivées ou pour annoncer un fax. Le service envoie systématiquement un fax récapitulant l'état civil de la personne accueillie. L'accueil se fait donc dans une ambiance assez bruyante. La sonnette et l'interphone de l'entrée du centre, les entrées successives, les passages des uns et des autres dans le bureau pour saluer les agents, les formalités d'entrée… Ce temps est particulièrement rythmé. Seules, rarement en couple, ou accompagnées avec leurs animaux (le plus souvent des chiens), les personnes passent, s'installent parfois pour discuter dans le bureau des agents. Le règlement de la structure et son mode de fonctionnement sont présentés aux nouveaux arrivants. Les gardiens vérifient les besoins en produits hygiène de base (savon, dentifrice, brosse à dent) et peuvent en distribuer. Une chambre est ensuite attribuée, après une visite de la maison. Ils expliquent la prise du repas en commun du soir et le petit déjeuner. Le temps de l'arrivée est un moment critique. Des personnes peuvent arriver en groupe parmi lequel peuvent se glisser d'autres « indésirables ». Certains par exemple amènent leurs amis, malgré l'interdit. Ces mouvements collectifs sont particulièrement surveillés par les agents, car certains individus sont sous l'emprise de divers produits illicites. Même si ces comportements sont interdits, ils reçoivent régulièrement des personnes en état d'ébriété par exemple, et doivent apprécier le degré d'alcoolisation de la personne, afin de pouvoir gérer la situation. Plus ils connaissent la personne et plus ils savent jusqu'où ils peuvent tolérer des écarts. Un agent explique que ces règles de base leur permettent d'être un support à la relation : *« on a un cadre qui est relativement bien établi, [...] ce qu'il faut faire et pas faire, c'est posé. On a un travail qui est relativement large, on peut sortir de ce contexte pour donner un peu de souplesse [...] »* (Entretien 2). Et, malgré les allées venues incessantes, ils prennent le temps d'établir la relation. Dans une ambiance parfois un peu cacophonique, les personnes s'installent sur le canapé tandis que l'agent sur son fauteuil de bureau prend le temps de les écouter.

Le temps du repas peut aussi être source de tension. Les gardiens assurent le service et créent des liens. Télévision, jeux de société, livres et une table de ping-pong sont mis à disposition et permettent de faire du lien entre agents et résidents. Ces temps sont propices aux échanges, au temps d'hospitalité. Les agents partagent un temps du quotidien. L'un d'entre eux

[162] Le 115 est un service du Service Accueil Orientation. Le centre n'accueille aucune personne spontanément. Elles sont toutes contactées la plateforme téléphonique afin de pouvoir réserver leur place. Ce service permet aux agents d'être prévenus de l'arrivée par l'opérateur. Il s'agit donc d'un dispositif de veille sociale. Si la personne nécessite ou demande un accompagnement social, elle est orientée vers un service social spécifique gérée par une association locale spécialisée

explique : *« on vit avec, on partage tout avec eux [...] S'ils ont besoin, on est tout le temps-là, on est en contact »* (Entretien 1). Il parle de *« vie commune »*, de *« vie collective »*. Un autre agent ajoute : *« je suis dans l'observation, comme les autres gens qu'on accueille, ils sont comme nous qui sommes dans l'observation. Ils ont besoin de nous connaître, d'apprendre à nous connaître, ils nous observent ; ils font très vite une analyse [...] Nous on fait pareil »* (Entretien 2).

La troisième étape est celle de la nuit et de la surveillance. Ce temps rémunéré différemment dans leur contrat de travail, car incluant des temps de sommeil, est plus ou moins bien vécu par les agents. Le binôme se désolidarise pour la nuit. Dans la pratique, un seul agent réside et dort, aujourd'hui dans le canapé lit, hier sur un lit de camp qui était installé à la nuit dans le bureau *« Quand on fait une nuit, sincèrement je m'allonge mais je ne dors pas [...] Dans un contexte comme ça le moindre bruit, moi je me lève [...] »* (Entretien 2). Financièrement ce temps est aussi peu reconnu car non considéré comme un temps de travail effectif[163].

Les deux dernières étapes ne ressortent pas des entretiens, elles sont moins ciblées sur l'accueil. Elles sont peut-être plus banales dans la vie du quotidien de ces agents et renvoient à des tâches ménagères, techniques, d'entretien des locaux qui ressortent rarement des échanges. Un agent explique pourtant *« on est des fées du logis »* (Entretien 3).

Les pratiques d'accueil décrites plus facilement et spontanément par les agents ramènent aux rapports de force, comparables à des postures physiques et s'étayent à partir de leur expériences sportives : *« je pense qu'il arrive un moment ou soit on laisse les choses comme ça et on ne règle rien [...] », « tu "m'écoutes", on se met en position, on se met devant la personne et il n'y a pas de crainte, parce qu'il y a souvent des fois, [...] Des résidents essaient de faire une manipulation et dans cette manipulation il a peur et toi, tu n'as pas peur ! Il y a un jeu qui s'installe »* (Entretien 1) *« ça demande une vigilance à 100% [...] On fatigue »* (Entretien 1). L'un d'entre eux déclare avoir développé un *« syndrome d'hyper vigilance »*. Dans les faits, l'ensemble des agents d'animation ont donc une spécificité, celle d'être diplômés ou d'exercer

[163] Droit du travail horaire de nuit : Le recours au travail de nuit est en principe exceptionnel. Il doit prendre en compte les impératifs de protection de la sécurité et de la santé des travailleurs et doit être justifié par la nécessité d'assurer la continuité de l'activité économique ou des services d'utilité sociale. C'est pourquoi il doit être mis en place sous certaines conditions. Le travail de nuit se situe entre 21 heures et 6 heures (ou dans la tranche horaire définie par un accord collectif applicable à l'entreprise). Pour être considéré comme travailleur de nuit, le salarié doit travailler avec une certaine régularité pendant ces périodes. Il bénéficie alors de différents droits et garanties : limitation de la durée du travail, repos obligatoire, compensations, accès prioritaire au travail de jour, surveillance médicale particulière, prise en compte des obligations familiales. http://travail-emploi.gouv.fr/informations-pratiques,89/fiches-pratiques,91/duree-du-travail,129/le-travail-de-nuit,1017.html

ou d'avoir exercé une activité sportive, et pour certains d'entre eux à haut niveau. Ils pratiquent tous des sports de contact (boxe, rugby), pratiquent du self défense au sein même du service et du culturisme. Un agent précise qu'il s'agit de métiers dits « de la forme » (Entretien 1). Ils leur arrivent de se retrouver sur le temps personnel en salle de sport.

Une tension apparaît entre les représentations du chef de service et celles de l'équipe. Le chef de service du centre relativise l'aspect corporatiste de « ces sportifs ». S'ils ont été recrutés initialement pour leur rapport au sport « costauds », ils le sont, selon lui, aujourd'hui pour leur côté *« atypique »* au-delà de l'aspect physique, *« ils ont confiance en eux » et « ils acceptent de s'interroger »*. Mais l'activité physique demeure très présente dans la représentation que les agents ont d'eux-mêmes. Un chef de service confirme le choix institutionnel initial du recrutement d'agents sportifs. Il l'argumente en précisant qu'à l'ouverture du centre, les autres espaces d'accueil d'urgence du territoire utilisaient stratégiquement ce lieu, en y transférant certaines personnes *« parce que l'équipe [...] était, entre guillemets, un peu plus sportive ».* Dans les faits, les agents pratiquent, dans le cadre du service, une activité de self défense intégrée aux heures de travail. Un des agents les nomme *« les disputes sportives [...] les jeudis »* (Entretien 6). Elles semblent institutionnaliser le parcours sportif des salariés, en reconnaissant l'activité sportive comme nécessaire à l'activité d'accueil.

Les agents ne partagent donc pas complètement la position de leur responsable sur ce rapport au sport. Faut-il y voir une volonté du responsable de ne pas stigmatiser l'équipe et par là même le service ? Les agents jouent-ils un jeu relativement « machiste » face à moi ? Ils peuvent m'apparaître dans certains moments de nos échanges, tantôt dans la séduction, tantôt dans le rapport de force, comme s'ils jouaient ou « cachaient » des choses derrière un comportement un peu vitrine.

J'approfondirai dans le point suivant portant sur la dimension symbolique de l'accueil ce rapport à la peur que peut sous tendre ces comportements et propos.

Toutefois les valeurs d'engagement sont aussi mises en avant par les agents, même si le rapport de « force physique » persiste. Leur chef de service souligne qu'ils sont *« très demandeurs de supervision ». Ils* auraient par exemple été très engagés dans le dernier dispositif d'analyse de la pratique. Lorsque je les sollicite, je constate qu'ils adhèrent très rapidement à la démarche, comme je l'ai constaté en seconde partie de mon mémoire en présentant le terrain de recherche. L'un deux déclare *« j'aime mon boulot, j'aime parler et puis c'est bien d'en parler »* (Entretien 2).

Ils mettent en avant d'autres savoir-être basés sur des valeurs d'engagement. J'en ai répertorié quelques-unes :

- « par rapport à l'éthique », « la relation », « il faut être bien fait », « Il faut être à l'écoute », « moi j'aime être à l'écoute de la personne », « les problèmes qu'on a chez soi, il faut les laisser derrière la porte », « j'ai une bonne éducation », « j'aime respecter mon prochain, point barre ! », « je respecte, je te mets à l'aise », « apporter aux gens » (Entretien 3) ;
- « le sourire », « moi je pense que les choses qui ont besoin d'être recadrées, d'apporter de la sécurité, il faut le faire avec le sourire »; « on travaille avec des qualités de terrain, on travaille énormément sur l'instinct » (Entretien 1) ;
- « l'amour que je donne à mon travail », « la relation que je donne aux gens », « on est infirmière », « leur donner le moral [...], un truc basique, ça leur permet de les mettre en sécurité » (Entretien 2) ;
- « il faut qu'on soit en règle avec ce qu'on dit » (Entretien 5) « le sérieux », « l'éducation ».

J'ai donc repris les attendus en termes de compétences dans les fiches de postes et les ai comparés en synthétisant celles énoncées le plus fréquemment par les agents.

	Savoir-être attendu	Savoir-être énoncé
Agents d'animation	Respecter les règles de politesse	Instinct, feeling, respect de son prochain, savoir vivre
	Empathie[164] et compréhension	Avoir des mots touchants ; Écoute ; Prendre soin, générosité, charisme
	Travailler en équipe respecter la confidentialité	L'amour du travail ; Confiance, assurance, amis, Cooptation, estime de l'autre, reconnaissance ; porte-parole
	Etre autonome	Travail en binôme
	Faire preuve de disponibilité	Adaptation, intervention en dehors des heures de travail

Figure 36 - Les compétences/savoirs : le savoir attendu par les agents d'animation
Sources : fiche de poste 4, entretiens individuels et entretiens collectifs de restitution

Ces valeurs sont idéologiques en lien avec la famille et l'éducation. L'importance donnée à la famille est très présente dans les entretiens autant à travers l'éducation reçue qu'à travers

[164] L'empathie est répétée à deux reprises dans le document institué : « savoir-faire preuve d'empathie », « savoir-faire preuve d'empathie et de compréhension »

la facilité avec laquelle les agents s'expriment sur leur vie de couple, leur vie de famille. L'éducation est aussi une référence à leur culture sportive *« des résidents sont venus faire de la boxe avec [un animateur], on les a invités aussi à la musculation, il y a aussi une identification. Il faut aussi être bien dans son corps »* (Entretien 1). Mais ce savoir- être les amène à développer des savoir-faire en développant une relation « avec » la personne.

A travers les mots relevés, l'équipe apparaît nettement en position de surimplication. La question de la disponibilité par exemple est vécue au-delà du temps de travail. Si un agent est en difficulté, l'un des premiers réflexes est d'appeler l'un de ses collègues à son domicile au lieu d'appeler le chef de service ou la police nationale. « L'esprit de corps » semble persister au-delà du temps de travail. Ils se cooptent au niveau du recrutement et font parties des mêmes réseaux sportifs et/ou de la nuit. En effet, le rapport à la nuit apparaît à plusieurs moments des entretiens. Certains ont des activités parallèles, comme déjà relevés dans les parcours professionnels présentés au début de cette troisième partie et se connaissent à travers des activités de gardiennage à la sortie de bars ou boites de nuit.

La question des savoir-faire est répertoriée dans la fiche de poste autour de quatorze items pouvant s'articuler entre des savoir-faire techniques (entretien des locaux, gestion des stocks, du linge) et des savoir-faire socio éducatifs (pédagogie, prévention, maitrise et gestion des conflits et des situations difficiles). Aucun savoir-faire physique ou défensif n'est attendu alors que la fiche de poste mentionne pourtant des missions de *« sécurisation des personnes hébergées »*.

D'autres savoir-faire au niveau de l'accueil sont pointés en manque : Je l'illustre par un exemple issu de mes prises de note.

Extrait du mardi 26 décembre :

J'arrive au centre. Les agents sont en train d'accueillir un jeune homme.

Un premier agent est en train d'accueillir un jeune homme, en face à face, et assis. Il lui explique le règlement du centre. Le second, est debout.

Je les salue et me glisse entre les deux animateurs, essayant de me faire discrète dans le petit bureau d'accueil. Le jeune homme apprend qu'il ne va pas dormir seul mais en compagnie d'un autre résident « C'est pas possible, je suis en névrose ». Et il sort ses médicaments de sa poche. Je vois qu'il s'agit de Xanax. L'agent debout me regarde,

« c'est quoi névrose déjà comme maladie ? », l'autre assis me regarde aussi l'air interrogatif. Je leur réponds que je pense qu'il s'agit d'une personne très angoissée.

L'agent assis se lève alors et pour faire visiter le centre au jeune homme et le rassure en lui disant que c'est bien pour lui qu'il ne soit pas seul même dans la chambre, qu'il faut qu'il communique avec les autres… ils sortent du bureau.

Cet épisode montre les attendus en termes de compétences sur ce type de poste, les difficultés auxquelles peuvent être confrontées les agents et les besoins spécifiques de compétences dont ils peuvent avoir besoin (santé/maladie/prescriptions). On peut observer comment les agents interagissent aussi bien dans la façon d'accueillir : l'un est debout, l'autre assis en position de face à face dans la relation. La situation semble contenante. Le jeune est soutenu et semble rassuré par leurs présences. Est-il important qu'ils sachent ou non à quoi la posologie correspond ? Il est certain qu'ils accueillent un public en grande difficulté et dont les pathologies sont sans doute parfois plus lourdes que celle du jeune accueilli ce soir-là. Elles peuvent aussi se cumuler. Je rappelle que le centre peut recevoir jusqu'à vingt adultes par soirée, hommes et femmes confondus (en période de grand froid). La capacité légale est de seize adultes[165]. Cette situation interroge de fait, les savoir-faire et les savoirs attendus sur ce poste qui semblent en dessous des nécessités de leur réalité quotidienne. Un agent explique que les personnes accueillies ont parfois *« des traitements longs »* (Entretien 2), sur lesquels l'équipe a rarement d'information mais qu'ils finissent par découvrir *« au fur et à mesure ».* Il précise *« on n'a pas de travailleurs sociaux, on n'est pas des travailleurs sociaux, alors attention ! »* (Entretien 2). Au regard de l'exemple donné précédemment on se rend compte que les agents n'ont pas tous le même niveau de connaissance. Les agents en difficultés face à « la personne au Xanax » ont un faible niveau de qualification. Ces observations ne sont bien sûr pas généralisables et à prendre avec beaucoup de précautions. Ce même agent précise également *« à un moment donné, on n'a pas besoin de savoir d'où ils viennent »,* (Entretien 2). Les attentes semblent différentes en matière d'information sur les usagers, d'une personne à l'autre, d'une situation à l'autre mais renvoient toujours à la capacité d'adaptation du professionnel. L'exemple donné le montre. L'agent s'adapte aux connaissances de la situation et accompagne le résident. Le côté « instinctif » d'accompagner est particulièrement observable.

La comparaison entre agents d'animation et travailleurs sociaux revient régulièrement dans les échanges sur les pratiques d'accueil. Des agents sont très critiques sur le *« formatage »*

[165] Le taux d'occupation est toujours très élevé : 99% en 2011, 94% en 2012 (Rapport d'activité 2012, p. 1).

(Entretien 1) des écoles professionnelles, notamment d'éducateurs spécialisés. L'un deux explique que ces professionnels ont peur de l'entrée en relation physique et intellectualisent la gestion des conflits: *« la parole ça ne gère pas tout »* (Entretien 1). Il renvoie ce qu'il perçoit comme des manques d'aptitudes à de la communication non verbale. Il met en avant le corps *« savoir jouer le côté sportif, le coté acte »*, *« le contact »* (Entretien 1). Un second explique un échange avec son responsable de service (qui est lui-même éducateur spécialisé) : *« il m'a dit : "est-ce que t'es prêt à être déformaté et ensuite reformaté" là ! Là ! Ça m'a marqué ! »* (Entretien 2). Le ton employé est moqueur et sans appel. Mais son collègue reconnait utiliser certains savoirs professionnels empruntés aux travailleurs sociaux *« quand on en a besoin, il faut savoir s'exprimer au mieux, mettre des mots qui pèsent pour pouvoir se faire entendre »* (Entretien 1). Il montre d'une certaine façon son apprentissage sur le tas.

Les agents administratifs : l'accueil, un cœur à corps

Comme leurs collègues agents d'animation, ces agents ne sont pas soumis à des attendus spécifiques de diplôme. Mais contrairement à eux, leurs profils sont, comme j'ai pu le constater, très hétéroclites (niveaux de diplômes variés de niveau 4 à niveau 1), les femmes sont à l'inverse majoritaires sur les sites d'accueil au siège du CCAS. Un seul agent homme assure l'accueil au moment où j'effectue ma recherche. Les huissiers sont aussi des hommes, postés à l'entrée des locaux. Cette répartition peut soulever la question du genre et de ses effets dans les pratiques quotidiennes. J'y reviendrai davantage dans la dimension symbolique de l'accueil, dans le point suivant. Toutefois, j'observe que les savoir-être professionnels sont chargés plus fortement d'émotions et d'affectivité. Les ressentis professionnels semblent exacerbés ou du moins exprimés plus fortement sur ces deux pôles.

Je propose de repartir de l'activité d'accueil qui est menée en collaboration avec les travailleurs sociaux sur le pôle d'information et interventions sociales. Les entretiens avec les agents du second pôle complètent les données sur les pratiques d'accueil. L'accueil se construit en plusieurs temps. L'idée du cercle renvoie ici à un processus qui tourne en boucle. Les personnes sont amenées à entrer dans un circuit pouvant parfois se répéter inlassablement, comme je le montre à travers le schéma suivant :

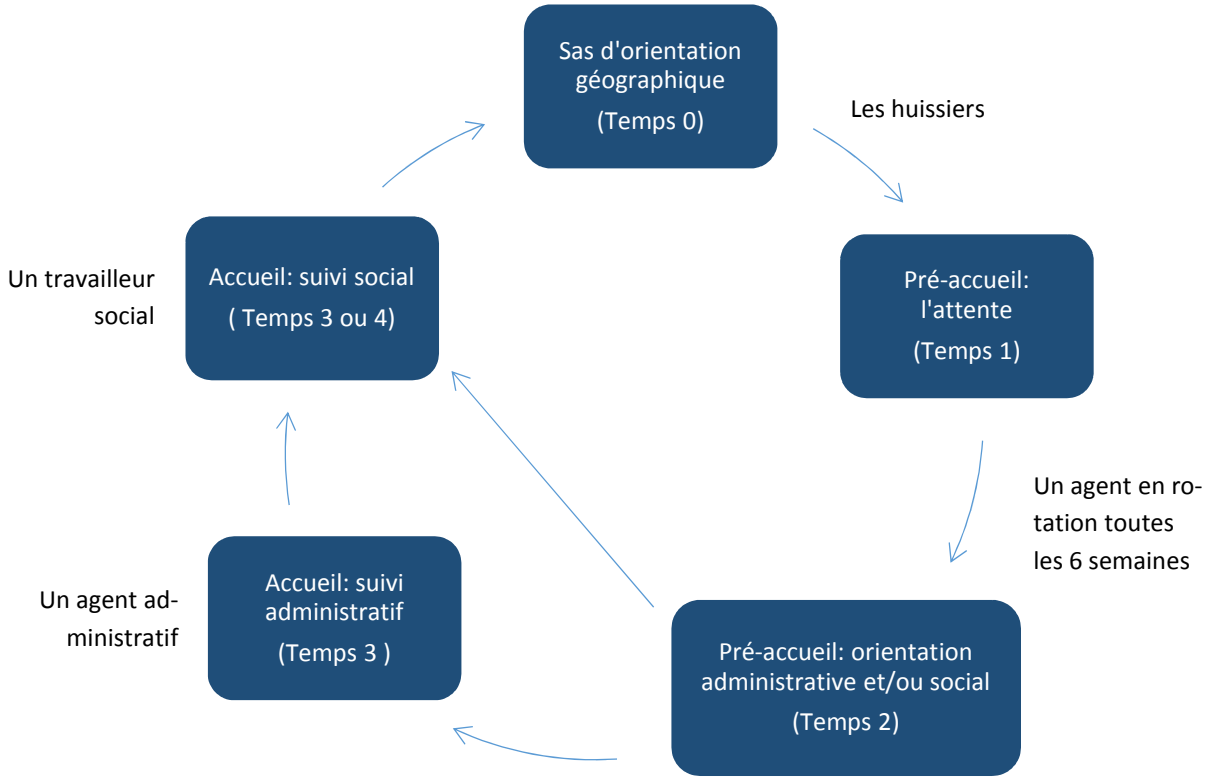


Figure 37 - L'organisation structurelle de l'accueil polyvalent

Le dispositif d'accueil mis en place relève d'un processus très fragmenté dans lequel l'usager est amené à être reçu plusieurs fois, par des professionnels différents. Ce cheminement semble se faire « pour » l'usager mais pas « avec lui » tel que le démontre le parcours proposé ci-dessus et dont je propose l'analyse suivante.

Une fois orientée vers le service correspondant à sa demande, la personne est reçue au pré- accueil. Passage obligé, ce temps de rencontre détermine son orientation par la pose d'un pré-diagnostic par l'agent. Ce temps est considéré comme difficile par les agents entendus et fait l'objet d'attentions particulières au sein du service. Il se décompose en deux temps, le temps de la prise de ticket et de l'attente puis celui de la réception de la demande.

Le temps de pré-accueil à la banque d'accueil peut être qualifié de « front office ». Il est « redouté » par les agents et fait l'objet de multiples précautions :

- Un nouvel agent n'effectue jamais de « pré-accueil » (temps 1), car il est exposé directement à la personne et à sa demande. L'accueil physique semble un enjeu

au moins aussi important que sa demande administrative et ou sociale. Des connaissances sont exigées pour diriger au mieux la personne demandeuse. Un nouvel agent en poste explique qu'elle n'a pas encore effectué de pré-accueil. Elle est dans le service depuis deux mois. Ce temps de pré- accueil est qualifié de dangereux par les uns et les autres. On retrouve des qualificatifs répertoriés dans les études déjà citées, avec un vocabulaire très militaire et guerrier: *« tranchées »* (Entretien 19)**,** *« la ligne de front »* (Entretien 25).

- Une rotation est mise en place : *« une semaine toute les 6 semaines, […] On passe au pré-accueil »* explique Un agent en ajoutant que ce système s'est constitué sur la demande des agents *« Personne ne veut le faire constamment […] c'est pour cela qu'on a fait un système de roulement »* Elle poursuit en justifiant ce manque d'engouement par *« les situations à gérer, l'attente et les gens sont pas forcément très bien, très patients, faut pouvoir gérer toutes ces personnes* » (Entretien 25) Elle insiste sur la cadence de l'accueil *« sur une journée ça fait du 150 personnes […] communication incluse ».* Je n'ai pas cherché à vérifier le chiffre. Elle décrit une pression liée au nombre de personnes accueillies qui impose une cadence et un enchainement entre entretien individuel et conversation téléphonique.

Le troisième temps d'accueil permet à la personne d'être reçue par un professionnel pour répondre à sa demande. Deux possibilités s'offrent alors à l'usager. Soit il est reçu pour une demande dite administrative, soit pour une demande sociale. Dans ce dernier cas, il est reçu par un travailleur social de permanence à l'étage. Comment est définie une demande administrative ?

Un agent explique *« on a la partie sociale en recevant les gens, mais on a notre partie saisie des dossiers »* (Entretien 25). La relation humaine serait donc qualifiée de *« sociale »* par contraste à l'aspect administratif de l'accueil en lien avec des dossiers particuliers *« carte de bus, droit aux transports »* (Entretien 25). Une autre associe *« accueil du public, gestion des dossiers » et précise « on ne les gère pas vraiment, on les traite au niveau informatique »* (Entretien 24). Il s'agit d'entrer les données sur un logiciel. L'accueil est aussi défini comme un espace d'orientation après un temps d'écoute et d'information *« On peut répondre après favorablement […] On peut essayer d'apporter une solution, […] ; essayer d'aiguiller »* (Entretien 17). *« quand la personne vient, être disponible, écouter puis essayer de répondre, pas en 5 minutes »* (Entretien 11), *« L'écoute est la base de notre travail; il m'est arrivé de faire un signalement à l'assistante sociale car...des mamies parlaient de suicide parce qu'elles*

étaient seules » (Entretien 12) *« S'adapter aux besoins de la personne pour y répondre »* (Entretien 13) *« Recevoir du public, par rapport à notre public, on sait très bien que ce sont, du public qui ont besoin de renseignements pour essayer de se sortir de leur galère »* (Entretien 19). On s'approche ici de la définition que donne Giuliani d'un dispositif d'accompagnement : *« (…) l'ordre interactionnel entre le professionnel et l'usager est orienté vers la résolution de situations problématiques, et s'organise au cours d'accomplissements pratiques, en fonction des contingences du hic et nunc de leur réalisation »* (Giuliani, 2013, p. 127). Dans ce cadre, il est impossible de déterminer à l'avance la fonction d'accueil.

L'orientation en direction du travailleur social reste peu abordée dans les entretiens, comme passée sous silence *« J'ai pas beaucoup de contact »* (Entretien 24) explique Un agent. Il m'est impossible de dire à quel moment le relais est passé. Par contre, les échanges donnent un aperçu des relations entre les professionnels : *« on ne mélange pas les torchons et les serviettes »* (Entretien *19) ; « on les appelle s'il y a des problèmes pour les aides, s'il y a des rejets »* (Entretien 24). Elles sont perçues comme ayant un niveau hiérarchique, un regard « d'expert » de l'extérieur, essentiellement en cas de conflit *« Dès que la relation devient trop difficile, personne en colère, en difficulté....Je me tourne vers le TS (travailleur social) [...], en fonction de comment on apprécie la situation, je lui dis : "est ce que vous voulez parler à un TS ?". Et là, je vais le chercher »* (Entretien 20). Un agent précise *« elles interviennent quand il y a des conflits »* (Entretien 19). Une autre ajoute : *« dès qu'on touche à la relation à l'humain, il y aurait les travailleurs sociaux qui seraient habilités à le faire et puis il y aurait "les autres…* -censuré-*" - des agents d'accueil pour exécuter », « des travailleurs sociaux pour décider »* (Entretien 11).

Autrement dit, une personne est reçue au minimum par trois personnes différentes (si on intègre l'orientation par les huissiers) avant de pouvoir « travailler » sur sa demande. Un collectif de travail semble se déployer autant pour faire face aux usagers que pour répondre à leurs demandes.

Les rapports d'activité ne font pas apparaître les pics de fréquentation par exemple. Le temps resté en contact direct avec le public sans temps de pause, la nature des tâches demandées face à des réglementations changeantes et complexes, notamment en matière de politiques sociales et familiales, comme on peut le voir dans d'autres études (Siblot, 2010, p. 103-104), ne ressortent pas explicitement des entretiens.

J'ai donc repris comme précédemment avec les agents d'animation, les attendus en termes de compétences dans les fiches de postes et les ai comparées en les synthétisant ceux énoncés le plus fréquemment par les agents.

	Savoir-être attendus	Savoir-être énoncés
Agents administratifs	Sens de l'organisation et de la rigueur	Informer Orienter Recevoir
	Sens des relations humaines	Ecoute, gout du contact, instinct, utilité aimer le social, agréable et souriant
	Aptitudes à travailler seul et en équipe	Savoir demander de l'aide à ses collègues. Solidarité entraide

Figure 38 - Les attendus en compétences des agents d'accueil administratifs

Source : fiche de poste / annexes partie 2 / fiches de poste 2 et 3

Les valeurs d'engagement sont exacerbées sur ce pôle. Le besoin d'utilité, de faire du bien, d'aider son prochain… sont des valeurs humanistes partagées majoritairement. Les savoirs être sont donc essentiellement ressortis sur ce volet. Un agent proclame *« j'ai toujours aimé le social » « ça me plait » « faire un peu de soleil »* (Entretien 25). Une autre explique : *« j'ai une sensibilité au secteur social », « j'ai fait du bénévolat », « ce qui me motivait vraiment: le côté relationnel »* (Entretien 24).

Mais ces valeurs s'opposent parfois au déclaratif apportés par les uns et les autres sur le regard qu'ils portent sur les personnes qu'ils accompagnent : *« les gens ont tout de suite des propos très dures à notre égard, très dures à l'égard du système »,* un public *« difficile à gérer; irascible »* (Entretien 19). Les propos peuvent parfois être extrêmes : *« une évolution du public "plus violent" », « des familles qui n'éduquent plus », « des enfants non élevés », « qui n'ont jamais connu leurs grands-parents » (*Entretien 17) pouvant prendre des connotations racistes. Je l'ai retrouvé dénoncé par les certains travailleurs sociaux *« Les gens sont pas forcément .....Patients »*, *« on se prend tout en face »* (Entretien 18).

L'ambivalence des propos tenus par ces agents révèle une tension dans la posture d'accueil, chez une majorité d'entre eux. Quelle image l'usager peut renvoyer à chaque agent de sa propre histoire, de sa propre vie ? *« Quand moi j'étais usager ! »* (Entretien 24).

Les savoir-faire sont présents mais paraissent refoulés de par l'intitulé et les attentes du poste. Les parcours d'agents, présentés précédemment, montrent comment les agents se sentent « empêchés » dans les actions d'accueil. Le message hiérarchique du *« rester à sa place »* a des effets sur la perception qu'ils peuvent avoir de leur travail. Ces parcours montrent comment se joue cette frustration. Qui génère de la surimplication voire de la désimplication dans le travail

d'accueil au quotidien. Les mêmes agents peuvent alterner ou combiner l'une et l'autre dans leurs rapports à la pratique et à l'institution.

Les travailleurs sociaux : l'accueil, à cœur et à cris

Les travailleurs sociaux disent recevoir le public de plusieurs façons : soit il est orienté par les agents d'accueil de l'ensemble des services de la maison mère, soit par les services sociaux d'autres institutions. Ils sont rarement en premier accueil. Les personnes sont majoritairement « orientées » vers eux. Ils interviennent en temps 3 ou 4 du schéma ci-dessus (Réf. Figure 37). En revanche, la pratique instituée dans la fiche de poste se retrouve dans les faits à relativiser. La mise en œuvre de leur mission principale à savoir la permanence d'accueil tout public serait ainsi à nuancer. Ils semblent davantage mettre en œuvre un suivi social spécialisé (lié au budget, à l'insertion par l'emploi ou le logement), sur du long terme et en direction de personnes spécifiques : *« des jeunes orientés par le secteur, par la mission locale, par le premier étage, en bas....Qui viennent ici pour savoir en fonction de leur problème où ils peuvent aller, qui peut faire quoi ? »* (Entretien 9), de la *« mise en place de prêts sociaux: "recevoir" les familles, mise en place de prêts, vérifier la solvabilité… »,* du *« suivi social et budgétaire »* (Entretien 15).

En revanche des différences sur la façon d'appréhender l'accueil apparaissent. Certaines professionnelles font une distinction entre pré-accueil et accueil voire accueil spécialisé, comme le démontrent ces extraits d'entretiens :

- *« […] L'idée d'un accueil spécialisé où la demande a déjà été formulée ailleurs et dont la demande est claire! ».* Cette professionnelle fait la *« distinction entre l'accueil direct et l'accueil orienté »* et *« entre recevoir et accueillir, la réception étant un moment plus important que l'accueil graduellement dans la relation », « recevoir du public, plus que d'accueillir »* (Entretien 13) ;

- *« […] Rencontrer des personnes qui sont toutes différentes et essayer de trouver des solutions, je vais les soutenir "un accompagnement éducatif et budgétaire", prendre la main à quelqu'un à qui est en difficulté »* (Entretien 16) ;

- *« Y en a qui disent accueil, d'autres pré-accueil, moi je reçois normalement, normalement je dois recevoir en pré-accueil...Le premier contact je pense », « à partir de là on va savoir vers quoi on peut l'orienter, comment on peut l'aider »* (Entretien 21).

Une assistante de service sociale explique la distinction entre l'activité de guichet et le suivi social à partir de son expérience d'assistante sociale. Elle compare le travail social mené en polyvalence de secteur à celui d'une activité de guichet : *« surtout pendant les permanences, y a quelqu'un qui vient, enfin une personne vient, nous pose le papier sur la table [...], sans parler [...], fait faire ça [...] On redonne le justificatif, on donne l'aide et puis « au revoir merci quoi ! », « Y a pas de relation de confiance, y a pas de relation d'aide, c'est du guichet »* (Entretien 14).

Ces perceptions participent à fractionner davantage l'accueil et à montrer les spécificités entre travailleurs sociaux et agents d'accueils en relativisant notamment la portée du temps de la première rencontre avec le public. Le côté expert est mis en avant par un accompagnement spécifique.

Cette vision n'est pas partagée par toutes, mais reste majoritaire. Les jeunes professionnelles contractuelles ou stagiaires ont des propos plus modérés. On assisterait à une perception différente entre les générations, elles expliquent *:*

- *« Nous avons la permanence d'accueil pour information et orientation tout public; toute personne qui se présente doit être reçue, informée et orientée », « soutenir ou défendre des situations que je ne connais pas », « par un éclairage social », « l'accueil: « le moment « pas difficile » d'une demande d'information », « on oriente, on écoute le moment compliqué: pour la notification d'un refus d'aide: on se met en situation « d'écoute », le plus difficile est « que la personne entende le sens », je suis dans une institution communale où je suis chargée d'appliquer une politique locale »* (Entretien 15) ;
- *« On fait l'accueil tout public, quand on est en permanence d'accueil: répondre au téléphone, orienter, conseiller rencontrer accueillir toutes les personnes se présentant physiquement" accueillir: écouter tout ce qu'elle a, toute sa souffrance, toutes ses difficultés, l'écouter lui dire que je la comprends...Faire des courriers.. »* (Entretien 23) ;
- *« L'accueil: je trouve ça super dur » je trouve ça vachement violent en fait »* (Entretien 9).

On apprend qu'elles reçoivent du public en situation de pré-accueil, ce que ne mentionnent pas les agents d'accueil. C'est un point de tension entre les équipes qui pourrait être interprétée comme une concurrence entre les professionnels. L'accueil serait perçu comme le monopole par les agents d'accueil comme étant leur monopole. Un agent propose d'ailleurs

une appellation spécifique pour ce travail *« agent d'accueil social »,* tout en précisant : *« pour moi c'est un service [...] mais ça, c'est pas reconnu en tant que tel »* (Entretien 22).

Mais les valeurs de l'engagement sont très présentes :

- *« le travail avec les usagers, je le vis »* (Entretien 23).
- *« moi ce que j'aime et ce qui m'épanouit, c'est l'accompagnement physique, c'est l'accompagnement que j'ai avec les gens, que je vois… »* (Entretien 14).

J'ai donc repris comme précédemment avec les agents de catégorie C, les attendus en termes de compétences dans les fiches de postes et je poursuis l'analyse comparative.

	Savoir-être institué	Savoir-être énoncé
Travailleurs sociaux	Empathie	Se sentir utile
	Maitrise de soi, gestion des émotions	Contact verbal, recevoir, être au calme
	Savoir-être objectif dans la relation avec l'usager et le traitement de la demande	Gestion des affects
	Etre loyal vis-à-vis des usagers, collègues et collectivité	

Figure 39 - Les attendus en compétences des travailleurs sociaux
Source : annexes / partie 2 / Fiche de poste n°1

En termes de savoir-faire, les termes employés sont parfois plus « jargonneux » : *« on ne fait pas de l'éducatif comme ça, en une fois, une rencontre, deux rencontres (...) il faut instaurer une relation (...) de confiance, j'ai des collègues qui ont beaucoup de mal avec l'accueil physique: pas savoir quoi dire, se positionner, tout ça »* (Entretien 9), *« la gestion des affects »* (Entretien 10). Une des travailleuses sociales explique : *« on est dans le social, on est sensé savoir accueillir les gens »* (Entretien 14). Mais, elle dit privilégier l'accompagnement à l'accueil. Une autre travailleuse sociale explique que lorsqu'elle reçoit un jeune, il a déjà été reçu et orienté par un autre service. Elle fait *« du suivi »* (Entretien 13) : *« le jeune il nous est envoyé, on sait pourquoi il vient, il sait pourquoi on l'entend »*.

Le rapport avec les agents d'accueil apparaît distancié : *« quand on est en haut on travaille avec l'équipe d'accueil pour les aides financières », « on est à disposition de l'équipe d'accueil »* (Entretien 14). Là encore, on assiste à une position d'expert, voire une position hiérarchique.

Leur relation à l'accueil est somme toute assez partagée. Elle correspond davantage à une division des tâches de travail, dans la relation d'aide. L'activité d'accueil organisée est

segmentée, révélant des choix d'encadrement et de gestion de service face à la montée exponentielle des aides financières facultatives, qui amènent une rationalisation de l'activité d'accueil. Elle entraine une standardisation des pratiques à laquelle les professionnels du travail social auraient contribué, peut être aussi pour se « protéger ». Une assistante sociale témoigne : *« je fais de l'accompagnement social et budgétaire, je statue sur les aides financières, je participe aux commissions locales d'attributions »; « avant que j'arrive dans le service c'était les assistantes sociales qui recevaient toutes les personnes qui présentaient une demande d'aide et qui revoyaient la demande des gens, donc ça se faisait double examen de situation et après elles ont souhaité arrêter ! »* (Entretien16). Au cours de l'entretien, elle qualifie le contact avec le public d'*« assez usant » « c'est usant pour moi ».* L'usure semble caractériser ici une sorte d'investissement, d'engagement auprès des personnes.

C. Des compétences communes et partagées?

Les pratiques d'accueil quotidiennes des agents en postes révèlent-elles *« des compétences transversales »*[166] ? (Demailly, 2008, p. 59). Quelle objectivation dans la relation, quelle préparation, gestion, planification… sont mises en œuvre *?* C'est le questionnement auquel je propose d'apporter des éléments de réponse pour terminer cette analyse des pratiques d'accueil au quotidien, des agents du CCAS. A la lecture des fiches de postes dans la partie précédente, l'accueil ne met pas en avant des techniques rationnalisant de nouvelles formes d'intervention caractérisées par Demailly sous l'appellation *« techniques ou technologies du social »* (Demailly, 2008, p. 65). Ces techniques, quand elles sont à l'œuvre, permettent à l'agent de prendre du recul, de la distance sur les situations vécues à l'accueil « d'objectiver la relation », et, de créer des savoir-faire transmissibles sur la relation (Demailly, 2008, p. 59). J'ai pu relever plusieurs points au fil des rencontres, de l'analyse des entretiens qui permettent d'apporter des élèments d'éclairage sur ce que montre l'accueil de l'évolution des professionnalités.

La régularité des personnes accueillies dans les espaces d'accueil

Le premier constat que j'observe repose sur la relative stabilité du public accueilli. Sur la plupart des accueils, certaines personnes reviennent régulièrement.

[166] A savoir des compétences « liées à l'intériorisation des doctrines, à la possession de « boites à outils », à habileté à puiser avec pertinence et selon les opportunités, et à l'habileté à décoder l'usage qui en est fait par les « concurrents » (Demailly, 2008, p. 59).

Au centre d'hébergement d'urgence, les statistiques annuelles montrent que les résidents peuvent passer en moyenne 41 nuits sur la saison (Rapport annuel, 2012, p. 8). Ils accueillent environ 57 personnes différentes sur l'hiver. Ces chiffres laissent supposer un suivi des relations dans la durée entre les résidents accueillis et les agents. Comme à l'urgence de nuit, mais cette fois-ci sur une durée plus longue, les agents administratifs sont amenés à accueillir les mêmes personnes plusieurs fois dans l'année, voire sur plusieurs années. Certaines remarques peuvent le laisser supposer : *« C'est toujours les mêmes qui demandent »* (Entretien19). De fait, même si elle est « interdite » de suivi social dans le cadre institué de leur fiche de poste, une relation se crée au quotidien et/ou au fil des mois.

Des savoir-être partagés

Qu'ils soient experts de la relation comme le sont les travailleurs sociaux, ou non, l'ensemble des agents met en avant des valeurs humaines très fortes. Ces mêmes valeurs sont présentes dans la brochure de présentation du métier de travail social, sur le site du ministère de la cohésion sociale. Cette brochure réalisée par le Conseil Supérieur en Travail Social (CSTS) emploie un vocabulaire proche de celui retrouvé dans les entretiens, empreints de valeurs républicaines*, « fraternité », « devoir moral », « aventure profonde et humaniste »*. Le secrétaire d'état de la famille et de la solidarité définit, à la fin des années 2000, le travailleur social de la façon suivante : *« Créatif, « artisan du social », auteur d'une œuvre unique qui naît dans l'espace de la relation, le travailleur social est aussi un acteur des changements sociaux. Sa connaissance des territoires et des populations qu'il accompagne, sa capacité d'analyse des pratiques et des besoins, font de lui un expert écouté par les décideurs »* (Brochure du Ministère de la cohésion sociale, 2009, p. 14). Le cadre institué du métier de travailleur social repose sur des compétences spécifiques alliant des qualités techniques et humaines, donc sur des savoir-faire et des savoirs être *« visant l'excellence dans l'action »*.

Si l'on rapproche les savoirs être observés des agents rencontrés, en corrélant les trois tableaux répertoriant les savoirs être par catégorie, on obtient le résultat suivant :

Savoir-être énoncé Agents d'animation C	Savoir-être énoncé Agents administratifs C	Savoir-être énoncé Travailleurs sociaux B
Instinct, feeling, respect de son prochain, savoir vivre	Informer, Orienter, Recevoir	Se sentir utile
Avoir des mots touchants ; Écoute ; Prendre soin, générosité, charisme	Écoute, gout du contact, instinct, utilité aimer le social, agréable et souriant	Écoute, contact verbal, recevoir, être au calme
L'amour du travail ; Confiance, assurance, amis, Cooptation, estime de l'autre, reconnaissance ; porte-parole	Savoir demander de l'aide à ses collègues. Solidarité entraide	
Travail en binôme	Travail d'équipe	
Adaptation, intervention en dehors des heures de travail		

Figure 40 - Comparatifs des savoir- être énoncés inter-catégorie

Ces savoir-être sont donc partagés mais recentrés autour de l'usager. Les liens de partage au sein même des groupes professionnels sont plus aléatoires.

Les valeurs de l'engagement reposent beaucoup sur cette notion d'écoute[167], au risque de devenir *« un facteur de politique et un enjeu de civilisation »; « une ingénierie sociale »* (Clot, 2010, p. 143). Un « bon » accueillant ne saurait « manquer d'écoute » (Demailly, 2008, p. 45). Cette approche psychologisante de l'accueil qui ressort des valeurs d'engagement portées par les agents sans distinction possible est à double tranchant. D'un point de vue positif, on peut y voir une langue commune aux métiers relationnels. D'un point de vue négatif, elle peut s'appuyer notamment sur une *« exhibition de l'intimité »* offrant de plus en plus de prise au registre psychologique comme mode d'appréhension du réel (Demailly, 2008, p .45). Je l'observe à plusieurs reprises dans les propos tenus par les salariés qui s'assimilent à « des pairs », et, que l'on retrouve niché au cœur des propos des uns et des autres. Malgré son parcours en master de sociologie et le sentiment d'activité empêchée qu'elle énonce, l'une des agents d'accueil fait valoir son parcours comme apprentissage opératoire prévalant sur les savoirs théoriques, pour accueillir et accompagner *« J'ai déjà été au chômage, j'ai déjà inauguré*

[167] Clot comme Demailly se montrent très méfiants sur l'engouement pour ces pratiques d'écoute inspirant tous les domaines de la société, au risque de s'engouffrer dans de « bonnes » pratiques versus psychologisantes et ou comportementalistes. On entend par psychologisation, la définition reprise par Demailly et pouvant s'entendre sous trois angles. Le premier concerne les représentations scientifiques disciplinaires (une emprise de la psychologie sur la sociologie). Le second s'appuie sur les traitements des problèmes sociaux. Les pratiques s'imprègneraient de psychologie au risque pour les non-initiés de manquements professionnels. Le troisième axe s'étaye à partir de la réalité sociale engendrant le risque de démarches subjectives et individualisantes au détriment de la force possible du collectif (Demailly, 2008, p. 47-48).

ça…Donc c'est plus ça qui m'aide ! Donc je sais comment ça fonctionne ! » (Entretien 24). Une conseillère en économie sociale et familiale explique *« accueillir, ça va être : écouter déjà la personne, écouter, tout ce qu'elle a, toute sa souffrance, toute sa, toutes ses difficultés, et voilà dès fois…lui dire, que je la comprends »* (Entretien 23). Elle explique d'ailleurs qu'elle n'a jamais été formée à l'accueil, qui s'apprend sur le tas. Un agent d'accueil tient les mêmes propos *« je sais quelle mentalité ils ont et je sais comment m'adapter à eux (…) je viens d'un quartier dit de zone…Et je sais être avec ces gens-là »* (Entretien 4).

Les valeurs humaines sont reconnues et demandées par l'État autant que par les porte-parole des travailleurs sociaux. Si l'on se réfère par exemple à la brochure de présentation des métiers du travail social réalisé sur demande de l'État par le CSTS.

Des savoirs composites

Le rapport au corps, l'entrée en contact par la posture physique sont une particularité mise en œuvre au centre d'hébergement d'urgence. Et même si la hiérarchie souhaite atténuer ses effets, l'embauche et le profil des agents montrent une valorisation de ce profil « sportif » On pourrait l'envisager comme une politique d'embauche « déguisée » car non assumée officiellement. La pratique sportive, agrégée à l'expérience des métiers de la nuit (gardiennage en discothèque), les apports en module de formation (gestion des conflits…), analyse ou supervision des pratiques amènent à construire des « agencements composites qui incluent toujours des techniques matérielles et parfois même des techniques du corps » (Demailly,2008, p. 59). Un agent explique: *« le fait d'être compétiteur déjà, la gestion du stress, c'est apprendre à la maitriser, à la visualiser éventuellement », « je me rappelle quand j'étais jeune je faisais de la compétition de boxe [...] je me préparais, je faisais un peu de sophrologie »* (Entretien 1). L'activité sportive est associée à la sophrologie. La question de la transmission des savoirs ressort dans les discours de la pratique de l'accueil : *« je me rends compte que l'expérience est là, et des années, ce qui est important c'est de se sentir bien en expliquant aux nouveaux [...] l'expérience qu'on a eu au fil des années [...] et de transmettre aussi »* (Entretien 2). La question de la formation et de la qualification est une des préoccupations des agents. Ils ne dénient pas les besoins en connaissance pour accueillir mais les associent à des approches comportementalistes. L'un des gardiens, comme je l'ai vu précédemment fait valoir sa reprise d'études en ne distinguant pas son apprentissage au grade de Maitre en PNL (Master) de celui du titre du diplôme universitaire de Master. Leurs compétences sont transmissibles des agents entre eux autant par leurs échanges que dans la cooptation qu'ils mettent en œuvre pour « s'auto-recruter ». L'articulation entre l'agglomération de leurs savoirs composites, de leur

histoire de vie les amènent à « s'auto former » et à se transmettre leurs connaissances. Un agent confie apprendre quelques rudiments langagiers notamment pour accueillir les personnes des pays de l'Est ou d'Afrique (le souahéli) (Entretien 2), pour faciliter l'entrée en relation. Leur rapport aux savoirs est dynamique et est revendiqué par ce groupe de professionnels.

Ils sont tout à la fois capables d'observer les nouveaux arrivants, de répondre aux attentes polymorphes des résidents. De l'entretien du centre, à la gestion du service restauration, ils accueillent, répondent aux angoisses de la nuit, aux prises de produits illicites. Ils sont capables de proposer des améliorations argumentées pour l'accueil, tandis que leur regard passe du bureau où ils accueillent, aux personnes qui s'impatientent à l'entrée du portail extérieur.

De fait, ils se posent en « experts » en se comparant aux travailleurs sociaux, notamment aux éducateurs qui « passent » sur la structure.

Mais les travailleurs sociaux semblent aussi vivre leurs rapports aux savoirs autour de l'accueil d'une façon similaire. Une conseillère ESF s'exclame : *« formée à l'accueil…Non ! Je pense qu'on apprend plus sur le terrain…* Rires… *Après euh… J'ai fait quelques petites formations, sur la violence, des choses, comme ça, euh… Mais on n'est pas formés à l'accueil ! Ça serait bien peut être, dans les centres de formation ; je sais pas si maintenant ça a changé mais euh… »* (Entretien 23). Comme son collègue du centre d'hébergement d'urgence elle s'appuie sur des connaissances acquises à l'extérieur pour étayer son expérience d'accueillante : *« je fais du Yoga, j'ai fait aussi quelques cours de sophrologie, ça je pense, que ça m'a, ça m'a beaucoup aidée [...] J'essaie de me servir de ces petites astuces que j'ai pu apprendre euh… En cours de sophrologie, etc. Mais en cours de la journée hein… Euh…. La respiration ventrale, hein, des choses, comme ça euh… Voilà, des choses toute bêtes mais qui sont importantes euh, pour pas se sentir euh… ».* Elle remet en cause ou du moins interroge la formation professionnelle initiale qu'elle a reçue en la matière. La comparaison des propos avec son collègue de l'urgence de nuit rajoute à la thèse de savoirs composites sur l'accueil et trouble davantage les barrières en termes de connaissances et de compétences entre agents d'accueil et travailleurs sociaux.

Des savoirs concurrentiels ou conflictuels ?

Je rencontre une jeune conseillère en ESF, en remplacement de quelques mois, sur un poste dit en « renfort » à l'accueil. Nous avons vu que les agents d'accueil sont qualifiés de métiers « support » (Deweine et al, 2014). Cette articulation renfort/support interroge le travail à l'accueil. S'il est une tâche secondaire pourquoi devrait-il faire l'objet d'un service renforcé ?

Cette jeune femme explique : *« on traite ni les prêts ni les AEB, on fait quelques enquêtes mais surtout…l'accueil des personnes »* ; *« y en a qui disent accueil, d'autres pré- accueil, moi je reçois normalement »* ; *« Le premier contact je pense »* ; *« à partir de là on va savoir vers quoi on peut l'orienter, comment on peut l'aider ».* Elle qualifie ce travail de difficile car il repose sur « *l'immédiateté de la réponse »* : *« c'est complexe, toutes les choses qu'on demande de savoir »*. Dans les faits, elle exerce donc les mêmes fonctions qu'un agent d'accueil. Les compétences ne sont plus transversales mais similaires en terme de savoir-faire, voire concurrentielles.

Cette situation, comme la problématique mise en avant par celles des agents d'accueil, révèlent des tensions concurrentielles et conflictuelles entre les agents eux- mêmes. Les phases de restitution collective amènent les agents à se dévoiler autrement. Même si ces tensions sont déjà très visibles en entretiens individuels, elles provoquent d'autres effets lorsqu'elles sont livrées au groupe d'agents, renforçant les effets de groupe d'appartenance, au-delà des catégories. Les agents d'animation et les travailleurs sociaux se posent comme des « experts » par rapport à leurs homologues de l'accueil de jour. Les agents administratifs et d'animation s'opposent et raillent les postures professionnelles des travailleurs sociaux.

Les travailleurs sociaux ne se révèlent pas non plus de fervents défenseurs de leur propre formation. Une jeune professionnelle raille la formation *« les formateurs, ils sont un peu "cui cui les petits oiseaux" quoi… Ils nous disent [...] si on fait des beaux sourires, ils vont tout nous expliquer, puis tout va aller bien, mais c'est pas ça du tout » ; « personne nous parle de la difficulté à aller voir un travailleur social et de lui raconter ses problèmes »* (Entretien 9). Elle semble aussi dépendante de l'organisation et sa marge d'autonomie, dont on pourrait penser qu'elle tire de ses savoirs, restent limitées : *« on a le droit juste d'orienter ou de faire des bons* (pour une structure qui distribue de l'aide alimentaire) *alors déjà quelqu'un qui vient voir un travailleur social, c'est pas évident de faire la démarche d'aller demander de l'aide [...] Je trouve ça vachement violent en fait » ; « dire que c'est le seul truc que je peux dire[...], moi j'ai du mal à faire ça »* (Entretien 9).

Conclusion

Les agents revendiquent des valeurs fortes d'engagement, en s'appuyant souvent sur leurs propres vécus personnels (l'instinct, l'innée, l'envie d'aider, le rapport à la famille et son prochain, le respect). Ceux-ci participent à leur sentiment de sécurisation face à l'institution (par rapport aux collègues d'autres services par exemple, ou bien contre la direction). Mais ces

agents développent des savoirs et accompagnent les personnes, au quotidien, chaque jour étant différent. L'accueil impose une adaptation permanente à la différence de l'autre.

Paradoxalement la relation d'accueil participe à la disqualification des agents en montrant que plus ceux-ci se rapprochent des usagers et plus ils sont encouragés à prendre de la distance. Le titre de « travailleur social » accentue les animosités entre agents, voire le fossé d'un savoir dénié par les uns et revendiqué par les autres : « Ceux qui savent accueillir et ceux qui ne savent pas accueillir ». Des alliances de corps de métiers se mettent en place dans une logique de lutte de place. L'accueil se trouve au cœur des interférences.

IV. La dimension symbolique

La mission d'accueil évolue-t-elle ou cherche-t-elle sa place ? Est-elle en quête de qualité et de légitimité ? Dans tous les cas, elle semble s'inscrire dans la continuité de la vie et des missions du CCAS localement.

A. L'accueil et l'autorité

La première dimension symbolique relevée tient à l'appropriation même de l'espace par l'institution politique.

Le rapport à la politique municipale

Le pouvoir politique local par l'autorité du maire participe aussi à la mise en œuvre de l'accueil du public : *« quand on leur dit ici, c'est le règlement, c'est Monsieur le Maire qui dit ça ! Ah ben non ils ne réalisent pas ! »* (Entretien 24). L'accueil peut être un lieu d'exercice de formes de domination culturelle et symbolique dont l'angoisse verbalisée ici par l'agent peut être autant visible chez certaines personnes accueillies (Siblot, 2010, p. 195).Elle explique que le Maire n'est ni connu, ni reconnu dans sa fonction de garant de la loi. Ni père, ni gendarme, l'emploi de sa représentation dévoile cependant une façon de développer les liens d'accueil entre agents et personnes accueillies, se positionnant davantage dans le « pour » que dans le « avec » la personne.

Les agents semblent davantage utiliser le maire comme une figure de rappel à la loi. Dans le cadre d'une recherche-intervention menée au Brésil dans un Centre Psychopédagogique accueillant des enfants et des adolescents par Romagnoli, la chercheuse fait remarquer comment le rapport à la politique de la mairie influence les rapports des relations des agents avec les familles (Romagnoli, 2008, p. 127). La relation avec les élus politiques municipaux semble distante voire crainte et ressentie comme telle dans les échanges menés avec les agents, et ce toute catégories confondues. Le rapport à l'autorité politique est ressenti au niveau de la relation accueillant accueilli : certains agents disent réaliser des *« dossiers demandés par le maire ».* Des accueillis utilisent aussi cette dimension symbolique du pouvoir : *« si j'ai pas ça y en a qui disent "si c'est ça je vais aller voir le maire !" ».* Mais le maire est également perçu comme une figure d'autorité en termes de management. Un agent évoque avec crainte le licenciement d'un salarié de la structure : *« oui, on l'a viré. [il se reprend] Non…. on l'a pas viré ! On ne vire pas les gens ! Le maire les affecte à tel ou tel endroit….Mais on peut pas dire ça ».* Un

autre évoque : *« le maire a validé ma demande »* et un de ses collègues précise au cours de l'entretien en référence au pouvoir politique : *« je fais attention à ce que je dis »*. Ainsi, le rapport que les agents entretiennent avec l'institution influence la relation avec l'usager. Peut-on parler de pression de l'institution politique locale ? *« Nous l'élu, on le voit deux fois par an »* rétorque un agent. Le rapport à l'autorité et à la loi semblent pourtant très actif dans les propos des agents voire parfois ambivalent. Un agent du centre d'hébergement saisonnier explique que peu d'élus viennent dans le service : *« si vous saviez le nombre de personnes qui ont peur de poser les pieds ici, c'est une démarche bien particulière. Faire des interviews à l'extérieur oui, mais à l'intérieur, c'est bien particulier ».*

Le ressenti du travail d'accueil : des agents « agressés »

J'ai fait le choix ici de reprendre trois récits d'agressions vécus comme tels par les agents publics. Ceux-ci condensent d'autres témoignages recueillis dans les entretiens réalisés pour la recherche.

Trois situations singulières

Ces situations sont singulières car non fréquentes. On peut parler de négativité dans le sens où elles ne semblent pas refléter le quotidien de l'activité d'accueil. Mais elles viennent dire des choses des émotions vécues et retranscrites par les agents. Ce n'est pas leur répétition qui en fait l'impact mais ce qui en est dit et répété par les agents. Elles ont en commun d'être relativement anciennes. Elles se sont déroulées entre 2005 et 2012. Je les relate dans l'ordre chronologique en débutant par la plus ancienne.

La situation d'un agent du centre d'hébergement d'urgence (Entretien 2)

« Il y eu un coup de couteau, j'ai pris une thérapie préventive[168]*... au moment du repas, c'est partie en sucette ! On nous a envoyé une personne, elle nous avait été envoyée alors qu'elle était interdite de centre d'hébergement, parce qu'à l'époque c'était très, très bien géré en interne dans les établissements, moi j'ai été ouvert au niveau de la main l'autre se l'est pris, a été lacéré, moi je le tenais il m'a saigné dessus, enfin la salle c'était du sang partout, donc inévitablement donc….Rires »*

La situation d'un agent d'accueil (Entretien19)

« [...] J'ai fait part il y a 2 ans à un fort conflit personnel par rapport à quelqu'un qui était, comment dirais-je ? Qui avait des problèmes d'alcool et de drogue….ça a été très, très

[168] Il fait référence au traitement médical qu'il a dû suivre à titre préventif.

loin parce qu'il m'attendait à la sortie du service ! Donc la police municipale est intervenue et là, à ce moment-là ! Heureusement qu'il y avait les agents d'accueil pour me soutenir, parce que c'était l'heure de partir, de 5 heures, mais autrement aucun, comment dirai-je ? De la part des travailleurs sociaux, ou de la hiérarchie, personne ne s'est proposé de me ramener chez moi ou essayer de comprendre ce qui c'était passé, il y a 2 ans, ou de…Bon je vous en fait part comme ça, mais j'en ai beaucoup souffert sur le moment »

La situation d'une conseillère en ESF (Entretien14).

Cette situation a été la conséquence de la fermeture à clé de l'espace de travail des travailleurs sociaux.

« Donc j'étais ici dans mon bureau toute seule ; ma porte était fermée parce que j'avais ouvert et ça faisait des courants d'air et comme j'avais que de l'administratif, donc voilà… Et là, il y a un monsieur très alcoolisé qui a défoncé ma porte, qui est rentré comme ça, donc j'ai fait un bond comme ça ! Qui est très connu. Et qui cherchait donc mon collègue…Euh….Et très énervé et qui…Il a tapé tout de suite, je comprenais rien à ce qu'il me disait ! Il avait la canette euh ! Et là, je me suis dit « ouahooo comment je vais me sortir de là… » Donc il y a un huissier qui a entendu, qui est venu. Enfin voilà, ça a été très, très compliqué, j'ai eu très peur. Donc quand il a vu l'huissier arriver, il m'a enfermé avec lui dans le bureau ! [...]

Donc j'ai dit (d'une petite voix fluette) "ça va bien se passer, ça va bien se passer" Donc j'ai réussi, ben plus au moins on va dire à le gérer, j'ai essayé d'appeler mon collègue pour le chercher, qui m'a dit "ben je suis pas là, je suis dans la rue, donc euh" ben j'ai dit là : "ben merci !" donc bon ! Après on a une alarme sous le bureau, mais j'ai pas appuyé parce que je savais pas qui allait descendre et comment ça allait être fait et du coup j'avais peur que ça engendre plus de problèmes que d'autres. Donc il y avait quand même l'huissier donc j'ai dit « bon, si jamais il me saute dessus, bon ! J'espère qu'il va quand même essayer de faire quelque chose » et puis entre temps, il est parti, on avait appelé la police, donc…du coup, j'ai eu très, très, très peur [...] ».

Ces situations chargées émotionnellement relatent des moments vécus de façon intense par les agents. Ils verbalisent leur peur différemment, mais ces évènements semblent toujours très prégnants dans leur quotidien. L'accueil apparaît comme une situation professionnelle à risque même s'il est difficilement quantifiable et prévisible. La persistance de ses histoires dans la vie des agents montre une certaine anxiété latente, au fil du temps. Des signes de peurs sont clairement exprimés. Ils voilent aussi un rapport plus complexe à la peur, comme le montrent

les travaux de Dejours [169]en psychopathologie du travail. Son approche sur la peur, permet une analyse du ressenti de ces agents. J'en propose une approche à partir de leurs capacités à résister ou non à cette peur.

De la peur au travail

Au centre d'hébergement d'urgence, la peur de recevoir du public est « méprisée » bien que connue, s'agit-il d'« une parade » pour éviter de la faire remonter à la surface ? Les agents n'ignorent pas les risques, notamment pour les plus anciens de la structure, mais ce mode défensif leur permet de venir travailler, au risque d'entraver la fonction d'accueil et d'aide au quotidien. Dejours explique comment dans certains métiers réputés dangereux, comme ceux des métiers du bâtiment, les salariés développent une idéologie défensive du métier, à savoir que malgré la connaissance aigüe qu'ils ont de leur activité, notamment en termes de dangerosité, ils n'en laissent rien paraître. En prenant exemple sur les ouvriers du bâtiment : *« malgré le risque critique nous affirmons que si la peur n'était pas neutralisée de cette façon, si elle pouvait surgir à tout moment pendant le travail, alors, les ouvriers ne pourraient continuer leurs tâches plus longtemps »* (Dejours, 2008, p. 112). Ce travail dangereux, cette prise de risque est quotidienne, et même s'ils l'expriment peu, ils s'en servent davantage pour valoriser leur professionnalité. On peut deviner ou interpréter à demi-mot, des face à face plus « musclés » au quotidien. Un agent s'exprime: *« On a un adversaire, même si c'est un duel [...] avant de monter, je cède à mon adversaire une sorte de respect, de politesse. Au travail, c'est pareil »* (Entretien 3). Ce verbatim est suggestif. Si un seul agent verbalise explicitement une situation dangereuse qui s'est déroulée dans le passé, le chef de service précise cependant que les rixes sont fréquentes. L'une d'entre elles s'est d'ailleurs déroulée entre deux de mes visites sur la structure. Les agents, eux, ne l'avait pas mentionnée lors de nos rencontres hivernales. Penser qu'il suffit de ne pas le vouloir pour ne pas être victime est aussi une formule capable de calmer les peurs les plus vives (Dejours, 2008, p. 114). Le sentiment d'insécurité, la peur de la violence plus que ces manifestations directes elles-mêmes peuvent aussi expliquer les propos tenus par les agents. Debarbieux l'a d'ailleurs démontré dans ses travaux de recherche sur la violence à l'école. Il privilégie non pas le recensement des actes (qui sont effectués par ailleurs

[169] Depuis 1980 et en m'appuyant sur la 4ème réédition de son ouvrage » Travail, usure mentale », je ne cherche pas à investir davantage la psychopathologie du travail, telle n'est pas mon intention. L'approche très psychologisante de la démarche, empêchant paradoxalement de laisser une place au pouvoir d'agir des acteurs freine mon adhésion à ces travaux. Toutefois, ceux-ci montrent la persistance de l'usure au travail durant ces trente dernières années, montrent comment le travail peut conditionner l'être humain. Le sentiment latent de peur relevé au cours de ce travail de recherche trouve des liens avec cette approche proposée par Dejours.

par le ministère de l'Éducation Nationale) mais des enquêtes dites de « victimisation » pour saisir le ressenti des élèves, des enseignants et d'autres professionnels du secteur concerné (Debarbieux, 1996). Il relativise ainsi la violence en milieu scolaire, sans en minimiser les effets.

Une autre explicitation est en lien avec le rapport à la nuit. Les agents d'accueil semblent avoir des « prédispositions » pour le travail de nuit. Un agent parle de « *double vie* » (Entretien 2). Il exprime autrement les difficultés de travail *« si vous saviez le nombre de personnes qui ont peur de poser les pieds ici »* et d'ajouter : *« il me faut un boulot qui bouge » ; « je crois que ça devient un choix de vie, à un moment donné on est obligé de mettre en place un mode de vie ; on est en décalage par rapport à tout le monde, quand ils travaillent, je travaille pas, quand ils travaillent pas, je travaille. A un moment c'est une double vie quand ils travaillent, je suis tout seul. Quand ma femme travaille, je travaille pas, voilà, je suis seul. Oui alors je peux faire du sport sur des créneaux horaires le matin où je fais ce que j'ai à faire la journée »* La plupart d'entre eux exercent où ont exercé avant dans des discothèques. Le rapport à la nuit se dévoile à la ré-écoute des entretiens des agents car *« habiter la nuit c'est alors se reconnaître en elle et accepter le cadre et les effets de cette singularité »* (Perraut Soliveres, 2001, p. 25). Je pourrais dire qu'ils aiment ce travail de nuit. Ils se singularisent ainsi des agents d'accueil lambda.

L'attitude du travailleur social (Entretien 23) illustre autrement cette résistance à la peur. Qu'est ce qui empêche cette salariée de déclencher l'alarme sous son bureau ? Une évaluation implicite de l'incapacité de ses collègues de l'accueil à gérer cette situation ? Une certaine idéologie, la poussant à croire qu'elle peut faire autrement ? Elle précise au cours de l'entretien que la formation sur la gestion du conflit l'a beaucoup aidée à se positionner. Surmonter son appréhension est aussi un moyen de faire face à la situation, de montrer qu'elle est capable de l'assumer pour elle et face aux autres (notamment vis-à-vis des agents d'accueil).

Les agents d'accueil de jour, sont soumis et exposés aux mêmes sollicitations multiples et variées du public. L'accroissement des aides financières notamment induit une sollicitation permanente des demandes et des dossiers à instruire supposant une tâche accrue de travail, associée à des modes de gestion très tayloriens comme on a pu le voir avec le schéma d'organisation de l'accueil. Un agent témoigne *« en gros, sur une journée, ça fait du 150 personnes [...] c'est-à-dire communication incluse, parce que contrairement à mes collègues, moi, je note tout, parce qu'on a des statistiques individuelles chacun à remplir »* (Entretien18) L'analyse des rapports d'activités du CCAS sur une année montre un flux constant de

demandes, voire un afflux des demandes. Si l'on en croit des propos tenus par l'agent, les statistiques sont peut-être légèrement faussées en fonction du recueil des données. Au-delà de la véracité ou non du chiffre énoncé par l'agent d'accueil, elle ressent une sollicitation constante. L'analyse du rapport d'activité 2012 montre de fait la progression d'aides accordées, depuis 2005. Elles ont doublé en moins de dix ans. On passe de 8544 aides attribuées en 2005 à 16292, en 2012. En moyenne, 485 personnes par mois sollicitent le service central d'accueil du CCAS, 45 jeunes sont accueillis par le service spécifique jeunes/habitat et 450 appels mensuels sont reçus[170]. Ces situations de travail très connues des sociologues ou psychologues du travail accentuent des comportements de peur face à des tâches soumise à la cadence, aux rendements. J'ai retrouvé cette peur particulièrement active chez les nouveaux agents accueillants de la structure ou chez les plus anciens ayant eu du mal à s'adapter aux nouvelles conditions de travail (reclassement). Il faut savoir répondre rapidement aux sollicitations, des réponses adaptées sous peine de réactions parfois vives des personnes accueillies au guichet. Cette peur participe à l'épuisement progressif des salariés et de leur usure (Dejours, 2008, p. 116). Est-elle en lien avec le sentiment de dangerosité ressenti par la plupart des agents de l'accueil de jour et des travailleurs sociaux ? Une conseillère en ESF explique que *« en tant que travailleurs sociaux, je pense que parfois on se met en danger »* (Entretien 23).

Enfin, pour reprendre une expression de Dejours, la *« peur engendrée par la discipline de la faim »* est présente chez les agents d'accueil, toute catégorie confondue. Les salariés *« exposent leur équilibre et leur fonctionnement mental à la menace que contient le travail pour faire face à une exigence plus impérieuses encore : survivre »* (Dejours, 2000, p. 121). Je l'observe à travers le parcours des agents, toutes catégories confondues. L'agent explique son cumul d'activité entre l'accueil au CCAS et ses nuits en EHPAD, comme je l'ai vu précédemment (Entretien 18). Les gardiens de nuits exercent aussi pour certains des activités complémentaires (gardien de boite de nuit, animations sportives en salle de sport). Une conseillère en ESF relate sa peur régulière de la non reconduite potentielle de son contrat depuis cinq an et demie: *« Donc je suis contractuelle, et mes contrats sont renouvelés tous les 6 mois….C'est vrai que c'est un peu perturbant pour moi…Euh, parce que je me dis toujours euh….Voilà, est ce que mon contrat va être renouvelé, et même si j'ai un mari qui me rassure et qui me dit : "mais t'en fais pas !" rires "il arrivera ce qu'il arrivera !" » mais n'empêche que voilà ! J'entends son discours, ça me rassure, mais pas complètement quand même »*

[170] Chiffres calculés à partir des chiffres concentrés dans le rapport annuel et les rapports mensuels de 2012

(Entretien 23). D'où un intérêt supplémentaire à devoir résister au travail et à la dangerosité potentielle du poste.

Globalement, l'état des lieux effectué est inquiétant en matière de conditions de travail et de ressentis des agents et corroborent les données nationales. Les agents de la fonction publique travaillent pour plus de 80% d'entre eux en contact direct avec le public et déclarent plus souvent vivre des situations de tension dans les rapports avec le public (DARES, 2013, tableau 9, p. 7). De par la nature de leurs métiers, les agents publics doivent souvent calmer les gens (72%), ou côtoyer des personnes en détresse (67%). Les groupes professionnels les plus exposées sont ceux des Soins, de l'Action sociale, de la Justice et de la Sécurité, de la défense (DGAFP, 2013, p. 206). Ces situations de peur relevées chez la majorité des agents prennent donc leur source dans différents espaces. Elles agissent sur les postures professionnelles en générant, de la fatigue, de l'usure et de la fuite vers d'autres perspectives professionnelles quand c'est possible. Cette posture est parfois dédaignée ou relativisée par les responsables hiérarchiques aux dires des agents et vient toucher leur besoin de reconnaissance au travail. Ce besoin de reconnaissance agit-il sur leur rapport au travail ?

Je poursuis donc mon analyse sur les conséquences de ces différentes formes de peurs sur les professionnalités

Vers l'usure professionnelle

Ce sentiment de fatigue professionnelle est très présent chez les travailleurs sociaux. L'une d'elles explique son épuisement qu'elle attribue aux conditions de travail partagées par l'ensemble de ses collègues : *« Mais c'est vrai qu'on a un peu marre de….Voilà, c'est compliqué de [...]statuer sur des aides financières, à un moment donné [...], c'est un peu épuisant et puis le contact avec le public est parfois très difficile en fait, parce ce qu'il y a beaucoup, beaucoup d'agressivité ; donc c'est assez usant en tout cas pour moi ; c'est usant pour moi donc, moi j'ai envie de changer quoi, de faire autre chose ! »* (Entretien 16). Une autre renchérit : *« oui, on a travaillé déjà de manière plus sereine, après c'est…..Moi aujourd'hui c'est, je me suis positionnée sur une distanciation sur tout ça parce que c'est épuisant de toujours être celle qui doit créer du lien. Voilà ! Et ça me fatigue ! Donc aujourd'hui j'essaie de me protéger parce que professionnellement je suis fatiguée. Tout ça, ça me fatigue, ça me fatigue qu'on accueille mal les gens, qu'on leur manque de respect, que voilà, j'estime que voilà ! On est un service social avant tout, on a le droit de dire non ! C'est pas*

grave de dire non ! Mais autant le dire de manière euh….Voilà, de manière correcte aux gens » (Entretien 15).

Les agents administratifs expriment cette même lassitude : *« oh je me suis dit comment je commence la journée…Je me suis sentie fatiguée, j'ai eu un temps où je me suis sentie angoissée! »* (Entretien 24) ; *« j'envisage de changer d'orientation parce qu'au bout d'un certain temps (5ans) le social, ça pèse beaucoup… sur la personne » [...] On est sur la ligne de front là au final on se prend tout en face »* (Entretien 18) ; *« je n'arrive plus à gérer »* (Entretien 19).

Ainsi, cette fatigue professionnelle n'est pas exprimée de la même façon par les agents d'animation. Même si deux d'entre eux envisagent une reconversion professionnelle, ils l'expriment en termes de choix de vie. Un agent souhaite travailler à présent de jour car le poste qu'il occupe depuis 12 ans ne *« laisse pas le temps de, comment dire, de concevoir une vie familiale »* (Entretien 3). J'ai relevé plusieurs fois l'emploi du mot usure. Cette expression se répète au long des entretiens menés. J'ai relevé vingt et une fois l'adjectif « usant » dans dix entretiens différents. Il fait écho à la question de l'usure professionnelle évoquée en première partie. La question de l'usure professionnelle n'est pas nouvelle et émerge en France à la fin des années 1980 en prenant forme par le concept du « burn out ». Martin souligne comment l'usure est *« un analyseur de non-dit institutionnel »* (Martin, 1998, p. 13). Il insiste sur la prise en compte des dimensions microsociologiques du changement, car selon lui, la perspective de compréhension de l'usure passe par l'analyse de *« notre implication et les logiques instituées* » (Martin, 1998, p. 14).

La façon de vivre la difficulté du travail n'est donc pas la même d'un service à l'autre. Ce discours récurrent pourrait s'apparenter à de la plainte et vécu comme tel par certains cadres de service. Il montre peut-être *« une plainte subjective des professionnels aux cadres d'action objectifs du travail social devenus contradictoires »* comme le souligne un rapport de 2008 de l'ONSMP, intitulé *Usure des travailleurs sociaux et épreuves de professionnalité. Les configurations d'usure : clinique de la plainte et cadres d'action contradictoires*, les auteurs s'interrogent entre autre, sur les raisons qui amènent un grand nombre de professionnels du travail social à surmonter leurs difficultés, objectivement attestées, par leur plainte sur des nouvelles contraintes de leur métier (Ravon et AL, 2008, p. 190). Force est de constater que leurs représentations de la peur prennent parfois des allures de guerre, de cataclysme. Elles semblent mal contrôlées. Les expressions relevées *« les tranchées », « la première ligne », « la ligne de front »* expriment des moments de guerre, interrogent sur l'esprit défensif et ou offensif

de l'accueil. Ces perceptions de l'accueil questionnent aussi sur la prise en compte du ressenti des agents, sur leurs relations avec la hiérarchie, les relations entre collègues. Leurs émotions semblent envenimer les ambiances de travail au quotidien.

B. Des agents d'accueil agresseurs ?

Les ambiances au travail semblent tendues différemment en fonction des catégories d'agents. Agents administratifs et travailleurs sociaux semblent entretenir des rapports complexes et tendus entre eux. Les ambiances de travail sont qualifiées avec une certaine rudesse. Les salariés décrivent des ambiances de travail délétères principalement sur l'accueil de jour. Une « ambiance pourrie » par exemple cache ou amène des propos tendus en direction des collègues entre eux.

De façon éparse, on relève des tensions complexes entre salariés et hiérarchie, toutes catégories d'agents confondues. Particulièrement visible dans le secteur tertiaire, l'organisation de travail et les contraintes associées participent de la souffrance du salarié. Les peurs sont actives, les insatisfactions le sont aussi parfois et génèrent de l'agressivité au travail.

L'agressivité

Les situations et le vécu des agents décrits en situation d'accueil renvoient à des situations, où ils se sentent agressés quotidiennement. La peur d'investir le face à face par le biais du pré-accueil, par exemple, est analyseur de cette peur de la rencontre, de cette peur de l'agression et provoque une « lutte des places » au sein de l'organisation de travail, pour reprendre le titre de l'ouvrage de De Gaulejac (De Gaulejac, 2014, (1994)).

L'agressivité peut être traduite comme *« une réponse spontanée, réactive, à une situation d'humiliation. Elle permet d'externaliser la souffrance ou les sentiments négatifs éprouvés dans une situation dévalorisante, de les déplacer vers l'extérieur de soi »* (De Gaulejac, 2014, (1994), p. 238). Si elle est fréquente chez la personne reçue en face à face en situation d'accueil, elle dénonce généralement des situations violentes et humiliantes. Ce sentiment est relevé dans la plupart des entretiens et confortent les études menées : *« On se sent agressé (…) les gens ont tout de suite des propos très dur à notre égard, très durs à l'égard du système »* (Entretien 19). Les personnes réagissent de façon haineuse contre les représentants institutionnels qui les accueillent permettant de *« dénoncer la violence, de mettre à jour le rapport de pouvoir dans la relation à l'autre, de revaloriser temporairement l'identité de soi »* (De Gaulejac, 2014,(1994), p. 239).

On peut cependant s'interroger sur la réponse apportée par les agents à cette agressivité qu'ils disent vivre au quotidien. J'observe un glissement de ce sentiment d'agressivité en direction des agents eux-mêmes au fil des rencontres, et plus particulièrement entre groupes d'agents. Des jeux collectifs s'opèrent offrant à voir des solidarités collectives quasi corporatistes : des travailleurs sociaux vis-à-vis des agents administratifs, et, des agents d'animation vis-à-vis des agents administratifs. Une sorte de surenchère à la compétence se met en œuvre qualifiant çà et là les personnes en termes dévalorisants. Les travailleurs sociaux sont par exemple très critiques vis à vis du manque de compétences des agents d'accueil ou des tâches de travail qu'ils effectuent.

Une travailleuse sociale interroge la prise de distance des agents d'accueil: *« ils n'arrivent pas trop à faire la part des choses, entre ce qu'ils peuvent vivre dans leur travail et ce qu'ils vivent au quotidien...Un amalgame »*. Une seconde explique : *« c'est pas pour ça qu'il faut en tenir des propos racistes. C'est pas parce que socialement on fait des constats de certaines populations, que ça, ça, on doit les transformer en propos racistes et aujourd'hui euh….Là, la corde est très limite sur certains agents, voilà ! »* (Entretien 15). Une troisième dénonce l'agressivité des personnes accueillies : *« c'est tellement usant l'accueil. Les personnes qu'ils reçoivent sont agressives, impolies »* et ajoute : *« j'ai l'impression que la parole de l'agent compte plus que la parole du travailleur social »* (Entretien 16). Certains professionnels se sentiraient-ils dépossédés de leur travail ?

Ce glissement, ou ce mimétisme émotionnel peut être aussi rapproché d'un résultat ressortant des données statistiques nationales, celle de *« devoir cacher ses émotions ou faire semblant de toujours être de bonne humeur »,* soit seulement 29,5% en FPT (Fonction Publique Territoriale) contre 40% en FPH (Fonction Publique Hospitalière) et 37,8% en FPE (Fonction Publique d'État). On retrouve cette posture professionnelle notamment chez les personnels soignants, décrits par Perrault Solivères pour les infirmières (2001). Elle apparaît au CCAS sous une autre forme transférentielle, non pas vis-à-vis des personnes reçues mais entre collègues et parfois même de la hiérarchie. Une travailleuse sociale explique que suite à une altercation avec une personne agressive, elle s'est sentie agressée par ses collègues de travail et sa hiérarchie : *« on m'a pris pour Zorro parce que je prenais sur moi et parce que ça ne se voit pas ! Je suis pourtant une personne hyper stressée [...] mais ça ne se voit pas, parce que je vais garder le sourire, je vais essayer de…Mais je prends sur moi !!![...] Je pense qu'il ne faut pas montrer quelque part qu'on est heureux ».* Elle va jusqu'à modifier sa posture pour venir travailler : *« je courbais un petit peu les épaules du coup ! » (Entretien 23). Elle a même « par*

erreur », oublié de s'inscrire une énième fois au concours de la fonction publique. Peut-on y voir un « acte manqué » ?

Cette situation interroge sur le soutien et la collaboration entre collègues et notamment le *« déni de reconnaissance »* qui peut aller jusqu'à *« l'expérience du mépris »* (Ravon et al., 2008, p. 199-200). Ravon explique, notamment, comment *« exposés directement et individuellement aux problèmes collectifs d'organisation, les intervenants ressentent ces problèmes comme une épreuve personnelle. Et lorsque ces « éprouvés » ne sont pas relayés auprès des collègues, des partenaires et surtout auprès des supérieurs hiérarchiques, au sentiment d'usure s'ajoute un sentiment de disqualification, de non-reconnaissance, voire de mépris »* (p. 199).

La désimplication au sens de l'Analyse Institutionnelle, comparable au phénomène de désinsertion [171]chez les publics accueillis et observés par De Gaulejac, se manifeste chez les accueillants professionnels. Apparaissant sous la forme d'activité empêchée, les agents sont progressivement désimpliqués en cachant une partie de leurs compétences, et, en se mettant en retrait de l'organisation de travail. Particulièrement visible chez les agents les plus diplômés à l'accueil, Un agent titulaire d'un master exprime sa position de retrait : *« le parcours en sociologie fait que je ne peux m'empêcher de réfléchir [...] Comment s'est organisé, de voir tout ce qui ne va pas ».* Elle ajoute : *« je peux pas agir, décider, d'organiser les choses, je peux rien dire en gros, et donc c'est un peu frustrant ! »* (Entretien 24). Ces agents s'enferment alors dans une application stricte des règles de fonctionnement qui provoquent de l'agressivité chez les personnes, donnant l'impression d'un cycle sans fin. Les agents développent d'autres modalités de travail et provoquent d'autres effets institutionnels.

Travailler pour l'organisation

« Je suis là pour appliquer les choses qu'on me demande de faire » (Entretien 26) explique un agent d'accueil.

Une politique en matière de lutte contre l'assistance semble être à l'œuvre au sein de la collectivité. Si l'on observe les missions à destination des jeunes de 18 à 24 ans, en 2012, 569 jeunes ont bénéficié d'un dispositif d'alternative à l'aide financière, en réalisant des missions

[171] La désinsertion s'opère lorsque les personnes passent progressivement de la contestation à l'intériorisation de l'image négative. Le temps intermédiaire se manifeste entre autre par de l'agressivité, un mécanisme de dégagement permettant à la personne pour un temps éphémère de revalorisée son identité (De Gaulejac, 2014, (1994), p. 223).

en direction d'une association. Le partenariat avec les associations notamment caritatives, avec le Secours populaire et les Restos du cœur sont les principales structures d'accueil (Rapport annuel, 2013, p. 42). Le travail rémunéré dans ces associations est une réponse « à leurs besoins vitaux ». On renvoie donc ces jeunes au secteur caritatif, pour y mener une activité de travail contre « bons soins ». C'est une façon singulière de repenser les critères d'attributions d'aides. Il fait le choix de remettre moins de secours d'urgence et d'augmenter le montant des aides accordées. Il s'agit de donner autant mais moins régulièrement afin d'éviter une logique d'assistance. C'est une première réponse au montant d'aide en progression depuis 2005. Ce type d'aide demande un travail spécifique avec les personnes accueillies. Ici, ce sont les travailleurs sociaux qui traitent ce type d'orientation. La seconde réponse plus en lien direct avec les modalités d'accueil concerne l'annonce des résultats des demandes d'aide financière. Ce moment apparaît crucial au niveau de l'accueil et génère de vives tensions entre accueillis et accueillants sur les accueils de jour du CCAS. Il a donc été décidé après concertation avec les agents d'accueil d'envoyer un courrier à chaque personne mentionnant le montant accordé ou le refus de la demande. Cette décision a pour conséquence de réduire le temps d'accueil. Un temps de fermeture est prévu dans la semaine pour des démarches administratives (entre autre pour la préparation de ces courriers). Dans les faits, on observe une réduction du temps d'accueil de proximité afin de protéger les agents d'accueil.

Extrait de l'entretien d'un agent d'accueil sur ces nouvelles modalités :

L'agent « On a la partie sociale en recevant les gens, mais on a notre partie saisie des dossiers et plus encore parce qu'on a une restructuration qui va être faite où on n'ouvrira plus au public que la matinée. Donc on recevra le matin et l'après- midi, on ouvrira plus, on fera des réponses au courrier, des résultats de commission… [...] Les personnes viennent, on leur donne les résultats oralement et les personnes vont : soient retirer leur aide soit faut leur expliquer [...] pour quel motif est le rejet ; maintenant ça va plus exister pour justement éviter les soucis de violence.

La chercheuse : donc il n'y aura plus d'accueil l'après-midi au CCAS ?

L'agent : il n'y aura plus d'accueil ; enfin il y aura un accueil dans le sens où les gens pourront retirer les listes pour faire des cartes de bus, [...] ils auront un courrier pour retirer leurs aides. Mais nous au bureau, on recevra plus, on fera que des courriers, que de la saisie administrative et des courriers pour envoyer aux personnes pour venir retirer leurs aides, ou des courriers de rejet ou d'ajournement ».

La chercheuse : et par exemple, comment feront les gens qui ne savent pas lire ?

L'agent : non, mais c'est vrai, vous avez raison parce que ceux qui savent pas lire….Mais en général, ils savent qu'il faut aller voir leur assistante sociale [...] et puis l'assistante sociale les suit, enfin normalement, il devrait y avoir un suivi avec les assistantes sociales extérieures et elle leur dira….Ou je pense à mon avis que ces personnes, elles seront informées et elle leur dira : « oh mais dès que vous recevez le courrier, vous venez on en discute….ça passera beaucoup moins par nous ! » (Entretien 25).

Cet extrait montre toute l'ambivalence de la relation d'accueil qui par ailleurs est revendiquée par cet agent, avec des mots touchants, faire *« un peu de soleil »*. Les personnes sont renvoyées sur l'extérieur du CCAS. Cette procédure est reprise dans la majorité des entretiens des agents comme un soulagement au temps de « pré-accueil » lors de la réception de la première demande du public. La réponse administrative est privilégiée à l'échange verbal et participe à la déshumanisation de la mission d'accueil. La réponse institutionnelle est une réponse pour « l'accueillant » et non « pour l'accueilli ». La réponse est aussi politique et interroge la mission d'accueil du public du CCAS et la politique sociale de la commune. Elle renvoie la responsabilité politique de la relation au chef de fil de l'action sociale, à savoir le département dont les assistantes sociales (en référence dans l'extrait) relèvent.

Cette réponse interroge aussi la nature du soin au travail apporté et son destinataire. Les salariés participent activement à trouver des solutions pour conserver leur outil de travail. Ils montrent leurs difficultés à travers leurs conditions de travail et transforment leur activité pour un travail bien fait, dans l'intérêt de l'institution. Les agents d'accueil travaillent à d'autres perspectives pour accueillir plus sereinement au CCAS. Ils développent notamment de nouvelles solidarités collectives entre eux et contre eux. Ces signes révèlent une nouvelle fois de l'usure professionnelle, *« La seule position professionnelle »* qui resterait aux professionnels, serait de *« pousser l'institution à inventer des réponses, d'où une prise de risque institutionnel, un inconfort de situation, des conflits avec les collègues. Sinon, opter pour le confort institutionnel, et se retrouver dans l'impossibilité de traiter les demandes, confrontés aux retours de violence des usagers »* (Martin, 1998, p. 13). Ces propos relativement anciens, semblent s'actualiser dans les implications des agents publics. Les adaptations incessantes des modalités d'accueil l'attesteraient. Ils pourraient illustrer à un autre niveau, la dynamique même des CCAS », obligés sans cesse à une constante adaptation de ses missions au local, pour survivre institutionnellement autant que pour aider les citoyens.

Le collectif de travail

L'extrait de l'entretien d'un des agents d'accueil illustre les dynamiques de groupe mise en œuvre au CCAS (Entretien 19) :

> *« Au niveau de notre équipe, dieu merci au niveau des agents d'accueil, on est une équipe très soudée c'est ce qui nous fait des fois la force, c'est ce qui est important parce que dès qu'un collègue est en difficulté on essaie plus ou moins d'intervenir avec nos moyens. Par contre si on y arrive pas effectivement, après on fait, on a un appel à d'autres collègues qui sont des travailleurs sociaux, pour essayer de…. d'apaiser ce conflit. Mais si vraiment les travailleurs sociaux n'arrivent pas à, à apaiser ce conflit, on fait appel à la direction, mais vraiment en, en dernier recours on fait appel à la police municipale. Voilà un peu, les étapes, voilà ! »*

Le soutien entre pairs apparaît fortement dans les études statistiques. Les agents déclarent *« être aidés par leurs collègues en cas de travail délicat ou compliqué »* (DARES/DGAFP, 2014, p. 7). Cet esprit de corps, est perceptible et plusieurs fois observés et relevés chez les agents d'animation. Il peut révéler un certain pouvoir d'agir. Les agents à l'urgence de nuit se cooptent au-delà de la hiérarchie *« on a recruté par connaissance »* car *« on a eu beaucoup de problème par rapport au choix de recrutement qui ont été fait »* (Entretien1). D'une manière générale, cet esprit de corps participe d'un désir de travailler « malgré tout », malgré, leur activité « empêchée », comme beaucoup d'entre eux l'expriment et ce toute catégorie d'agents confondue (Clot, 2010, p. 156). Mais le désir de travailler n'est pas nécessairement reliée à la tâche d'accueil du public.

Ces solidarités génèrent aussi un effet pervers sur les pratiques d'accueil « bien faites », opposant les agents de catégories différentes entre eux, voire les services entre eux. Ils servent davantage l'intérêt du groupe que l'intérêt de l'acte d'accueillir, au risque de participer à une évaluation même de la pratique d'accueil. Ces tensions de survie au travail, intoxiquent la tâche d'accueil à travers des ambiances de travail peu sereines. Je m'explique à travers les propos recueillis des agents. Ces derniers se positionnent les uns par rapport aux autres en se comparant, ou en s'opposant, et on l'a vu parfois, avec une certaine agressivité. Les espaces de restitution collectifs ont contribué à créer des échanges montrant un cloisonnement des échanges ou chacun reste sur son « quant à soi ». Par exemple, le temps de restitution collective devant regrouper les agents administratifs et les travailleurs sociaux n'a pas pu avoir lieu. Alors que j'avais prévu le temps de restitution en amont avec le chef de service, j'ai dû prévoir deux

temps d'échanges car les travailleurs sociaux étaient absents lors de ma première restitution (arrêt maladies, en commission). Provoquer des temps collectifs inter-service apparaît difficile. Les agents ne se connaissent pas entre services ou très peu. Alors que je suis en train d'attendre un agent d'accueil pour m'entretenir avec lui, j'assiste à une scène singulière. J'en propose une retranscription tirée de mes notes de recherches afin d'illustrer ce manque de lien entre agents.

Extrait de mes notes de recherche – octobre 2013

« Assise dans le bureau « désaffecté » de l'ancienne chef de service, en arrêt maladie… Je vois passer dans le couloir une travailleuse sociale du service chargé d'accompagner les jeunes ; nos regards se croisent, elle entre et me salue. Nous échangeons quelques « civilités ». Puis l'agent d'accueil arrive pour mener l'entretien. Ils se croisent sans un mot. Une fois, la travailleuse sociale partie, je demande à l'agent s'il connait cette collègue. Il me dit que non, qu'il ne l'a jamais vue ».

On a vu par ailleurs sur l'analyse de la dimension spatiale, comment le choix hiérarchique des horaires d'accueil participait à la non rencontre des agents entre service. Le déplacement des travailleurs sociaux au rez-de-chaussée, à l'écart de l'accueil centralisé questionne aussi la dimension hiérarchique. Siblot insiste sur la « *position subalterne* » des employés de guichet, dans les services public *« agents de catégorie à la ville »*, et soumis *« au bas de l'échelle »* à une hiérarchie très prégnante (Siblot, 2010, p. 103). Cette situation ne semble pas vérifiée sur ce CCAS même si certaines verbatim relevées ici ou là montrent parfois des tensions *« je pense que des fois, il faut savoir (…) mettre un bémol quand il s'agit de la direction »* (Entretien18).

La mission d'accueil devient de façon libidinale un alibi pour faire valoir les compétences des uns et des autres, des uns par rapport aux autres. L'usager se retrouve pris au milieu de tensions professionnelles, les agents cherchant eux-mêmes leur propre reconnaissance professionnelle sur leur lieu de travail *« On est même pas dans l'organigramme » (le chef de service) oui »* (Entretien 2) claironne un agent d'accueil de nuit. Le service d'hébergement de nuit n'apparaît effectivement pas dans le nouvel organigramme du CCAS. Comme je l'ai signalé précédemment, aujourd'hui le centre d'hébergement d'urgence saisonnier a été fermé définitivement. Les salariés, dont une partie n'était pas titulaires, ont été « remerciés » par la structure. Les agents titulaires ont été « reclassés » sur leur mi-temps hivernal. L'un d'entre eux a intégré la police municipale. J'ai croisé l'un d'entre eux à la sortie d'un bar de nuit l'hiver dernier. Il poursuivait son activité parallèle de gardiennage de sécurité. Le chef de service et

travailleur social en maraude a démissionné avant la fermeture du centre et intégré un poste de travailleur social du personnel dans un service privatisé.

Si comme Siblot l'observe le tissage des liens établis entre les services et les agents se fait autour d'une certaine « familiarité » que s'approprient les administrés, la qualité d'accueil dépasse le cadre organisationnel et structurel (Siblot, 2006, p. 194) et rejoint l'idée de Clot sur le pouvoir d'agir des salariés et sur leur désir de travailler, un espace tiers où s'institutionnalise l'accueil *« La relation que je donne aux gens, c'est pas la mairie, hein ! C'est moi et les gens, ils m'assimilent pas à la mairie »* (Entretien 2).

Conclusion

Le jeu de forces ou d'interférences que montrent les implications des différents professionnels à travers la fonction d'accueil fait apparaître des effets sur leurs professionnalités. Ces effets ont largement été analysé en Sciences de l'éducation, de diverses manières et au regard particulièrement de la pratiques professionnelles des enseignants. Les pratiques professionnelles sont prises comme *« des configurations singulières », « des pratiques en situation »* (Marcel, 2014, p. 86). Bourdoncle montre comment la profession d'enseignant peut être considérée comme *« cet art de poser de manière nouvelle les problèmes, de les résoudre en direct et d'improviser, cette réflexion en action est un exercice de l'intelligence, rigoureux à sa manière et de toute façon nécessaire pour permettre la mise en œuvre des savoirs scientifiques et techniques »* (Bourdoncle, 1993, p. 97). Cet art qui qualifie aussi le travail social peut reconnu, par les instances professionnelles. Il engendre alors des émotions particulières au travail. En fonction du parcours des salariés que j'ai rencontré, je constate qu'ils ne vivent pas le rapport à la relation d'accueil de la même façon, mais les conséquences aboutissent souvent à un désinvestissement et une désimplication. J'observe une montée de l'agressivité dans le temps de la rencontre. L'épuisement professionnel apparaît larvé dans la plupart des entretiens. L'attente ou l'espoir de la titularisation incite cependant à rester sur un poste aux fonctions d'accueil et de résister à l'usure professionnelle. Intérêt budgétaire et alimentaire pour les uns, voie d'attente ou de garage pour les autres, beaucoup s'y retrouvent : les agents connaissent les postes et disent, malgré tout, aimer accueillir.

Enfin, je note le sentiment d'impuissance caché à travers la montée des aides et des sollicitations, du malaise des accueillis et de l'agressivité ressentie par les accueillants. Ce non-

dit oblige l'institution à inventer quotidiennement un nouveau temps d'accueil relationnel. Il se cristallise par des aménagements incessants des dispositifs d'accueil.

L'accueil interroge alors les professionnalités en construction en travail social.

V. Regard clinique sur l'accueil : l'accueil, un analyseur des nouvelles modalités de l'intervention sociale

Pour traiter ce dernier point, je m'appuie plus particulièrement sur les phases collectives d'analyse que j'ai mises en place à travers les temps de restitution, prévus dans mon dispositif. Ces derniers participent à éclairer davantage les données recueillies. Mon travail de recherche s'inscrit dans une logique de socio-clinique institutionnelle qui allie recherche et intervention dans une situation donnée. Il n'a jamais eu pour but de changer la situation elle-même mais il participe à faire évoluer la représentation des acteurs, *« à travers le travail éducatif de l'analyse »* (Ardoino Lourau 1994, p. 54). Les phases de restitution produisent des effets sur les agents eux-mêmes.

Je débute par la dimension d'accompagnement de la relation qui se met en œuvre à travers les discours et les modalités repérées de l'accueil. Je termine par les questions que cette intervention révèle en terme de professionnalité et comment elle questionne la formation professionnelle en travail social.

A. Vers une relation d'accueil en intervention sociale

L'accueil un analyseur des pratiques

J'utilise donc des résultats tirés de l'analyse de la phase de restitution. A partir d'un exemple issu de l'échange mené avec l'équipe du dispositif « d'accueil polyvalent », le travail collectif amène les salariés à s'autoriser à avoir un autre regard sur le travail qu'ils font. Il produit même des effets en dehors du temps d'analyse collective, comme je vais le constater à présent.

J'amène les agents à réinterroger collectivement la dimension de l'accueil. Je propose une version synthétisée sous forme de diaporama « power point » des principaux résultats revenus majoritairement. A l'oral, je provoque la discussion en montrant des spécificités, ou des contre arguments possibles, à partir des entretiens individuels. Voici un exemple de la trame que j'ai employée lors de la restitution collective en avril 2014 :

Thème : l'accueil

Exemple présenté sur « power point » au groupe : (restitution écrite)

- ✓ Des missions axées sur l'aspect financier et les procédures administratives : action éducation budgétaire forte (militance des agents ESF)

Exemples : (restitution orale) à partir de deux verbatim tirés des entretiens

Ex. 1 : « Expliquer aux personnes, comment ça fonctionne, voilà ! Le règlement, qu'ils comprennent pas ! Parce ce qu'on leur dit « ben voilà, vous avez fait une demande juste à l'instant », « je vais avoir une carte gratuite parce que j'aurai 5 mois… » parce qu'ils ont entendu dire ça, mais c'est pas tout à fait exact…Et voilà, ça reste compliqué à expliquer. Y a des personnes qui comprennent tout à fait, mais y en a qui n'acceptent pas qu'on leur demande autant de documents administratifs ».

Ex. 2 : « c'est peut-être un peu délicat de prendre une position ; on nous envoie des fois des personnes qui ont pas lieu de…..ça devrait pas passer par nous agents d'accueil, on n'a pas déjà la formation de travailleur social pour gérer ce, ces conflits mais pourtant on est en première ligne ; c'est nous avons l'agressivité en première ligne, nous, ça c'est sûr ! ».

Figure 41 - Exemple d'un temps de restitution

L'accueil ainsi restitué, autant sous sa forme écrite que verbale, exprime une réalité de l'institution. Il fait remonter des demandes sous-jacentes. Les agents expriment tout à la fois leurs surprises et une certaine satisfaction devant l'énoncé de mes premiers résultats, qui n'ont pas d'autres intérêts que de les inciter à parler davantage. Ils réinterrogent la place et la reconnaissance de leur travail de première ligne, qu'ils demeurent avoir du mal à décrire concrètement. C'est une analogie que je relève aussi bien dans les entretiens individuels que dans les temps collectifs. Ils se livrent facilement et décrivent avec moult détails des agressions ou situations conflictuelles. Mais expliciter concrètement et spontanément leurs activités d'accueil parait difficile. Peut-être parce ce que, comme le reflètent les entretiens, ils les vivent comme « innées », presque banales et évidentes. Elles semblent reposer sur le bienfondé de leur engagement. Comme le faisait déjà remarquer Martin en 1998, l'engagement doit se structurer *« par le souci de l'autre »* et non plus reposer sur un esprit militant des années 1970. Pour l'auteur : *« il s'agit de concevoir l'intervention en se centrant sur l'autre comme finalité, ce qui suppose comme démarche préalable le long travail de la connaissance et de la compréhension ; sur le plan personnel il s'agit de diversifier les registres identitaires, ne plus/ne pas tout attendre du professionnel, trouver des espaces de reconnaissance »* (Martin, 1998, p. 15). L'expression de la pratique d'accueil apparaît ainsi masquée pour la plupart d'entre eux par le malaise institutionnel ambiant. Quand la résistance est très forte, elle amène les personnes à se protéger au sein de l'institution, d'autant plus si elle cache ou porte en germe de l'usure professionnelle (Martin 1998). Le discours de la plainte prédomine alors (Ravon, 2008).

Les agents s'expriment et confirment la dimension technique que demande l'aide financière. Elle apparaît même fastidieuse et compliquée à mettre en œuvre au niveau technique (saisies informatiques, procédures d'enregistrements) et dans la gestion administrative des dossiers qu'ils doivent le plus souvent gérer simultanément avec l'accueil direct des publics.

Le dispositif, en lui- même, provoque la réflexion des agents et induit d'autres effets sur les relations interpersonnelles et la coordination au sein même de l'équipe. Il interroge les modalités de management. Un huissier que je n'ai jamais rencontré « officiellement », m'interpelle suite à la phase de restitution collective avec les agents d'accueil: *« Moi j'ai des choses à dire sur ce que je fais, sur ce qu'ils font, sur ce que je vis au quotidien ici », sur « Comment ils parlent de nous ! ».* J'ai l'impression d'avoir réveillé des fantômes d'outre-tombe…Je suis passée maintes fois devant eux, avec l'impression de ne jamais être vue…Ils veulent parler, dire, s'exprimer. Les agents d'accueil ont le même comportement après cet échange. Un agent me confie en sortant d'une des rencontres collectives que *« la situation a changé, je ne dirai plus les mêmes choses aujourd'hui »*...L'instituant s'agite ! L'accueil apparaît au cœur des relations entre agents. Ils expriment le souhait que ces résultats soient présentés aux travailleurs sociaux de l'équipe. Absents pour différentes raisons professionnelles ou personnelles lors de la restitution, j'ai été amenée à prévoir une seconde intervention auprès de ces derniers. La date antérieure ayant été fixée par le service, je constate qu'il n'a pas été possible d'échanger avec l'ensemble de l'équipe. Mais cette absence est mise au travail dans le groupe, elle révèle les tensions entre les dimensions administratives et sociale de l'équipe. Elle permet aux agents d'analyser l'absence des travailleurs sociaux. Ils interpellent la chef de service et regrettent ce temps de confrontation de penser collectif avorté.

De la fonction d'accueil à la relation d'accompagnement

Cette approche de l'accueil fait ainsi écho au travail mené par Maurel sur l'activité d'accueil en 2000. Je l'ai abordé en première partie. Elle insistait déjà sur la dimension de process à travers les activités de l'accueil et définissait une fonction d'accueil en quatre temps, que je résume sous la représentation suivante:

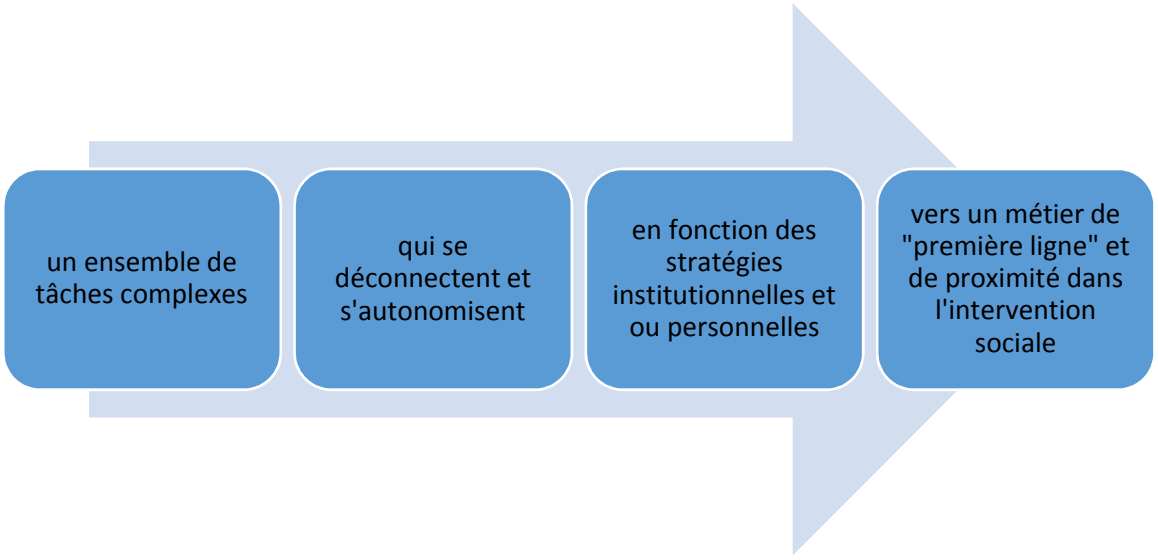


Figure 42 - La fonction d'accueil (Maurel, 2000, p. 126)

L'ensemble de tâches catégorisées par l'auteur pour l'analyse, revêt un caractère complexe et combinatoire.

La fonction d'accueil est multiple et apparaît reliée à la notion d'intervention. Je m'appuie sur la thèse d'Yves Couturier, qui désigne l'intervention en articulant *« une activité, une tâche, une fonction : diagnostiquer, évaluer, conseiller, etc. ;une méthode : l'intervention en situation de crise, court terme, etc. ; une approche : l'intervention féministe, communautaire, structurelle, etc. :un courant disciplinaire : l'intervention sociologique, etc. ; un objet : l'intervention en santé mentale, l'intervention sanitaire, etc. ; une ingénierie sociale : l'intervention technocratique, etc. ; des technologies : l'intervention par le toucher affectif, par la trousse médico-légale, etc. ;des contextes : l'intervention en CLSC, etc. ; des actants : l'intervention de l'expert, etc. ; des légitimités : l'intervention pour le maintien de la vie, la protection de l'enfance, etc. »* (Couturier, 2001, p. 26).

L'accueil renvoie à la dimension d'intervention sociale que remplissent effectivement les fonctions décrites par Couturier : du pré-diagnostic à l'évaluation pour évaluer, informer, orienter. L'accueil participe d'une méthode d'intervention sociale auprès notamment des publics en difficultés et en vue de les accompagner dans leurs demandes d'aides. Il fait appel à des technologies dont j'ai pu vérifier à plusieurs reprises qu'elles sont fondées sur des valeurs humanistes et prennent appui sur les affects. L'accueil est enfin légitimé dans notre exemple ici par la mission globale de prévention et de développement social des CCAS.

La dimension relationnelle mise en œuvre à travers les exemples énoncés, trouve également résonance dans les travaux de recherche portant sur l'accompagnement en travail

social (Giuliani, 2013). Je convoque plus particulièrement le terme « d'ordre pactisé » proposé par Giuliani. Elle le caractérise tout d'abord comme *« une situation dans laquelle les repères pour l'action sont momentanément ou durablement indisponibles et avec lesquelles les acteurs vont devoir composer »* (Giuliani, 2013, p. 142). Les exemples de pratique d'accueil ci-dessus montrent le caractère imprévisible de la rencontre en accueil (l'agressivité par exemple de l'accueilli). La dimension de première ligne les expose au quotidien à recevoir autant de personnes différentes et à des demandes et comportements imprévus. La seconde dimension, suppose *« une interaction dont le déroulement n'est pas planifié par des consignes officielles mais nécessairement organisé au fil d'un traitement interactionnel »* (p. 142). Si l'on a pu constater au cours de l'analyse précédente la structuration des espaces d'accueil et des phases prédéterminées, ces évolutions disent peu de choses de leurs mises en œuvre concrètes. On en trouve des traces dans les valeurs morales mises en avant par les agents. Les fiches de postes sont relativement généralistes sur la mise en œuvre de l'accueil et décrivent un volet très administratif de sa dimension. Ainsi s'instaure *« l'improvisation d'une orientation morale et pratique (méthode) dont la validité se limite à la situation et au collectif des personnes impliquées »* (p. 142). De fait, l'accueil apparaît comme une relation professionnelle, qui se déploie selon des dispositifs variés en fonction de lieux et des personnes qui occupent ces espaces. Il impose des temps de coordination entre salarié et interroge les problématiques de management. Je peux dire que cette approche relève d'un « ordre pactisé » qui institutionnalise l'accueil comme une relation d'accompagnement, dont la finalité première est celle d'informer la personne et d'évaluer sa situation pour l'orienter au mieux. Elle se développe aujourd'hui, dans un espace-temps qui n'est plus pris en charge par les travailleurs sociaux eux-mêmes. L'exemple 2 restitué dans l'encart ci-dessus y fait référence. L'agent qui expose cette situation fait référence non pas aux travailleurs sociaux de la structure mais à ceux d'institutions partenaires, interrogeant les limites de la prise en charge du travail social. Le CCAS accueillerait régulièrement aux dires des agents, des personnes « sans solution ».

B. Regard clinique sur l'évolution des professionnalités : quelles questions de qualification ?

Ces organisations de travail laissent alors supposer un travail de « première ligne » de plus en plus géré par un présentiel intense, animé par des agents d'accueil « non experts » du travail social. L'intervention de « back office » serait davantage spécialisée et animée par les « experts », travailleurs sociaux. Ce constat n'est pas spécialement novateur. Mais, le lien apparent entre précarité professionnelle des accueillants (toute catégorie confondue) et la

précarité des personnes accueillies nous interpelle. Le rapport aidant/aidé se complexifie encore avec l'évolution de la relation d'accompagnement basée désormais *« sur la reconnaissance de la capacité relationnelle de la personne prise en charge »,* et, la première mission de l'intervenant, à savoir *« instaurer un mode de relations […] pensé comme faisant défaut » (*Ion, Ravon, 2012, p. 81). Si un déplacement de la relation d'aide en première ligne semble s'opérer depuis le début des années 2000 (Maurel 2000), il interpelle de plus en plus vivement le processus de professionnalisation des agents, dans le cadre d'une relation d'accompagnement, aggravé par les insuffisances et les limites des réponses institutionnelles en repensant les composantes de l'accompagnement *« Le travail social apparaît à la fois comme une nécessité et comme un leurre »* (Martin, 1998, p. 15).

L'accueil un sale boulot ?

Le travail social au quotidien devient source de souffrance pour beaucoup de salariés parce qu'il se complexifie au niveau des accompagnements. Les propos recueillis le démontrent explicitement. Les intervenants sociaux et sanitaires disent ne plus sentir l'adéquation entre les objectifs personnels et ceux liés au travail. L'accueil semble ne plus être dévolu à des professionnels formés à la relation, comme le sont par exemple les travailleurs sociaux, mais délégué aux services administratifs. Les travaux de Hugues en sociologie des professions proposent une autre perspective avec le concept de *« dirty work »* (Sale boulot). Il caractérise des tâches de travail que l'on juge dégradantes voir humiliantes et s'exposant au regard méprisant des autres (E. C. Hugues (1951, 1956, 1958, 1970), 1996). Ce concept qui inspire notamment le champ de la psychologie du travail, est repris sous la forme de « *travail vil* » (Iribarne, 1993, p. 43), de *« sale boulot »* (Lhuilier, 2005, p. 73-98). Les travaux d'Arborio (1995) montrent comment par exemple le métier d'aide-soignante s'est construit par délégation de ce « sale boulot » des infirmières permettant la revalorisation pour une part, de certaines activités délaissées. Je l'ai constaté également à travers les propos d'agents et l'énergie qu'ils donnent à traduire l'accueil comme un travail difficile et dangereux, l'accueil apparaît davantage comme un moyen de reconnaissance pour les personnels à la qualification la plus faible. Toutefois, ces personnels participent aussi à dévaloriser l'accueil au risque de le réduire à une activité dépourvue de tout caractère social. Et la difficulté qu'ils éprouvent pour certains à décrire et expliciter leur travail au quotidien, ne montre plus qu'un travail d'accueil éprouvant, dont la raison finit par leur échapper ou alors devient très normative et moralisatrice. Mais les collectifs de travail restent globalement actifs contrairement à ce que l'on peut observer ordinairement dans les études sur la souffrance au travail. Je fais référence ici aux travaux de

Clot. Il démontre comment la santé des individus se dégrade quand *« un collectif professionnel devient une collection d'individus où chacun est exposé à l'isolement »* et insiste sur la nécessité à retrouver chaque fois les raisons de cette perte *« d'action de civilisation du réel »* révélés par le travail et ses aléas (Clot, 2010, p. 97). Un seul groupe d'agents montrent des signes de désunion voire de désalliance, il s'agit des travailleurs sociaux.

Comme je l'ai vu en première partie, l'équipe du Céreq qui avait préalablement répondu à l'appel d'offre sur l'Éducation Nationale (Kalck, Guitton, 2011, p. 293-294) envisage trois scénarios possibles sur le devenir de l'accueil dans le champ professionnel. J'utilise la lecture qu'ils en font pour poursuivre l'analyse de l'accueil.

Le premier scénario est celui de l'emploi peu qualifié ou « l'accueil banalisé ». Autrement dit, accueillir des salariés en reclassement professionnel ou en fin de carrière sur des postes peu qualifiés, faisant *« l'objet d'une moindre attention car les fonctions sont jugées peu exigeantes »* (Kalck, Guitton, 2011, p. 293) Cette orientation tendrait à se réduire, selon eux. L'accueil en fonction publique que je viens d'observer démontre au contraire que la tendance semble toujours aussi vive et que l'accueil semble davantage être utilisé comme une voie d'attente ou de garage pour les professionnels (toutes catégories confondues).

Le second scénario est celui de *« l'emploi technique spécialisé et fortement encadré par des normes, des procédures et des outils définis par l'organisation »* ou *« l'accueil prescrit »* (Kalck, Guitton, 2011, p. 293). Les salariés sont ici en autonomie limitée et chargés de répondre à une mission précise de l'employeur. On serait davantage dans le cas de pratiques d'accueil très uniformisées autour d'une tâche particulière). Les dispositifs d'accueil observés semblent davantage s'inscrire dans ce cadre. A ce titre, les implications des professionnels relèvent des relations complexes avec l'institution, compte tenu notamment des statuts précaires que la majorité d'entre eux semble avoir. En revanche, la technicisation de l'accueil, que l'on retrouve également dans le scénario que propose la Charte Marianne renvoie alors à une dimension marchande de l'accueil de type prestation publique. Elle interroge les problématiques de marchandisation de l'action sociale (Chauvière 2004, 2008) et semble transparaitre les dispositifs observés les aménagements permanents du site « d'accueil polyvalent » ou à travers la fermeture du site d'hébergement d'urgence pour des raisons qui semblent prioritairement financières.

Le dernier scénario pressenti par le Céreq reposerait sur *« la professionnalisation » ou "accueil personnalisé" parce qu'il réclame une forte initiative de la part des professionnels, soucieux de traiter leur public comme des personnes et non des individus "réifiés" :*

consommateurs, patients, clients, administrés » Cet espace serait marqué par de fortes interférences, à la croisée d'un engagement professionnel intense des agents d'accueil d'« une implication forte » allant jusqu'à investir et proposer des modalités d'évolution du service dont ils perçoivent les limites, *« parfois partagée par l'ensemble de l'organisation ou du service qui les emploie »* et qui *« se heurte parfois aux prérogatives des autres services ou institutions et aux réactions corporatistes de leurs personnels »* (Kalck, Guitton, 2011, p. 294). Ce dernier scénario même s'il ne concerne pas expressément le champ de l'intervention sociale montre en germe les tensions émanant des implications professionnelles des agents. Globalement, *« Accueillir le public suppose une véritable professionnalité. Par-delà la diversité des emplois concernés, celle-ci s'exprime avant tout dans la composante relationnelle de l'activité. Elle comporte également une face moins visible, faite d'auto-organisation et de "pêche à l'information". Certaines évolutions actuelles risquent cependant d'entraver ce « savoir-accueillir »* (Cadet, Gosseaume, Malahoui, Sechaud, 2012, p. 1). Ce constat du Céreq montre à la fois les tensions et les perspectives de l'acte d'accueillir. Issus d'une approche plus globale sur l'activité d'accueil, ces résultats interrogent la question de la professionnalité dans le champ du travail social et la prise en compte de l'accueil. Il semble que son champ reste difficile à circonscrire par le champ professionnel.

Les évolutions proposées par l'équipe du Céreq concernent les modalités organisatrices pouvant découler des nouveaux modes de management, d'autant plus actifs et virulents dans les domaines de l'intervention sociale. La poly-activité du travailleur social comme celle du cadre de l'intervention sociale ont sans doute en commun une « identité de terrain » mise à mal par les référentiels de compétence. L'activité d'accueil en bas de la hiérarchisation de cette chaine des métiers en est une illustration. Ces travaux interrogent deux points qu'il me semble pertinent d'approfondir : la question du management et ses effets sur les professionnalités des agents.

Accueil et management

L'accueil est aussi analyseur d'une tension entre management et équipe. La démarche socio- clinique entreprise fait ressortir des éléments plus subtils au-delà de la catégorisation administrative des agents d'accueil rencontrés. Cette dynamique des groupes revêt un retour assez flagrant au « prolétariat » de type marxiste. Quand l'agent intervient auprès de l'usager ses représentations évoluent induisant des modifications à différents niveaux comme je l'ai vu au cours de cette partie : la dimension relationnelle et d'accompagnement de l'accueil, la nature de la relation usager/salarié, la posture professionnelle du salarié (ses motivations, son rapport

au métier…). Le système de la Fonction Publique Territoriale (FPT) ne capitalise pas les ressources humaines par son système de titularisation des fonctionnaires. Ces derniers se retrouvent en position de précarité lorsqu'ils n'arrivent pas à passer le concours de catégorie B et restent maintenus parfois en toute illégalité en fonction publique. Le système de recrutement en FPT protège les agents les moins qualifiés en permettant une titularisation sans concours en catégorie C. Il participe à la dévalorisation des diplômes qualifiants comme ceux des travailleurs sociaux, en facilitant l'entrée dans la fonction publique des agents de catégorie C titulaires en privilégiant de façon égale les formations diplômantes supérieures ou inférieures différentes des formations qualifiantes du travail social. Sur le CCAS, les diplômés à niveau égal ou supérieur obtiennent des concours plus facilement que les travailleurs sociaux diplômés. Ces particularités interrogent les modalités de management.

Les cadres interrogés au CCAS ont des propos qui rejoignent ceux d'autres cadres que j'ai pu relever dans une revue professionnelle de l'UNCCAS concernant plus globalement la thématique de la souffrance au travail. Ils partagent une certaine militance pour une démarche d'encadrement participative et collaborative *« Moi j'aime dire « richesses humaines. Nous avons du personnel très motivé et engagé. Nous devons favoriser l'expression et la reconnaissance de leurs talents »* exprime une directrice de CCAS interviewée par la revue de l'UNCCAS (Actes, 2015, p. 18)[172]. Une chargée de ressources humaines insiste sur des dispositifs adaptés aux besoins des équipes *« Nous imaginons, en lien avec les services concernés, des actions "sur mesure" pour tel site ou tel catégorie de personnel, en étant à l'écoute des besoins de terrains »* (Actes, 2015, p. 19). Les cadres sont aux prises avec un système public qui ne permet pas la reconnaissance des compétences de ces agents. Plus la mission d'accueil est perçue avec une dimension sociale et plus elle demande à être reconnue au niveau salarial.

La triade qualification/déqualification/disqualification

Les agents de catégorie C s'ils sont surdiplômés par rapport au poste qu'ils occupent, passent les concours de la FPT et quittent les postes. Les travailleurs sociaux de catégorie B et agents n'arrivent pas à « se rencontrer ». Eux-mêmes apparaissent en tension au sein même de leur propre corps de métiers et les collaborations semblent difficiles. Ils se sentent dépossédés de la fonction d'accueil. On assiste à une fuite de « ressources » les agents quittent leur poste

172 Le numéro 457, d'avril 2015 de cette revue professionnelle de l'UNCCAS titre en dossier du mois « GRH, comment les CCAS prennent soin de leurs agents ? »

où acquièrent des compétences pour d'autres postes ou leur statut est reconnu, et ce toutes catégories confondues. Les agents de catégorie C se sentent « empêchés » dans leur activité d'accueil et peuvent avoir l'impression d'être perçus très négativement de l'extérieur comme des « *bourrins* » (Entretien 2), comme de l'intérieur par leurs collègues travailleurs sociaux, voire de leur direction. Leur niveau et degré de compétences apparaissent très hétérogènes et ne sont pas uniquement liés au niveau de diplôme. Le système oblige les agents titulaires de diplômes plus élevés, mais étant en catégorie C, à évoluer sur un autre poste que l'accueil. Il accentue leur reconnaissance par le statut et non le diplôme (obtention du concours). Cette reconnaissance engendre de nouvelles tensions entre les agents des différentes catégories. Les travailleurs sociaux se sentent dépossédés de leurs attributions. Les agents de catégorie C insistent alors sur la dimension sociale de leur fonction d'accueil pour pouvoir être reconnus.

Depuis le début des années 1990, notamment avec les travaux de Bourdoncle, l'évolution des professionnalités est perçue comme un processus de professionnalisation qui transforme des métiers d'exécution en professions dotées de compétences réflexives. L'accueil, comme analyseur, montre plutôt une sorte de « blocage » de ce processus aussi bien pour les agents d'animation, d'accueil administratifs ou des travailleurs sociaux. D'ailleurs, le fait que certains agents de catégories C soient plus diplômés que les agents de catégorie B (les travailleurs sociaux) caractérise les limites de du processus de professionnalisation. Si mon travail de terrain montre des praticiens en capacité d'êtres réflexifs, cela ne se traduit pas pour eux par une « professionnalisation » au sens d'une meilleure reconnaissance de leur métier ou de leurs compétences. Bourdoncle en s'intéressant à la professionnalisation des enseignants montre l'étiolement progressif de ce qu'il nomme *« le mythe de la profession »* (Bourdoncle, 1993). En réinterrogeant la construction sociologique du terme de profession, comme je l'ai vu en première partie, notamment avec les travaux de Dubar et Tripier, Bourdoncle montre comment *« l'activité enseignante est donc par nature composite. Chacun met en œuvre telle ou telle de ces facettes selon le moment, les élèves et lui-même »* (Bourdoncle, 1993, p. 104). L'analyse qu'il propose est transposable aux métiers du travail social. Les travailleurs sociaux s'adaptent chaque jour à des réalités différentes, dans le face à face avec les personnes accueillies. J'ai montré comment certains auteurs du champ du travail social définissaient également ce champ comme un art, une activité de bricolage parfois (Ravon, Chauvière). Ces qualificatifs professionnels, que l'on retrouve dans le champ de l'enseignement, interrogent selon Bourdoncle la nature des savoirs *« II ne peut y avoir de profession en l'absence d'une base de savoirs formels capables d'orienter la pratique »* (Bourdoncle, 1993, p. 104). A travers

l'analyseur accueil, je montre ainsi les « limites du mythe de la professionnalisation » concernant plus largement l'action sociale. Les agents d'accueil sont soumis aux mêmes tensions que ces professions historiquement établies, comme je l'ai vu en première à travers l'émergence des cœurs de métiers du travail social. Ils interrogent leur propre savoir à l'accueil et sa mise en œuvre. Comme pour les enseignants, la difficulté réside entre autre dans la nature même de leur professionnalisation *« Bien que ces savoirs portent sur leur pratique et souvent la prescrivent, ils leur restent largement extérieurs »* (Bourdoncle, 1993, p. 106). La construction des référentiels de formation et leurs compositions, la nature des enseignements du travail social que j'ai analysé en première partie, caractérisent ce que Bourdoncle questionne en termes d'assujettissement d'une pratique professionnelle à des savoirs prescrits, parce qu'elle ne les produit et ne les contrôle pas (Bourdoncle, 1993, p. 107). Enfin, la nature même du statut des professionnels est problématique. Les travailleurs sociaux comme les enseignants sont majoritairement des fonctionnaires, dont le cursus de formation dépend de l'État (Diplôme d'État) et non donc pas l'autonomie des professions libérales (en référence au mandat et à la licence de la profession au sens interactionniste). Même si historiquement l'État français a construit et légitimé ces professions, il induit des divisions élitaires au sein même de sa fonction publique (par catégorie) et peut générer des luttes de pouvoir au sein d'un même service pour tenter de réguler un marché, somme toute immuable, compte tenu du cadre administratif institué par l'État lui-même.

Chauvière en 2004 dans son ouvrage *Le travail social dans l'action publique* prend l'exemple de la mission d'accueil pour montrer comment sa valorisation *« comme pure fonction d'orientation, détachée de toute ambition sociale a priori et de niveau de qualification le plus bas »* participe de la division des tâches du travail social (Chauvière, 2004, p. 256). Il en déduit un processus de *« déqualification/disqualification »* qui engendre un affaiblissement des métiers du travail social représentés par les cœurs de métiers de même niveau de qualification (niveau licence). L'émergence de *« nouveaux métiers »* à la qualification la plus basse accroit selon lui le doute *« de l'utilité du salariat social »* (Chauvière, 2004, p. 256-257). Cette disqualification du travail social participe alors à la qualification des métiers les moins qualifiés et reviendrait à réinterroger une logique de lutte de place au détriment du fondement ou non de la relation d'accueil. Cette approche écarte cependant l'hypothèse que le travail social peut se développer autrement. L'analyse de la relation d'accueil que j'effectue tend à montrer que les interstices de la relation laissée vide par ces travailleurs sociaux, aux prises avec des situations de plus en plus complexes, sont propres au développement de nouveaux temps d'échanges

relationnels. Ces temps d'accueil demandent alors aux professionnels accueillant le public d'être en capacité de développer ou d'avoir déjà développés de nouvelles capacités qui bougent les lignes de l'intervention sociale et des métiers initiaux de la relation en travail social.

C. Regard clinique sur l'évolution des professionnalités : quelles questions de formation ?

La professionnalisation des agents d'accueil

Les travaux de Dubar (1991) qui ont déjà guidé mon travail en DEA (Rougerie, 2004) reprenne la question de l'identité au travail. En proposant le concept de forme identitaire, il montre comment les ajustements entre le structurel et le biographique construisent l'identité sociale autour de deux processus : la transaction subjective et la transaction objective. Identité sociale et identité professionnelle sont liées. Les *« processus biographiques par lesquels les individus construisent "des identités pour soi" et les mécanismes structurels permettent ou non la reconnaissance "des identités d'autrui" »* (Dubar, 2013, (1991), p. 111). Les trajectoires de vie des personnes participant de leur socialisation construisent un processus biographique aboutissant à une identité « pour soi ». Subjective, cette identité dépend de l'environnement de l'individu dans lequel il évolue. L'influence sociale dont tout individu fait l'objet constitue un autre ensemble de type structure structurel. Ces deux mouvements identitaires composent l'individu et caractérise l'identité de l'individu en fonction des stratégies qu'il mène dans un sens comme dans l'autre. Une étude menée auprès de jeunes enseignants en formation en 2005 reprend pour une part cette approche théorique. Les auteurs montrent que l'identité est le reflet au niveau individuel de valeurs communément admises dans une société. Il est question de consensus (Ayraud et Guibert, 2000, p. 233-265). La question de l'identité prend en compte les influences environnementales de la société, les relations entre acteur en participant au sens subjectif donné à leurs actions. L'identité en construction est multiréférencielle, plurielle et repose sur l'importance du « soi ».

L'identité professionnelle se révèle davantage comme un concept organisateur permettant de réinterroger le processus de professionnalisation. Pour Wittorski, la professionnalisation est en lien avec la profession, *« à l'initiative des groupes sociaux en lien avec une volonté de constitution de professions et de groupes professionnels »* (Wittorski, 2014, p. 235). Cette articulation serait d'autant plus vive aujourd'hui, selon l'auteur qu'elle met au travail des dynamiques nouvelles en montrant comment des activités relativement stables historiquement

évoluent. Il prend pour exemple les tâches de secrétariat qui évoluent vers de la médiation sociale ou de l'aide à la personne (Wittorski, 2014, p. 235).

Bourdoncle précise que des utilisations peuvent être faites très différemment selon l'objet auquel on applique le terme de professionnalisation (Bourdoncle, 2000) Il peut s'attacher à l'activité elle-même, au groupe exerçant cette activité, les savoirs qui y sont liés, l'individu qui s'y engage et la formation à l'activité. Si la professionnalisation interpelle la profession et la formation, elle semble aussi montrer certains liens avec l'efficacité au travail (Wittorski, 2014, p. 235).

Il ressort ici que le « mythe » de la professionnalisation que j'ai abordé précédemment, s'apparente à un effet d' « ascenseur social ». Il fonctionne tant que les professionnels peuvent espérer une meilleure reconnaissance, y compris financière, de leurs investissements au travail.

D'où l'intérêt de penser en terme de professionnalité, et peut-être de professionnalité émergente afin d'étudier les effets de cette professionnalisation.

De la Professionnalité à la professionnalité émergente:

Wittorski qualifie la professionnalité comme *« une intention organisationnelle de mise en mouvement des individus passant par : la prescription, l'organisation de certaines compétences (traduisant une conception particulière du "bon professionnel"), la proposition de dispositifs spécifiques (de travail et ou de formation) permettant de les développer, le tout constituant une offre de professionnalisation »* (Wittorski 2009, p. 784). En 2003, l'auteur insistait sur les trois sens liés au mot. Le premier sens repose sur la professionnalisation des activités, des organisations et des acteurs. Les activités sont comprises *« au sens de l'organisation sociale d'un ensemble d'activités (création de règles d'exercice de ces activités, reconnaissance sociale de leur utilité, construction de programmes de formation à ces activités) »*. En fonction des organisations, un discours est produit par elles-mêmes sur elles-mêmes et participe de sa professionnalisation. Les acteurs s'inscrivent quant à eux dans une logique de *« transmission/production de savoirs et de compétences »* nécessaire à l'exercice de la profession (Wittorski, 2003, p. 79). L'efficacité du travail est sous-tendu à la compétence et s'inscrit dans une logique de processus mettant en actions différents acteurs : du salarié aux salariés constituant un groupe social autour d'activité spécifiques sous tendant la notion de formation. Cette approche de la professionnalisation renvoie à une dimension relativement rationnalisée des pratiques. Bourdoncle insistait sur la dimension de socialisation de la professionnalisation, *« pour éviter de reprendre le même mot de professionnalisation et*

souligner l'acceptation et le partage des valeurs et des normes d'un milieu qu'implique le terme socialisation » et qui renvoie à une dimension de développement personnel et professionnel que l'on va retrouver particulièrement à travers la professionnalité en acte (Bourdoncle, 1991, p. 76).

Des chercheurs en Sciences de l'éducation, s'intéressent à une conception de la professionnalité qu'ils qualifient d'émergente, sous l'impulsion des travaux de Jorro et De Ketele (2011, 2013).

Elle est ainsi définie par De Ketele : *« la professionnalité émergente désigne les processus de transformation à l'œuvre dans le parcours professionnel d'une personne, qui se révèlent à travers toute une série d'indice auxquels il faut donner un sens en liaison étroite avec l'environnement où ils ont été relevés et qui témoignent d'une expertise en construction […] un ensemble dynamique des transformations opérées, révélées par une attribution de sens à toute une série d'indice dites de professionnalité, suite aux modalités d'engagement professionnel de la personne »* (De Ketele,2013, p. 15).

En prenant exemple sur la formation des enseignants, trois niveaux d'analyse sont possibles à partir d'indices stratégiques, tactiques et éthiques. Si les indices stratégiques montrent comment les enseignants préparent leurs travaux (organisation des tâches, évaluation) les seconds s'attachent à montrer comment ils s'éprouvent au travail (tâtonnements, essais renouvelés) et enfin comment ils vivent leur travail partir de l'analyse plus ou moins profondes de leur expérience, réflexion sur les valeurs (Jorro, 2011, p. 11). Cette approche a pour particularité de venir bousculer la question de la réflexivité et plus particulièrement du praticien réflexif, modèle pédagogique largement développé en formation initiale, comme en formation continue. En repartant de la figure de l'enseignant et d'une approche socio historique du métier, Lang interpelle le lecteur sur *« la fin des identités collectives unifiées, dans un contexte de profonde transformation du management de l'appareil éducatif qui impose de nouveaux critères de reconnaissance valorisant la capacité à s'inscrire dans des projets et des partenariats, l'évaluation permanente des agents et des dispositifs »* (Lang, 2011, p. 30). Cette approche met en exergue la question de la reconnaissance comme un moyen pour le groupe professionnel de revendiquer entre autre *« la reconnaissance de son expertise et de son autonomie sur un point majeur, la teneur de l'exercice professionnel »* (Lang, 2011, p. 30).

L'intérêt de privilégier le terme de professionnalité émergente à celui de professionnalisation est de le penser dans un processus dialectique qui ne commence pas en formation mais se poursuit tout au long de la vie professionnelle, permettant par là même de

mesurer les processus à l'œuvre dans l'émergence de nouvelles évolutions des métiers par exemple. Au-delà de la conformité que l'on retrouve dans la plupart de démarches évaluatives et qualitatives, l'intérêt est de pouvoir saisir *« comment une professionnalité a été construite et continue à se construire par des processus renouvelés d'incorporation et de ré-incorpation des savoirs, des savoir- faire professionnels et de l'ethos professionnel en fonction des évolutions des contextes, des mises en situation nouvelles, des défis nouveaux posés. »* (De Ketele, 2011, p. 172). A ce titre comme le remarque l'auteur, les dispositifs de reconnaissance et de validation des acquis en sont une illustration.

Si je reprends les trois groupes d'agents que j'ai distingué pour mon analyse, je pointe qu'au-delà de leurs différences, les agents ne montrent pas d'attachement forts à une profession. Je peux nuancer mes propos concernant les travailleurs sociaux au regard des éléments qu'ils apportent. Toutefois, leur engagement semble destiné le plus souvent à se distinguer par opposition aux agents de catégorie C. En revanche, chaque agent et chaque groupe tient à témoigner de sa professionnalité. Je constate d'ailleurs que celle-ci est plus souvent étayée dans l'extra-professionnel que dans la profession… La situation semble évoluer depuis les années 1990 où le mythe de la professionnalisation pouvait laisser à chacun l'espoir d'un avenir meilleur (Bourdoncle, 1993).

Émergence d'un métier d'agent d'accueil ou retour au sens de la relation ?

Au cours des entretiens menés, rares sont les agents qui s'engagent dans des formations périphériques mais néanmoins voisines au travail social (la PNL par exemple), tout en dédaignant les formations initiales dites « cœur de métier ». D'autres font le choix de demander leur mutation auprès d'un public réputé plus chaleureux (les personnes âgées). J'ai relevé trois demandes de mutation au sein des EPAHD de la ville et d'autres agents aspirent à travailler auprès de ce public. On dénombre ainsi plus de la moitié des salariés interrogés idéalisant le public âgé. Est-il « réputé » moins agressif, ou bien renvoie-t-il à une relation d'aide plus valorisée ? D'autres aspirent à des postes à responsabilités. C'est particulièrement vrai pour les travailleurs sociaux ou les agents de catégories C fortement diplômés. La fuite des expériences et compétences parfois acquises sur les postes et donc « sur le tas » interroge sur la continuité d'un service d'accueil public.

L'espace détenteur de savoir en matière d'accueil et confronté aux réalités quotidiennes des usagers apparaît du ressort des seuls agents et travailleurs sociaux habilités à mettre en œuvre cette mission dont le caractère « fourre-tout » permet aux institutions au moins pour un

temps encore d'assurer un service de représentation vis-à-vis des usagers, de moins en moins dupes. La formation ne semble pas davantage investie par cette mission, comme je l'ai vu en première partie.

C'est ici que l'Analyse Institutionnelle apporte des leviers de connaissance. Les phases de restitution, notamment du dispositif clinique, ont révélé combien les professionnels perçoivent les changements à apporter quand ils sont motivés par la mission d'accueil qui les attire autant qu'elle les déchire parfois.

Pour synthétiser mon propos, je propose de réinterroger l'articulation professionnalisation/professionnalité, cette fois sous l'angle de l'émergence de pratiques professionnelles. Ce n'est pas tant l'émergence d'un nouveau métier ou de nouvelles professionnalités que l'adaptation des pratiques professionnelles qui est à l'œuvre dans le travail social. C'est l'un des enseignements important que nous dévoile l'accueil en travail social.

Je propose donc un dernier cheminement sous forme graphique qui réinterroge la professionnalité en travail social et qui demanderait sans doute à repenser les articulations entre le milieu des pratiques et le milieu de la formation. Il s'agit d'une proposition de modélisation au regard de ma recherche et d'un possible effet d'intervention.

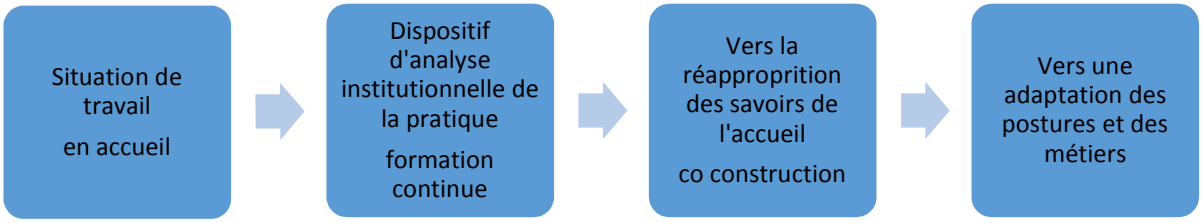


Figure 43 - Mouvement de la professionnalité en travail social à travers les pratiques d'accueil

J'observe que, en construisant un dispositif adéquat et en adoptant une posture socio-clinique, il serait peut-être possible de prévenir la souffrance au travail. Mais comme je le souligne à travers le schéma, l'analyse de la pratique d'accueil ne peut être déconnectée des effets institutionnels qu'elle produit. Le jeu de forces qui crée l'institution est nécessairement à analyser pour faire évoluer la professionnalité des agents. Je ne conçois pas cependant la nature de l'intervention en terme de changement, au sens de transformation voire d'amélioration de l'action, dans une logique de résolution d'une question ou d'un problème, comme l'entend par exemple Marcel (Marcel, 2014). L'évaluation d'une intervention légitimerait alors selon ce chercheur son entreprise et sa réussite (Marcel, 2014, p. 92). Ma manière de chercher vise, à travers la mise en œuvre d'un dispositif socio-clinique, à provoquer la réflexion chez les acteurs

en présence. En ce sens, elle relève d'une recherche-intervention dont la transformation est davantage liée à une mise en analyse des implications des acteurs en présence, y compris celle du chercheur, par les acteurs eux-mêmes. La réussite n'est donc pas visible a priori et difficilement évaluable, au moins à court terme. Ainsi les pratiques d'accueil mises au travail au regard de l'analyse des implications des différents agents, telles que modélisées ci-dessus s'inscrit dans une logique de transformations difficilement mesurables, tout en assurant paradoxalement un effet durable sur la transformation des postures.

La professionnalité se révèle autant à travers la formation qu'in situ sur les terrains professionnels. Comment les professionnels donnent-ils du sens à leur activité ? Ce questionnement interroge tout à la fois le champ de la formation que celui du milieu professionnel. Penser l'activité d'accueil au regard d'une réalité locale permet de montrer le processus dynamique à l'œuvre par l'analyse des différents positionnements professionnels mis à l'œuvre. L'intervention favorise la transformation et l'invention de pratiques, que ce soit dans la relation d'accueil accueillant et accueillis participent à faire évoluer la relation, ou dans la relation chercheur/agents provoquant de l'analyse et du changement.

Conclusion

Le temps de la restitution ou l'importance de restituer qui introduit ce dernier point révèle d'abord l'élément méthodologique qu'elle représente. Il permet de considérer dans toute la durée du travail socio-clinique de « *tester* » des interprétations mais aussi et peut-être surtout, de s'assurer « *que le pacte de travail reste actif entre tous les participants* » (Monceau 2012 a, p. 30). Il révèle ainsi en terme de résultats les tensions voire scissions entre agents de catégorie C et travailleurs sociaux et interroge la dimension analytique des pratiques professionnelles par les implications à l'œuvre des salariés. Les pratiques sociales de l'accueil produites par les individus impliqués au CCAS éclairent le devenir de la mission d'accueil dans le champ du travail social. Elles ne peuvent être dissociées de la relation sujet/institution et montrent sans doute l'importance de penser plus collectivement l'interrogation de l'institution.

VI. Conclusion de la troisième partie

Je viens de cerner des usages de la pratique d'accueil à partir des rapports que les salariés entretiennent avec leurs institutions. Leurs implications révèlent comment l'accueil, en général, est pris dans les évolutions du travail social, dans le secteur public. Les dispositifs d'accueil observés révèlent une offre de service d'accueil singulière. Cette offre est directement associée à la demande de formation des agents et à leur cursus de formation. L'intervention sociale est spécialisée sur l'accompagnement social économique et budgétaire auprès des personnes. Mais le manque de confiance perçu chez certains agents interroge la nature de l'aide qu'ils peuvent apporter. Ce manque de confiance s'étaye autant sur leur manque de formation que sur l'aide concrète apportée.

Le travail d'analyse engagé a donc pris le parti de faire émerger des données en alternant échanges individuels et analyse collective. Par la même, j'ai participé parfois malgré moi à créer du lien collectif entre les services, les collectifs de travail, les corps de métiers. Je n'avais pas fait le choix délibéré de créer de l'interférence ou dit autrement de « provoquer l'institution » (Lourau, 1970). Mais la force des collectifs apparaît dès le début de mon intervention à travers la mobilisation corporatiste de « ces animateurs de la nuit ». Pour qu'il y ait du collectif, où qu'il se rende visible, pour en percevoir l'intelligence et la force « protectrice » ou « destructrice » qui s'y développe, le passage par les temps de rencontres individuelles, m'apparaît prépondérant. Ces temps facilitent l'amorce des échanges et permettent l'entrée en relation. J'ai donc fait le choix d'aller à leur rencontre, collectivement et individuellement, de prendre le temps de l'accueil. Et j'ai pu à mon tour être accueillie en tant que personne puis en tant que chercheuse.

Individuellement ou collectivement, les professionnels dénoncent une institution à laquelle ils sont pourtant « attachés », pour des raisons très différentes et qui dépassent souvent les intérêts et les valeurs humanistes qu'ils disent tous communément mettre en œuvre. Cela ne signifie pas que les valeurs morales et éthiques ne sont pas défendues, mais elles servent d'abord à « faire valoir » une reconnaissance professionnelle. Ce résultat s'est vérifié au fil des rencontres. Plus les métiers sont pourvus en expertise et compétences et plus ces mêmes valeurs semblent épuiser professionnellement les salariés. La posture socio-clinique que j'ai schématisée à la fin de cette dernière partie montre l'importance de ne pas délier l'analyse des pratiques à celle de l'institution. Elle ouvre des pistes de travail pour participer à la prévention de la souffrance au travail.

Conclusion générale

Au terme de ma recherche, mon approche socio-historique par le biais de l'Analyse Institutionnelle a dévoilé progressivement l'accueil comme analyseur, il me permet de montrer l'évolution de ses modalités de mise en œuvre dans le champ du travail social. J'ai mobilisé également la sociologie du travail social pour certains aspects (souffrance au travail, évolution des métiers) en particulier les travaux de Jacques Ion et Bertrand Ravon. C'est cependant mon inscription en Sciences de l'éducation qui a déterminé ma méthode et ma problématique, en particulier concernant la professionnalité et son émergence à travers l'analyse des implications professionnelles.

Dans le travail social, l'accueil est d'abord un lieu, un espace organisationnel, un endroit de communication. Ainsi, il se décline selon différentes modalités, du guichet d'accueil à la permanence d'accueil. Il peut aussi se faire au domicile de l'autre, dans un établissement d'accueil permanent ou temporaire, etc. Il devient aussi outil de communication : du livret d'accueil à la charte d'accueil, il officialise son existence en la contractualisant.

Il est une posture. On n'accueille pas l'autre sans une conscience de soi et de l'autre. Plus la relation se spécialise, se complexifie et plus elle demande à être préparée à recevoir la parole de l'autre. L'enjeu est d'autant plus important à prendre en compte dans le travail social qu'il repose historiquement et plus ou moins consciemment sur des valeurs morales et religieuses.

J'ai donc posé l'accueil comme un analyseur historique en première partie. La compréhension voire l'appropriation des besoins de l'autre, au regard de normes et sous couvert de bonnes intentions, pousse les professionnels pris dans la construction de leur propre professionnalité *« à faire pour »*, *« à aller au peuple »* (Garcette, 1996). L'accueil est une mission qui semble progressivement glisser hors du champ du travail social, de moins en moins reconnue et assurée, ou encore dédaignée, par les travailleurs sociaux. Ce mouvement de l'accueil montre aussi une perte de confiance des salariés dans les institutions et plus généralement dans l'État. La montée de la précarisation et de l'exclusion l'explique en partie. Le temps de l'entrée en relation semble gommé par la recherche de solutions rapides. Cependant, dans ce mouvement et cette évolution de la relation d'aide, d'assister à accompagner, l'accueil n'a jamais cessé d'exister. Mais il s'est maintenu et se développe dans des interstices, des zones où les professionnels du travail social n'ont plus le temps ou ne prennent plus le temps d'aller. La personne est prise en charge, accompagnée, rarement

accueillie. L'accueil est alors assuré par d'autres salariés que les travailleurs sociaux, chargés institutionnellement de répondre aux besoins des personnes. Ces nouveaux venus subissent à leur tour les affres de l'accueil. Mais de quelles affres s'agit-il ? C'est ce paradoxe que révèle l'accueil et qui lui donne une puissance analytique. La mise en œuvre de la relation d'accueil révèle les besoins de reconnaissance des uns et des autres. Certains le délaissent ou le spécialisent à outrance sur la dimension sociale pour faire valoir leur propre expertise. Les autres, au contraire, surinvestissent cette activité pour en montrer la complexité et la difficulté, permettant par la même de se faire reconnaitre à travers un temps de la relation oubliée. J'ai montré dans cette partie que la force analytique de l'accueil n'en est qu'à ses prémices. J'ai cherché à constituer un corpus théorique, le plus complet possible, afin de recenser les productions écrites par les chercheurs et les professionnels du champ du travail social afin de servir de base à ma réflexion. L'hétérogénéité des travaux menés montrent les difficultés à appréhender l'accueil. Flou et multiréférentiel, il intéresse aussi peu le champ professionnel que celui de la recherche. Au moment où la relation d'aide dans le travail social semble devoir être ré-enchantée, l'accueil est pris dans un jeu de forces instituées et instituantes de la relation entre les professionnels de l'accueil et les personnes accueillies, entre les agents entre eux, et, entre catégories de professionnels les accueillant et l'institution publique. L'accueil est analyseur d'un mal-être au travail, au carrefour de la rencontre entre l'usager et le professionnel.

La seconde partie fait apparaitre une autre perspective de l'accueil sous l'angle particulier des CCAS. Ce qui était vrai il y a 200 ans, l'est encore aujourd'hui pour les nouvelles professions émergentes du travail social. Des bureaux de bienfaisance aux bureaux d'aide sociale, les CCAS participent à montrer comment se construisent progressivement les professionnalités des agents à travers l'acte d'accueillir du public au sein de la collectivité territoriale. Ils participent à « désengager » l'Église de son devoir moral du traitement de la misère par la charité. A ce titre, ils participent autant d'une morale que d'un mode d'organisation sociale (Darles, 1991, p. 48). L'entrée singulière effectuée dans un CCAS relève d'un choix particulier, qui permet d'interroger d'autres espaces institutionnels comme les services sociaux de polyvalence de secteur des collectivités territoriales, les accueils des missions locales, pour ne citer que quelques pistes de prolongation de mes propres travaux dans le champ de l'action sociale. Ces structures révèlent une dynamique institutionnelle du travail social dans le cadre plus général de l'action sociale. Cette seconde partie de mon travail a donc montré comment ces espaces, de plus en plus à la marge du travail social, laissent apparaître une adaptation et une créativité incessante. L'organisation du CCAS interfère avec les pratiques

professionnelles du travail social à travers sa dimension politique locale. L'accueil est alors une mise en scène de la politique communale sur son territoire. Il est une politique d'action sociale locale. Pour le saisir au-delà de sa simple « activité » de travail, j'ai donc fait le choix de développer un dispositif d'analyse socio-clinique pour « provoquer » ses forces et tensions en présence et les amener à se dévoiler. En conjuguant, des temps d'entretien individuel, des temps d'analyse collective, en convoquant les documents internes, j'ai tenté d'élargir progressivement l'analyse du local. *« Une manière complémentaire d'atteindre cette profondeur de champ, qui permet d'approcher la dimension institutionnelle des implications et des pratiques, est également (visible) lisible dans les produits écrits qui sont issus du travail »* (Monceau, 2012, p. 31). En ce sens il interroge l'accompagnement des pratiques professionnelles et plus encore la formation des agents. Cette dernière peut renforcer l'idée selon laquelle le savoir garantirait l'action professionnelle voire doterait les agents de certitudes à l'égard des problématiques rencontrées (Romagnoli, 2008).

La troisième et dernière partie de ma recherche s'est centrée sur les pratiques de l'accueil. L'analyseur accueil interroge de fait les expériences de vie. C'est ce que j'ai montré à travers les implications des acteurs en présence. Plus les solutions s'amenuisent, plus les personnes s'installent dans la précarité et plus le temps de l'accueil semble nécessaire. Il oblige à devoir accueillir plusieurs fois les mêmes personnes, à entretenir une relation sur la durée et plus seulement à la permanence du service social. Le rapport à la relation évolue, dans un rapport au temps de la relation qui s'allonge d'autant. Il demande alors à développer des capacités relationnelles, au-delà de son « envie d'aider son prochain ». La bonne volonté, son propre vécu, son expérience de pair ne suffisent pas à accueillir. L'entrée en relation s'inscrit dans une dimension d'altérité qui demande à réinterroger sans cesse sa propre place et ses propres valeurs. Cet « art » professionnel conjugue alors des actes et une mobilisation existentielle de soi (Couturier, 2001, p. 72). Intervenir auprès ou avec l'autre, ne serait pas un acte en soi, mais une entrée en relation « par » l'autre. Accueillir est peut-être avant tout « s'accueillir ». La mobilisation de l'accueil comme analyseur facilite l'émergence des implications professionnelles des différents personnels. Les résultats mis à jour apportent une nouvelle lecture et une meilleure compréhension du concept d'accueil. Cette lecture participe à comprendre la mise à l'œuvre des professionnalités dans le champ de l'action sociale où la notion d'accueil est à ce jour réduite à une banale activité professionnelle. Elle semble m'amener à interroger plus avant les formations dispensées, les dispositifs d'analyse des pratiques d'accueil et m'encourage à poursuivre sa théorisation.

L'accueil apparaît comme un analyseur de la professionnalité des agents dans leur ensemble. Même si les travailleurs sociaux semblent revendiquer un certain corporatisme, l'accueil semble plutôt destiné à les distinguer des agents administratifs et d'animation, dans une logique de lutte des places. L'analyse des dispositifs d'accueil et des implications des différentes catégories d'agents en présence le démontre. L'accueil est loin de révéler des logiques « d'accordage » (Ravon, 2013) interprofessionnel. L'accueil se révèle donc davantage comme un analyseur des pratiques professionnelles dans le champ du travail social. Il révèle le processus de professionnalisation en œuvre et par-là même l'évolution des métiers. Il interroge les formations et leurs difficiles adaptations aux nouvelles réalités sociétales en train de se faire. Il participe ainsi à la démythification des cœurs de métier du travail social et réinterroge les cursus de formation. A l'heure des nouvelles réformes engagées (Bourguignon, 2015), il ouvre des pistes de réflexion sur les contenus de formation, les modalités de travail ensemble. Il révèle la complexité du champ du travail social par les différentes formes qu'il peut prendre. D'une activité à une pratique, d'un dispositif à une posture éthique, d'un livret à référentiel, il dévoile les multiples faces d'un travail social en action. Il interroge la place des usagers et leurs rapports aux institutions et montre des liens étroits entre le champ sanitaire et celui du social.

La dimension libidinale de l'accompagnement interroge l'ensemble des pratiques des métiers de la relation et la problématique qui concerne la souffrance au travail. Elle apparaît sous les traits d'une « véritable » relation d'accueil, qui se renouvelle chaque jour, de plus en plus souvent dans un face à face qui se ritualise avec les mêmes accueillis, devenant un nouvel accompagnement social du quotidien. Recevoir plusieurs nuits une même personne sans domicile, voire plusieurs fois dans le mois, accueillir régulièrement au guichet des usagers qui se précarisent, conduit à accueillir autrement et à modifier les pratiques professionnelles. Il revêt cependant une place particulière dans le champ du travail social, que j'invite à revisiter et à approfondir, comme une nouvelle forme de la relation d'accompagnement.

Au terme de ce travail de recherche doctorale, je montre l'aspect polymorphe de l'accueil. Il est sans cesse différent et se renouvelle chaque jour en fonction du vécu et du ressenti des personnes, autant accueillies qu'accueillantes. On n'a jamais cessé d'accueillir l'autre, en commençant par le seuil de notre propre porte. Ce seuil qui n'est pas encore l'entrée de la maison, n'est plus complètement l'extérieur. Il n'est pas davantage le passage à l'intérieur. Il est ce temps de l'entre deux qui se déroule dans différents espaces et selon différentes modalités, mais qui demande toujours d'entrer en relation. A ce titre, l'accueil ne se réduit pas à une « première fois ». On passe sa vie à accueillir l'autre et soi, à travers les autres. L'accueil n'est

donc pas une spécificité du travail social, il est une finalité de la relation humaine, qui nécessite de s'interroger ou de revisiter sa posture éthique. Sa force analytique lui permet d'explorer une multitude de champs professionnels.

Il ne suffit pas « de finir d'entrer » chez l'autre, pour être accueilli. L'accueil est un commencement du quotidien. L'accueil de l'autre « chez soi » est bien plus vaste que le seuil de l'entrée de sa propre demeure ou de son propre terroir. Mais il en est le point de départ.

Bibliographie

Aballéa, F. (2000). *Quel avenir pour les professions sociales installées ?* In Chopart, J-N. (sdr.) (2000). *Les mutations du travail social - Dynamiques d'un champ professionnel*, Paris : Dunod, p. 249-265.

Arborio, A-M. (1995). Quand le sale boulot fait le métier : les aides-soignantes dans le monde professionnalisé de l'hôpital. *Sciences sociales et santé. Volume 13, n°3,* p. 93-126.

Ardoino, J. (2000). Expert, conseil et consultant. Hors-série *Le Sociographe n°3*, p. 1-5.

Ardoino, J. (1989). De la clinique. *Réseaux. N*os 55-56-57, p. 63-68.

Ardoino, J. (1980). *Education et relations. Introduction à une analyse plurielle des situations éducatives,* Paris, Uninesco-Gauthier-Villars.

Ardoino, J., Lourau, R. (1994). *Les pédagogies institutionnelles*. Paris : PUF.

Ardoino, J. (1971). *Propos actuels sur l'éducation*. Paris : Gauthier - Villars.

Ardoino, J. (1964). *Information et communication dans les entreprises et les groupes de travail*. Paris : Les éditions l'organisation.

Autes, M.(2000). Les métamorphoses du travail social. In Chopart J-N., (sdr.), (2000), *Les mutations du travail social- Dynamiques d'un champ professionnel*, Paris : Dunod, p. 249-265.

Autes, M. (1998). *Les paradoxes du travail social*. Paris : Dunod.

Ayraud, M., Guibert, P. (2000). Constructions identitaires. In Blanchard Laville, C., Nadot, S (dir.), (2000), *Malaise dans la formation des enseignants*. Paris : L'Harmattan, p. 233-266.

Bauduret, J-F., Jaeger, M. (2002). *Rénover l'action sociale*. Paris: Dunod.

Barbe, L (2007). L'usager un nouvel organisateur de la professionnalité. In Fablet, D (coord) (2007). *Les professionnels de l'intervention socio-éducative*. Modèles de références et analyse des pratiques. Paris : L'Harmattan, p. 149-163.

Barreyre, J-Y. (2014). *Eloge de l'insuffisance*. Paris : Eres.

Barreyre, J-Y., Bouquet, B., Chantreau A,. Ladsous, P. (dir.), (2006). *Dictionnaire critique de l'action sociale*. Paris : Bayard, (1ère édition 1995).

Bazin, H. (2014). *Écriture collaborative en recherche action, émergence d'un chercheur collectif. Écrire la recherche en travail sanitaire et social ».*
http://biblio.recherche-action.fr/document.php?id=665 - Consulté le 3 décembre 2014.

Beaud, S., Weber, F. (2010). *Guide de l'enquête de terrain*. La découverte. Paris, (1ère édition: 1997).

Beckers, J. (2007). *Compétences et identité professionnelles*. Bruxelles : De Boeck Supérieur.

Beillerot, J. (2000). Le rapport au savoir. In Mosconi, N., Beillerot, J., Blanchard-Laville, C. (dir). *Formes et formations du rapport au savoir*. Paris : L'Harmattan, p. 39-57.

Beillerot, J. (1989). *Le rapport au savoir : une notion en formation, Savoir et rapport au savoir. Élaborations théoriques et cliniques*. Paris : Ed. Universitaires.

Bernabeu Y., Siegrist D. (2002). *L'accueil des publics en difficulté*. Paris : Dunod.

Bertaux, D. (1997- Éd 2003). *Les récits de vie*. Tours : Nathan Université.

Besson, C., Guay, J. (2000). *Profession travailleur social : Savoir évaluer, oser s'impliquer*. Paris : Gaëtan Morin Éditeur.

Bigote, C. (2015). *Se former au caferuis. Entre stratégies associatives et trajectoires professionnelles.* Levallois Perret : L'observatoire c/o Unifaf. http://www.obs-professionsolidaires.fr/. Consulté le 15 juillet 2015.

Biland, E. (2012). *La fonction publique territoriale*. Paris : La découverte.

Blanchard Laville, C., Nadot, S. (dir.), (2000). Ma*laise dans la formation des enseignants*. Paris : L'Harmattan.

Blanchet, A., Gotman A. (2010). *L'enquête et ses méthodes. L'entretien*. Paris : Armand Colin (1ère édition : 1992).

Bonnami, A., Bigeault, J-P. (2010). *La mise en œuvre de l'évaluation des prestations dans les organisations du secteur social et médico social. Nouvelle professionnalisation ?* In Fablet, D. Sellenet, C. (coord.). L'évaluation dans le secteur social et médico-social. Entre contraintes institutionnelles et dérives. Paris : L'Harmattan, p. 111-126.

Borderie, J. (2006). *Combattre l'exclusion : Des bureaux de bienfaisance aux CCAS, une histoire de l'action sociale de proximité*. Soisy sur Seine : Éd. Public Histoire.

Bouquet, B. (2012). *Éthique et travail social. Une recherche du sens*. Paris : Dunod (1ère édition : 2003).

Bouquet, B. (2000). Histoire de la formation au travail social dans le monde en 1928. *Vie Sociale*. *Histoire de la formation au travail social en Europe, n° 2,* p. 5-16.

Bouquet, B., Garcette, C. (1998). *L'assistante sociale aujourd'hui ?* Paris : Editions Maloine.

Bourassa, B., Boudjaoui, M. (dir.) (2012). *Des recherches collaboratives en sciences humaines et sociales*. Laval Canada : PUL.

Bourdieu, P. (1979). Les trois états du capital culturel. *Actes de la recherche en sciences sociales. Vol. 30. L'institution scolaire*, p. 3-6.

Bourdoncle, R. (2000). Autour des mots « Professionnalisation, formes et dispositifs » *Recherche et formation pour les professions de l'éducation. Formes et dispositifs de la professionnalisation*. n°35. Paris : INRP, p. 117-.132.

Bourdoncle, R. (1994). Savoir professionnel et formation des enseignants. Une typologie sociologique. *Spirale, n°13*, p. 77-96.

Bourdoncle, R. (1993). Note de synthèse : La Professionnalisation des enseignants : les limites d'un mythe. *Revue française de pédagogie*. *Volume 105*, p. 83-119.

Bourdoncle, R. (1991). Note de synthèse : La professionnalisation des enseignants : analyses sociologiques anglaises et américaines. *Revue française de pédagogie*, volume 94, p. 73-91.

Bourguignon, B. (2015). Reconnaître et valoriser le travail social. http://www.social-sante.gouv.fr/documentation-publications,49/rapports,1975/champ-social,1976/travail-social,2426/rapport-de-brigitte-bourguignon,18009.html. Consulté le 12 septembre 2015.

Borgetto, M., Lafore, R. (2007). Le droit de l'aide et de l'action sociale à l'épreuve de « l'acte II de la décentralisation ». *Recherches et prévisions*. *N°87*, p. 17-24.

Boutanquoi, M., Minary, J-P. (2008). *L'évaluation des pratiques dans le champ de la protection de l'enfance*. Paris : L'Harmattan.

Boutin, G. (2010). Réaction aux exposés. In Fablet, D. Sellenet, C. (coord) (2010). *L'évaluation dans le secteur social et médico-social. Entre contraintes institutionnelles et dérives*. Paris : L'Harmattan, p. 99-110.

Brousse, C., Firdion, J-M., Marpsat, M. (2008). *Conclusion, Les sans-domicile.* Paris : La Découverte, coll. « Repères ».

Bru, M., Marcel, J-F. (2009). Pratiques et développement professionnel des animateurs. In Houssaye, J (Dir). *Colos et centre de loisirs : recherches.* Paris : Champs social, p. 197-226

Cadet, J-P., Gossaume, V., Mahlaoui, S., Séchaud, F. (mars 2012). « Bonjour que puis-je pour vous ? ». Les emplois d'accueil et leur professionnalité. Bref Céreq. *Bulletin de recherche emploi formation, n°297-1*, p. 1-4.

Caizzi, A. (2010). Présence et représentation des usagers aux guichets des caisses d'Allocations familiales. *Informations sociales*, *n° 158,* p. 112-120.

Calvez, M. (2014). Entre le cure et le care, l'accompagnement des vulnérables. Remarques liminaires. In Brodiez-Dolino, A., Von Bueltzingsloewen, I., Eyraud, B., Laval, C., Ravon, B. (dir.) *Vulnérabilités sanitaires et sociales*. Rennes : Presse universitaire de Rennes, p. 93-102.

Castel, R. (2009). *La montée des incertitudes*. Paris : Éd. Du Seuil.

Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale*. Paris : Éd. de Minuit.

Catini, L., Sada, D., Samson, D. (1999). Plusieurs c'est qui ? Les Cahiers de l'implication - recherche d'écriture, 2. Saint Denis : Université de Paris 8 - Département des Sciences de l'Education, p. 51-54.

Charlot, B. (1997). *Du rapport au Savoir. Éléments pour une théorie*. Paris : Anthropos.

Charlot, B., Figeat, M. (1985). *Histoire de la formation des ouvriers, 1789-1984*. Paris : Minerve.

Chauchard, P. (1976). *L'accueil : psychophysiologie et éducation cérébrale de la réceptivité*. Paris : Éd. Universitaire.

Chauvier, E. (2011). *Anthropologie de l'ordinaire. Une conversion du regard*. Toulouse : Anarcharsis.

Chauvière, M. (2009/2). Qu'est-ce que la chalandisation du travail social ? Les dynamiques du travail social. *Informations sociales, n°152,* p. 128-134.

Chauvière, M. (1997). Les professions sociales mutations et permanence. *Repères, n°87,* p. 37-41.

Chauvière, M. (2007). *Trop de gestion tue le social, essai sur une discrète chalandisation*. Paris : Dunod.

Chauvière, M., Tronche, D. (dir.) (2002). *Qualifier le travail social. Dynamique Professionnelle et qualité de service*. Paris : Dunod.

Chauvière, M. (2004). *Le travail social dans l'action publique. Sociologie d'une qualification controversée*. Paris : Dunod.

Chauvigné, C., Lenoir, Y. (2010). Les référentiels de formation : enjeux légitimité contenu et usage. *Recherche et formation*. n°64, p. 9-14.

Chopart, J-N. (sdr.) (2000). Introduction. *Les mutations du travail social - Dynamiques d'un champ professionnel*. Paris : Dunod, p. 1-8.

Chotard-Verne, M. (2011). *L'éthique de l'hospitalité en maison de retraite*. Paris : Publibook.

Clot, Y. (2010). *Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux*. Paris : La découverte.

Cluzel-Métayer, L. (2006). *Le service public et l'exigence de qualité.* Paris : Dalloz.

Coutrot, T., Davie, E. (2014). Les conditions de travail des salariés dans le secteur privé et de la fonction publique*. Dares Analyses, n°102*, p. 1-8.

Couturier, Y. (2001). *Constructions de l'intervention par des travailleuses sociales et infirmières en C.L.S.C. et possibles interdisciplinaires***.** Mémoire de doctorat. Université de Montréal. https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/6735/these.pdf;jsessionid=CA24A373B8706603DF5C77EB8D7191A2?sequence=1. Consulté le 08 avril 2015.

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

Darles, A. (1991). *Le CCAS :* le b*ureau d'aide sociale dans la décentralisation.* Mémoire de doctorat. Université de Tours.

Debarbieux, E (1996). *La violence à l'école. État des lieux*. Issy-les-Moulineaux : Esf Editions.

De Gaulejac, V., Blondel, F. (2014). *La lutte des places*. Paris : Éd. Desclée de Browner (1ère édition : 1994).

De Gaulejac, V. (2011). *Le travail. Les raisons de la colère.* Paris : Éditions Desclée de Browner. Paris : Le Seuil.

De Gaulejac, V. (2005). *La société malade de la gestion. Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*. Paris : Le Seuil.

De Gaulejac, V. (1996). *Les sources de la honte.* Paris, Desclée de Brouwer, coll. « Logique clinique ».

Dejours, C. (2011). *Travail, usure mentale*. Paris : Bayard (1ère édition : 1980).

De Ketele, J-M (2011). La reconnaissance professionnelle, ses mondes et ses logiques. In Jorro, A. De Ketele, J-M (Sdr) (2011). *La professionnalité émergente : quelle reconnaissance ?* Bruxelles : De Boeck, p. 31-47.

Delory-Momberger, C. (2010). Le biographique : quel espace de recherche dans les Sciences de l'éducation ? Communication présentée au Congrès de l'AREF *Actualité de la recherche en éducation et en formation*. Université de Genève, Suisse, septembre 2010.

De Lavergne, C. (2007). La posture du praticien-chercheur : un analyseur de l'évolution de la recherche qualitative. *Recherches qualitatives- hors-série- n°3.* Actes du colloque « Bilan et prospectives de la recherche qualitative », p. 28-43.

Demailly, L. (2008). *Politiques de la relation. Approche sociologique des métiers et activités professionnelles relationnelles*. Paris : Éd. Septentrion.

Depenne, D. (2013). *Distance et proximité en travail social. Les enjeux de la relation d'accompagnement.* Issy les Moulineaux : ESF Editeur.

Devereux, G. (2012). *De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement.* Paris : Flammarion (1ère édition : 1980).

Deweine, C., Lambert, L., Leporcher, O., Ravistre, A-S., Sergot, M., Watebled, F (Elèves administrateurs territoriaux de l'INET) (2014). *Le personnel au sein des CCAS/CIAS. Profil des agents et spécificités de l'environnement de travail*. UNCCAS. http://www.unccas.org/services/docs/guide-personnel.pdf. - Consulté le 11 février 2015.

Diochon, D. (1988). L'accueil du malade à l'hôpital : un soin infirmier. *L'inter dit*, *n°16*. Saintes Foy les Lyon : Amiec, p. 3-20.

Donzelot, J. (1972). Travail social et lutte politique. *Esprit, « Pourquoi le travail social », n°4-5,* p. 91-111.

Dubar, C. (2013). *La socialisation, construction des identités sociales et professionnelles.* Paris : Armand Colin (1ère édition : 1991).

Dubar, C., Tripier, P. (2005). *La socialisation*. Paris : Armand Colin (1ère édition : 1998).

Dubet, F. (2012). *Le déclin de l'institution.* Paris : Seuil.

Dubet, F. (2010). Déclin de l'institution et/ou néolibéralisme. *Éducation et sociétés*, *n° 25, « Institution et socialisation politique des jeunes ».* https://moodle.shs.parisdescartes.fr/pluginfile.php/28843/mod_resource/content/1/ES_025_0017.pdf - Consulté le 11 décembre 2014.

Dubois, V. (2010). *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère.* Paris : Economica, (1ère édition : 1999).

Dubois, V. (1996), Une institution redéfinie par ses usage[r]s. Sur quelques pratiques du guichet des CAF, *Recherches et Prévisions*, n° 45, p. 5-13.

Dubost, J., Levy, A. (2002), Recherche-action et intervention. In Barus-Michel, J., Enriquez, E., Levy, A. *Vocabulaire de Psychosociologie*. Ramonville : Erès, p. 391-416.

Ducommun-Nagy, C. (2010). Loyautés familiales et processus thérapeutique. *Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux*, *n° 44*, p. 27-42.

Dupriet, R. (2011). Le Centre communal d'action sociale : un organisme souvent contesté et remis en cause. *Vie sociale, n° 2,* p. 105-109.

Drouard, H. (2006). *Former des professionnels par la recherche. Initier à la démarche scientifique*. Paris : L'Harmattan.

Du Ranquet, M. (1987). *Approches en service social, intervention auprès des personnes et des familles.* Québec : Edisem.

Durkheim, E. (2007). *L'évolution pédagogique en France*. Paris : PUF (1ère édition : 1895).

Durkheim, E. (1967). *De la division du travail social*. Paris : Les Presses universitaires de France, Collection: Bibliothèque de philosophie contemporaine (1ère édition : 1897).

Ehrenberg, A. (2012). *La société du malaise*. Paris : Éd. Odile Jacob.

Ehrenberg, A. (1998). *La fatigue d'être soi. Dépression et société*. Paris : Éd. Odile Jacob.

Enrico, V., Rougerie, C. (2014). Le pôle de recherche et d'étude pour la formation et l'action sociale. Un analyseur de la place de la recherche dans les centres de formation en travail social..*Hors série Le sociographe, n°7*, p. 173-188.

Esprit. (Avril-Mai, 1972). *Normalisation et contrôle social.* Pourquoi le travail social ? n°4-5. Paris : Seuil.

Esprit. (Mars 1998). À *quoi sert le travail social ?* Paris : Seuil.

Fablet, D., Sellenet, C. (coord.) (2010). *L'évaluation dans le secteur social et médico-social. Entre contraintes institutionnelles et dérives.* Paris : L'Harmattan.

Fablet, D. (2007). Travailleurs sociaux et professionnels de l'éducation spécialisée. In Fablet, Dominique, (coord.). *Les professionnels de l'intervention socio-éducative. Modèles de références et analyse des pratiques*. Paris : L'Harmattan, p. 15-30.

Fablet, D. (2004). Pour d'autres modalités de collaboration entre chercheurs et professionnels de l'intervention socio-éducative : les apports d'approches socio-cliniques. *Éduquer*. http://rechercheseducations.revues.org/345 - Consulté le 23 août 2015.

Faure, O. (2014). La fabrique des populations « vulnérables ». In Brodiez-Dolino, A., Von Bueltzingsloewen, I., Eyraud, B., Laval, C., Ravon, B (sdr) (2014). *Vulnérabilités sanitaires et sociales*. Rennes : Presse universitaire de Rennes, p. 169-174.

Ferey, V., (sdr.) Guillier, D. (2003). *Les agents d'accueil en CCAS : de l'indéfinition à la définition d'un métier, des compétences à reconnaître*. Session DSTS. IRTS Paris Ile de France. Cycle 9.

Fassin, D. (2006). Souffrir par le social, gouverner par l'écoute. Une configuration sémantique de l'action publique. *Politix*, *n° 73,* p. 137-157.

Fassin, D. (2004). *Des maux indicibles. Sociologie des lieux d'écoute*. Paris. : Éd. La Découverte, coll. Alternatives sociales/Les métiers du social.

Fugier, P. (2010). *Dits et écrits de sociologues et d'apprentis sociologues : histoire de vie et prise de positions sociologiques*. Mémoire de doctorat, Université de Besançon.

Formarier, M. (2003). Approche du concept d'accueil, entre banalité et complexité. *Recherche et soins infirmiers*, *n° 75,* p.15-20.

Fouargue, R., Fourdrignier, M. (2014). Assistant familial : une profession sociale singulière. Actes de la Journée d'étude. Reims: Irts, Prefas, Cerep. En ligne : http://www.prefasca.fr/index.php/seminaires-etjournees-d-etudes/item/110-actes-de-la-journee-d-etudes-asfam-du-15-novembre-2013 - Consulté le 01 aout 2015.

Fourdrignier, M. (2010). *L'accueil des stagiaires dans le secteur social. Accueil de l'institution et accompagnement par le professionnel*. Rueil Malmaison: Éd. ASH.

Fournié, D., Guitton, C. (2008). Panorama sectoriel de la relation formation-emploi. Une exploitation des portraits statistiques de branche. *Notes Emploi Formation* (*Céreq*)*, n°31*, p. 3-4.

Franssen, A. (2000). Les assistants sociaux: le crachin, la tempête, le parapluie. Dossier identités professionnelles. *Politiques Sociales, n°1/2*, p. 49-66.

Freudengerger, Herbert. J. (1974). The staff burnout. *Journal of social issues*, *vol. 30, n°*, p. 159-166.

Ferrand-Bechmann, D. (2000). *Le métier de bénévole*. Paris : Anthropos.

Friedmann, G. (1956). *Le travail en miettes*. Paris : Gallimard.

Gardet, M. (2005). *Jean Viollet et l'apostolat laïc : les œuvres du Moulin-Vert, 1902-1956.* Paris : Beauchesnes.

Garvenèse, G. (2013). La structure autonome des CCAS ne correspond plus à une réalité de terrain. *La Gazette des communes.* http://www.gazette-sante-social.fr/4830/la-structure-autonome-des-ccas-ne-correspond-plus-a-une-realite-de-terrain-denis-guihomat-president-de-l-anccas - Consulté le 11 juillet 2015.

Gavarini, L. (2003). L'institution des Sujets. Essai de dépassement du dualisme et critique de l'influence du néolibéralsime dans les sciences humaines. Analyse institutionnelle entre socio-clinique et socio histoire. *L'homme et la société*, *n° 147*, p. 71-93.

Genard, J-L. (2014). La question de la responsabilité sous l'horizon du référentiel humanitaire. In Brodiez-Dolino, A. Von Bueltzingsloewen, I. Eyraud, B. Laval, C. Ravon, B (sdr). *Vulnérabilités sanitaires et sociales*. Rennes : Presse universitaire, p. 41-58.

Gilon, C., Ville, P. (2002). Les Analyseurs de l'Eglise. Analyse institutionnelle en milieu chrétien (1972) et Interventions socianalytiques. Les analyseurs de l'Eglise (1996*)*. In Lamihi, A., Monceau, G. *Institution et Implication. L'œuvre de René Lourau*. Paris : Syllepse, p. 73-84.

Giuliani, F. (2013). *Accompagner. Le travail social face à la précarité*. Paris : Presses universitaires de Rennes (Le sens social).

Guillier, D. (2003). L'analyse institutionnelle des pratiques professionnelles. In Blanchard Laville, C., Fablet, D. *Travail social et analyse des pratiques professionnelles. Dispositifs et pratiques de formation*. Paris : L'Harmattan, p. 21-46.

Guillier, D. (Hiver 01/02). Petite histoire de l'analyseur argent. *Cahiers de l'implication*. n°5. p. 9-25.

Guillier, D., Samson, D. (1997-1998). Implication: des discours d'hier aux pratiques d'aujourd'hui. Les cahiers de l'implication. *Revue d'analyse institutionnelle. 1*, p. 17-29.

Gorz, A. (1988). *Métamorphoses du travail. Critique de la raison économique*. Paris : Folio essais.

Goffman, E. (1968). *Asiles.* Paris : Éd. Minuit.

Grawitz, M. (1981). *Méthodes des sciences sociales.* Paris : Dalloz.

Greley, P. (2010). Le sourire de Marianne. Charte et label éponymes. Pélamourgues, B (coord). *Informations sociales, n°158.* p. 30-32.

Herreros, G. (2012). *La violence ordinaire dans les organisations. Plaidoyer pour des organisations réflexives*. Paris : Érès, coll. « Sociologie clinique ».

Ion, J., Peroni, M. (coord), (1997). *Engagement public et exposition de la personne*. La Tour D'Aigues : Éd. de l'Aube.

Ion, J., Laval, C., Ravon, B. (2007). Politiques de l'individu et psychologies d'intervention : transformation des cadres d'action dans le travail social. In Cantelli, F., Genard, J-L. (coord.). *Action publique et subjectivité*. Paris : Éd. droits et société, p. 157-168.

Iribarne, P. (1993). *La logique de l'honneur*. Paris, Seuil.

Jaeger, M. (2014). *Guide du secteur social et médico-social - 9e éd.: Professions, institutions, concepts.* Paris, Dunod (9ème Edition).

Jaeger, M. (2009). La formation des travailleurs sociaux : nouvelles configurations, nouveaux questionnements*. Informations sociales* 2009/2, *n° 152*, p. 74-81.

Jaeger, M. (2004). *Guide du secteur social et médico social*. Paris : Dunod.

Jeannot, G. (2010). Les services publics face à leurs usagers, « La fatigue d'être client ». In Pélamourgues B (coord). *Informations sociales. n°158*, p.34-41.

Jeantet, A. (2003). L'émotion prescrite au travail. *Travailler 1/2003, n° 9,* p. 99-112.

Jorro, A. (2011). Reconnaitre la professionnalité émergente. In Jorro, A., De Ketele, J-M (sdr). *La professionnalité émergente : quelle reconnaissance ?* Bruxelles : De Boeck, p. 7-16.

Jung, B. (2014). Traiter la vulnérabilité sanitaire et sociale parle travail ? Les sociétés d'assistance par le travail en France au tournant du XX^{ème} siècle, entre initiative privée et action publique. In Brodiez-Dolino, A., Von Bueltzingsloewen, I., Eyraud, B., Laval, C., Ravon, B (sdr.). *Vulnérabilités sanitaires et sociales*. Rennes : Presses universitaires de Rennes, p. 191-202.

Kogut-Kubiak et al. (2011). Etat des lieux des certifications de niveaux V, IV et III dans le domaine de l'accueil : une extrême pluralité. Malahoui, S (Sdr). *Au cœur des activités d'accueil. Certifications, emplois savoir-faire, évolutions, prospectives*. *Céreq* : CPC études n°2011-2, p. 11-83.

Kalck, P., Labruyère, C. (coord.) (2014). *La mise en œuvre de l'alternance intégrative dans les formations en travail social. États des lieux sur trois régions. Céreq*, net.doc -119.

Kalck, P. (2011). Analyse des savoir-faire mobilisés dans les activités : le « métier » dans toute sa complexité. In Malahoui, S (coord.). *Au cœur des activités d'accueil. Certifications, emplois savoir-faire, évolutions, prospectives*. *Céreq* : CPC études n°2011-2, p.203-254.

Kalck, P et al. (2011). Facteurs d'évolution : les activités d'accueil à l'épreuve des tensions croissantes. In Malahoui, S. (coord.). *Au cœur des activités d'accueil. Certifications, emplois savoir-faire, évolutions, prospectives*. *Céreq* : CPC études n°2011-2, p.255-288.

Kalck, P., Guitton, Ch. (2011). Trois scénarios prospectifs: banalisation, prescription ou personnalisation ? In Malahoui, S (coord.). *Au cœur des activités d'accueil. Certifications, emplois savoir-faire, évolutions, prospectives*. *Céreq* : CPC études n°2011-2, p.289-318.

Kanner, P. (2007). Introduction. *l'Action Sociale. UNCCAS.* http://www.unccas.org/publications/docs/070327-guide-petites-communes.pdf - Consulté le 04 mars 2015.

Klinger, M., Goguel d'Allondans, T. (1991). *Errances et hospitalité*. Paris : Eres.

Kohn, R. C. (2001). Les positions enchevêtrées du praticien-qui-devient-chercheur. In Mackiewicz M-P., (coord.). *Praticien et chercheur*. *Parcours dans le champ social*. Paris : L'Harmattan, p. 15-38.

Kohn, R. C., Nègre, P. (1991). *Les voies de l'observation. Repères pour les pratiques de recherche en sciences humaines*. Paris : L'harmattan.

Kohn, R. C. (1984). L'observation chez le chercheur et le praticien. *Revue française de pédagogie. Vol. 68*, p. 104-117.

Ladsous, J. (2006). L'usager au centre du travail social. *Empan 4/2006, n° 64*, p. 36-45.

Lainé, F. (Janvier 2011). Les métiers transversaux. *In « Les métiers pour ceux qui les exercent ».Alternatives Economiques. Les métiers pour ceux qui les observent. Poche. n° 047,* www.alternatives-économiques.fr/page.php?controller=article&action=htmlimpression&id_article=52928&id_parution=1069.

Lhuilllier, D. (2005).Le « sale boulot ». *Travailler.* n°14, p. 73-98.

Labruyère, C., Simon, V (2014). Bref du *Céreq*. L'alternance intégrative, de la théorie à la pratique. Décembre 2014, n° 328.

Lang, V. (2011). La question de la reconnaissance des maitres de l'enseignement primaire public en France : approches sociohistoriques. In Jorro, A., De Ketele, J-M (sdr) (2011). *La professionnalité émergente : quelle reconnaissance ?*. Bruxelles : De Boeck, p. 19-30.

Lamihi, A., Monceau, G *(dir.)* (2002). *Institution et implication. L'œuvre de René Lourau.* Paris : Syllepse.

Lapassade, G. (2006). *Groupes, organisations, institutions*. Paris: Economica (1ère édition : 1965).

Lapassade, G. (1998). *Microsociologie de la vie scolaire*. Paris : Economica.

Lapassade, G. (1991). *L'ethnosociologie, les sources anglo-saxonnes*. Paris : Méridiens Klincksieck.

Laplantine, F. (2010). *La description ethnographique : l'enquête et ses méthodes*. Paris : Colin (1ère édition : 1996).

Latour, B. (1999). *Politiques de la nature. Comment faire entrer les sciences en démocratie*. Paris, La Découverte.

Largier, A. (2010). Quelques figures d'usagers de la SNCF. *Informations sociales n°* 158, p. 122-129.

Le Poulpier, F. (1990). *Recherches évaluatives en travail social*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble.

Le Tallec, C. (2003). *Les assistantes sociales dans la tourmente 1939-1946*. Paris : L'Harmattan.

Lhuillier, J-M. (2004). *Le droit des usagers dans les établissements et services sociaux et médicaux sociaux*. Paris : Éd. Nationale de la Santé Publique.

Lourau, R. (1990). Implication et surimplication. *Revue du Mauss, n° 10*, p. 110-119.

Lourau, R. (1988). *Le journal de recherche*. Paris : Éd. Méridiens Klincksieck.

Lourau, R. (1997). *La clé des champs : une introduction à l'analyse institutionnelle*. Paris: Anthropos.

Lourau, R. (1981). *Le lapsus des intellectuels*. Toulouse : Privat.

Lourau, R. (1980). *Autodissolution des avant-gardes*. Paris : Galilée.

Lourau, R. (1970). *L'analyse institutionnelle*. Paris : Éd. de minuit.

Mabon-Fall, A. (1995). *Les assistantes sociales au temps de Vichy*. Paris : L'Harmattan.

Maillard, C. (1986). *Histoire de l'hôpital de 1940 à nos jours*. Paris : Dunod.

Malahoui, S. (coord) (2011). *Au cœur des activités d'accueil. Certifications, emplois savoir-faire, évolutions, prospectives*. *Céreq* : CPC études n°2011-2.

Munoz, J. (2006).Les plateformes téléphoniques de l'assurance maladie : une nouvelle forme de rationalisation du travail administratif ? *Politiques et management public*, *Vol. 24, n°3,* p. 145-160.

Marcel, J-F., Olry, P., Rothier-Bautzer, E., Sonntag, M. (2002). Note de synthèse : Les pratiques comme objet d'analyse. *Revue française de pédagogie*. *Vol 138. Recherches sur les pratiques d'enseignement et de formation,* p. 135-170.

Marcel, J-F., Peoc'h, N. (2013). Recherche-intervention et changement en éducation, question de postures. In Bedin, V. (dir.). *Conduite et accompagnement du changement : éclairages des Sciences de l'éducation*. Paris : L'Harmattan, p. 107-124.

Martin, D. (1998). De l'emprise à l'impuissance : les travailleurs sociaux face aux risques d'un engagement. *Les cahiers de l'actif. n°264/265. Dossier : Vaincre l'usure professionnelle. .* Montpellier : Actif formation, p. 5-15.

Martin, D. (1992*). L'emprise institutionnelle* (Tome1). Paris : l'Harmattan.

Martin, D., Royer, P. (dir.), (1987). *L'intervention institutionnelle en travail social*. Paris : L'Harmattan.

Martin, J-P., Ossorguine, M. (2012). Le social à domicile*. Vie Sociale et Traitement* n°116. *Site officiel des Ceméa - Mouvement national d'éducation nouvelle. http://www.cemea.asso.fr/IMG/article_PDF/article_8294.pdf* - Consulté le 03 mars 2015.

Marx, K. (1993). *Le Capital. Critique de l'économie politique Le procès de production du capital*. Paris : Presses universitaires de France (1ère Edition : 1867).

Maurel, E. (2000). Les métiers de l'accueil. In Chopart J-N (dir.). *Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel*. Paris : Dunod, p. 125-138.

Maurel, E. (2000). *De l'observation à la typologie des emplois sociaux* (p. 25-52). Chopart J-N (dir.) (2000). Les mutations du travail social. *Dynamiques d'un champ professionnel*. Paris : Dunod.

Mazet, P. (2007). La qualité dans l'accueil ou l'exemple paradoxal d'une modernisation réussie. Le cas des agents d'accueil des caisses d'allocations familiales. *Revue Recherche et Prévisions. Dossier Organisations/Gestion/Métiers, n° 87*, p. 39-49.

Meyer, P. (1972). Le travail social, c'est le corps en travail. *Esprit n°4-5,* p. 236-253.

Mias, C., Bataille, M. (2013). Le rôle des représentations et de l'implication dans l'engagement professionnel. In Jorro, A., De Ketele, J-M. (sdr.). *L'engagement professionnel en éducation et formation*. Bruxelles : De Boeck, p. 153-164.

Micoud, A., Pironi, M. (coord), (2000). *Travail social et développement*. Paris : Dunod.

Monceau, G. (2013). Effets d'une pratique clinique de recherche. In Kohn, R. Cr (coord.) *Pour une démarche Clinique engagée*. Paris : L'Harmattan, p. 91-103.

Monceau, G. (2012 a). *Socio-clinique institutionnelle des pratiques militantes en France : le cas du soutien à la parentalité*. In Bourassa, B., Boudjaoui, M (dir.). *Des recherches collaboratives en sciences humaines et sociales*. Laval, Canada : PUL, p. 131-153.

Monceau, G. (dir.) (2012 b). *L'analyse institutionnelle des pratiques. Une socio-clinique des tourments institutionnels au Brésil et en France*. Paris : L'Harmattan, p. 15-36.

Monceau, G. (2010). *Analyser ses implications dans l'institution scientifique : une voie alternative*. Estudos es pesquisas em psicologia, psicologia. Vol. 10. n°1. UERJ. Brésil, p. 13-30.

Monceau, G. (2005). *Transformer les pratiques pour les connaître : recherche-action et professionnalisation enseignante*. Educacão e Pesquisa. Vol. 31. n°3. São Paulo. Brésil. http://www.scielo.br/pdf/ep/v31n3/fr_a10v31n3.pdf Consulté le 02 février 2015.

Monceau, G. (2004). *L'exploration de la pratique et la production des savoirs*. Actes du colloque Chercheurs et praticiens dans la recherche. Lyon, 25, 26, 27 novembre 2004.

Monceau, G. (2003). Pratiques socianalytiques et socio-clinique institutionnelles. *L'homme et la société 1. n° 14,* p. 11-33.

Monceau, G. (dir.) (2002). Actes manques de la recherche (1994). In Lamihi, A., Monceau, G. *Institution et implication*. *L'œuvre de René Lourau*. Paris : Syllepse, p. 39-50.

Monrose, M. (2000). Une lecture statistique de l'histoire des travailleurs sociaux. In Chopart, J-N (dir.). *Les mutations du travail social. Dynamiques d'un champ professionnel*. Paris : Dunod, p. 13-24.

Nadot, S. (2000). Des savoirs à la pratique. In Blanchard Laville, C., Nadot, S (dir.). *Malaise dans la formation des enseignants*. Paris : L'Harmattan, p. 185-232.

Nicolas-Le-Strat, P. (1996). *L'implication, une nouvelle analyse de l'intervention sociale*. Paris : L'Harmattan.

Noiriel, G. (1990). Journal de terrain, journal de recherche et auto-analyse. Entretien avec Florence Weber. *Genèses, 2. A la découverte du fait social*. p. 138-147.

Normand, R. (2011). La profession enseignante à l'épreuve du nouveau management public : la réforme anglaise de la troisième voie. In Bezes et al. *New Public Management et professions dans l'état : au-delà des oppositions, quelles recompositions ?* p. 321-327. http://www.sciencedirect.com.

Numa-Bocage, L., Marcel, J-F., Chaussecourte, P. (2014) (coord.). De l'observation des pratiques enseignantes. *Recherches en éducation. n°19*, p. 3-6.

Olivero-Tissot, C. (1993). Rapport de recherche. *La fonction d'accueil dans les services*. E.N.S.S.F.B. Université École Nationale Supérieure Claude Bernard les Sciences de l'information et des Bibliothèques. Lyon 1 : DESS en Informatique documentaire. Salaun, J-M. (sdr.).

Olry, P., Mayen, P. (2012). Expérience du travail et développement pour de jeunes adultes en formation professionnelle. In Zeitler, A., Guérin, J., Barbier, J-M. *La construction de l'expérience. Recherche et formation, n°70*. Paris : ENS Editions, p. 91-106.

Paradeise, C. (2011). La profession académique saisie pour la nouvelle gestion publique : le cas français. *New Public Management et professions dans l'état : au-delà des oppositions, quelles recompositions ?,* p. 313-321.

Pascal, H. (2000). Histoire de la formation au travail social. Mars-avril 2000. n°2. *Vie sociale,* p. 79-87.

Pasquet, G-N. (2009). Fils du vent. Ansart, S., Crognier, P. (dir.). Tsiganes/Gadjé. *Le sociographe*. n°28, p. 4-6.

Perez-Roux, T. (2006). Représentations du métier d'enseignant et rapport à la formation chez les étudiants en staps : une identité professionnelle en construction. *Staps, n°73, p.* 57-69.

Perraut-Soliveres, A. (2012). *Infirmières, le savoir de la nuit*. Paris : PUF (1ère édition : 2001).

Pezet, V., Villate, R., Lofeay, P. (1993). *De l'usure à l'identité professionnelle. Le « burn out « des travailleurs sociaux*. Paris : TSA Éditions.

Pommier, J-B. (2005). Quand les aidants demandent de l'aide : soutien aux intervenants ou soutien à la relation. In Ion, J. et al. *Travail social et souffrance psychique*. Paris : Dunod, p.161-197.

Prades, J-L. (2014). *Figures de la psychosociologie. De la critique de Taylor à l'acte pouvoir de Gérard Mendel*. Paris : L'Harmattan.

Prive, A-M. (2002). *Les répercussions de l'évolution de l'action sociale sur le travail de l'action sociale sur le travail des agents non diplômés d'état en travail social*. Mémoire de DSTS CRAMIF : Paris 13.

Rater-Garcette, C. (1996). *La professionnalisation du travail social, Action sociale, syndicalisme, formation 1880-1920*. Paris : L'Harmattan.

Ravon, B. (2014). De l'exposition à la blessure du temps. Vulnérabilité et présentisme. In Brodiez-Dolino, A., Von Bueltzingsloewen, I., Eyraud, B., Laval, C., Ravon, B (sdr). *Vulnérabilités sanitaires et sociales.* Rennes : Presse universitaire de Rennes, p. 261-270.

Ravon, B. (2010). Travail social, souci de l'action publique et épreuves de professionnalité. *Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance*, mis en ligne le 01 octobre 2010 URL : http://revel.unice.fr/symposia/actedusoin/index.html?id=600 Consulté le 15 mars 2015.

Ravon, B. (2009). Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux. *Informations sociales. Caisse Nationale d'Allocations Familiales*, *n°152*, p. 60-68.

Ravon, B. Ion, J. (8ème éd. 2008). *Les travailleurs sociaux*. Paris : La découverte.

Ravon, B. (dir.), Decrop, Ge., Ion, J., Laval, C., Vidal Naquet, P. Épreuves de professionnalité - Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux. Synthèse de la recherche ONPES *Usure des travailleurs sociaux et épreuves de professionnalité. Les configurations d'usure : clinique de la plainte et cadres d'action contradictoires* (Février 2007 - Mai 2008, Resp. B. Ravon).

Ravon, B. Roland, R. (1997). Engagement bénévole et expérience de soi. L'exemple des Restaurants du cœur. In Ion, J. Peroni, M. (dir.). *Engagement public et exposition de la personne*. La tour d'aigues : Éd. de l'Aube, p. 99-109.

Rayou, P., Van Zanten, A. (2004). *Enquête sur les nouveaux enseignants. Changeront-ils l'école ?* Paris : Bayard.

Redeker, R. (2001). *Qu'est-ce que l'accueil ?* Conférence prononcée à la clinique Joseph Ducuing de Toulouse, le 09 décembre 2001. http://redeker.fr/wa_files/L_27acceuil_Ducuing.pdf

Revault d'Allonnes, C. (2014). Psychologie clinique et démarche clinique. In Douville, O (sdr.). *Les méthodes cliniques en psychologie*. Paris : Dunod (1ère Edition 2011), p.43-58.

Romagnoli, R. C. (2015). L'implication et la recherche-intervention institutionnaliste au Brésil : différences et interfaces. *Les cahiers psychologie politique*. [En ligne]. Numéro 27. http://lodel.irevues.inist.fr/cahierspsychologiepolitique/index.php?id=3003 - Consulté le 6 août 2015.

Romagnoli, R. C. (2012). Recherche-Intervention sur les pratiques des professionnels de la santé et de l'éducation concernant la relation aux familles. En quoi les conflits au sein des équipes et avec les familles sont-ils analyseurs ? In Monceau, G (dir.) (2012). *L'analyse institutionnelle des pratiques. Une socio-clinique des tourments institutionnels au Brésil et en France*. Paris : L'Harmattan, p. 119-132.

Rothier-Bautzer, E. (2012). *Entre cure et care, les enjeux **de** la professionnalisation infirmière.* Rueil-Malmaison :.Editions Lamarre, Wolters Kluwer.

Rosanvallon, P. (2014). *Le parlement des invisibles*. Condé sur Noireau : Le seuil.

Rosanvallon, P. (1990). *L'état en France, de 1789 à nos jours*. Paris : Le seuil.

Rougerie, C. (2004). *Des « étudiantes bénévoles » en formation d'assistante sociale : réactivation permanente entre bénévolat et salariat du travail social*. Gilles Monceau (dir.). Université de Paris 8 : Mémoire de DEA.

Rubi, S. (2003). Les comportements « déviants » des adolescentes des quartiers populaires : être "crapuleuse", pourquoi et comment ? Les recherches sur les conduites violentes des filles. *Travail, genre et sociétés*, *n° 9,* p. 39-70.

Rullac, S., Ott, L. (2015). Dictionnaire pratique du travail social. Paris : Dunod.

Rullac, S. (2014). *La scientifisation du travail social. Recherche en travail social et discipline universitaire*. Paris : Presses de l'EHESP.

Samson, D. (2012). Rapports à l'institution et rapports à l'écriture : analyse des pratiques d'écriture en formation professionnelle. In Monceau, G (dir.). *L'analyse institutionnelle des pratiques. Une socio-clinique des tourments institutionnels au Brésil et en France*. Paris : L'Harmattan, p. 83-98.

Savoye, A. (2003). Analyse institutionnelle et recherches socio-historiques quelle Compatibilité ? Analyse institutionnelle entre socio-clinique et socio histoire. *L'homme et la société 1, n° 147,* p. 133-150.

Savoye, A. (1998). Du passé, faisons l'analyse. Le traitement de l'histoire. In Hess, R., Savoye, A (Sdr). *Perspectives de l'Analyse Institutionnelle*. Paris : Méridiens Klincksieck, p. 153-164.

Schön, D. A. (1994). *Le praticien réflexif. A la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*. Québec : Éd. Logiques (1ère édition américaine : 1983).

Siblot, Y. (2010). Contraintes et ambivalence du travail d'accueil du public. *Informations sociales*, *n°158,* p. 102-110.

Siblot, Y. (2006). *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*. Paris : Presse de la fondation nationale des sciences politiques.

Soulet, M-H. (2007). L'individualisation des politiques sociales : une réponse à l'exclusion durable ? In Cantelli, F., Genard, J-L (coord). *Action publique et subjectivité*. Paris : Éd. droits et société, p. 169-179.

Tillard, B., Ribaucourt, M., Taverniez, L. (2010). L'évaluation interne des établissements, révélatrice des relations entre familles et professionnels. In Fablet, D., Sellenet, C., (Coord). *L'évaluation dans le secteur social et médico-social. Entre contraintes institutionnelles et dérives*. Paris : L'Harmattan, p. 165-182.

Tillard, B. (2007). Intervention des TISF à domicile dans le cadre de l'Aide sociale à l'enfance. In Fablet, D. (coord.). *Les professionnels de l'intervention socio-éducative. Modèles de références et analyse des pratiques*. Paris : L'Harmattan, p. 165-182.

Tinck, H. La conversion tardive des catholiques aux droits de l'homme. Compte rendu du colloque *L'héritage révolutionnaire dans l'Eglise*. Institut catholique de Paris. Le monde, 15 mars 1989.

Tourrilhes, C. (2009). Pertinence de la recherche-action dans les instituts de formation en travail social. Congrès AIFRIS *Intervention sociale et développement. Quelles références pour quelles pratiques ?* Tunisie : Hammamet. 21-24 avril 2009.

Tissot, S. (2011). Introduction. In Barckouch, I., Ripoll, F., Tissot, S., Vescohambe, V. (sdr.. *La dimension spatiale des inégalités. Regards croisées des sciences sociales*. Rennes : Presse universitaire rennaise, p. 15-18.

Vallet, P. (2003). *Dans la formation initiale en service social, de quelle analyse et de quelles pratiques parle-t-on ?* In Fablet, D (coord.). *Travail social et analyse des pratiques professionnelles*. Paris : L'Harmattan, p. 89-106.

Warin, P. (2010). *Le non-recours : définition et typologies*. http//Odenore.Msh-alpes.fr/. Consulté le 18 juillet 2015.

Warin, P. (2007 a). La subjectivité au cœur du changement de modèle de protection sociale. In Cantelli, F., Genard, J-L. (coord.). *Action publique et subjectivité*. Paris : Éd. droits et société, p. 65-86.

Warin, P. (2007 b). Pas de politique d'accès aux droits sociaux sans information sur les publics vulnérables. Un défi pour les administrations. Revue *Recherche et Prévisions*. *Dossier Organisations/Gestion/Métiers, n° 87,* p. 7-16.

Warin, P. (dir.), (1997). *Quelle modernisation des services publics ? Les usagers au cœur des réformes.* Paris : La Découverte, coll. « Recherches ».

Weka. (2006). Guide pratique du CCAS et CIAS. Missions-Organisations-Fonctionnement Gestion budgétaire et comptable (TOME 1). Paris : Éditions Weka.

Weller, J-M. (2010). Contraintes et ambivalence du travail d'accueil du public. *Informations sociales*. n°158. p. 12-18.

Weller, J-M. (2007). Fatigue ou épuisement ? Subjectivité de l'agent public à l'épreuve du travail. In Cantelli, F., Genard, J-L (coord). *Action publique et subjectivité*. Paris : Éd. droits et société, p. 147-156.

Weller, J-M. (1998). La modernisation des services publics par l'usager : une revue de la littérature (1986-1996). *Sociologie du travail, n° 3,* p.85-92.

Wittorski, R. (2014). La professionnalisation. In Jorro, A. *Dictionnaire des concepts de la professionnalisation*. Bruxelles : Éd. De Boeck, p. 233-236.

Wittorski. R. (2009). Propos de la professionnalisation. In Barbier, J-M., Bourgeois, E., Chapelle G., Ruano-Borbalan J-C. *Encyclopédie de l''éducation et de la formation*. Paris : PUF, p.781-793.

Wittorski, R. (2008). La notion d'identité collective. In Kaddouri, M., Lespailles, C., Maillebouis, M., Masconcellos, M. (éd.). *La question identitaire dans le travail et la formation : contributions de la recherche, l'état des pratiques et l'étude bibliographique*. L'Harmattan, Logiques Sociales, p.195-213.

Wittorski, R.(2003). Analyse de pratiques et professionnalisation. In Blanchard Laville, C., Fablet, D. *Travail social et analyse des pratiques professionnelles. Dispositifs et pratiques de formation*. Paris : l'Harmattan, p. 69-85.

Documents et rapports officiels

Anesm (2009), *Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement,* Recommandation de bonnes pratiques professionnelles.
http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/reco_vie_en_collectivite_anesm.pdf - Consulté le 28 septembre 2015.

Commission Professionnelle Consultative du travail social et de l'intervention sociale (CPC), (Décembre 2014). *Métiers et complémentarités. Architecture des diplômes du travail social*. Direction Générale de la Cohésion Sociales. Ministère des affaires sociales, de la santé et des droits de la femme.
http://www.defi-metiers.fr/sites/default/files/users/229/rapport-architecture-des-formations-cpc-151214.pdf - Consulté le 5 janvier 2015.

CSTS (2009). *Le travail social aujourd'hui et demain* Ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville. Rennes : Presses de l'EHESP.

CSTS (Octobre 2009). *Devenir travailleur social, pour bâtir une société plus solidaire*. Ministère du travail et de la cohésion sociale http://www.gouv.fr. - Consulté le 17 juillet 2015.

CSTS (2007). *Le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et de l'exclusion*. Ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville. Rennes : Presses de l'EHESP.

DGAFP (2014). *La prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique*. Ministère de la réforme d'état, de la décentralisation et de la fonction publique : Les essentiels. http://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/publications/coll_les_essentiels/RPS-Plaquette-RPS-2014.pdf - Consulté le 05 janvier 2015.

DGAFP (2014).*Politiques et pratiques des ressources humaines ; faits et chiffres.* Ministère de la décentralisation et de la fonction publique. Publication de la direction générale de l'administration et de la fonction publique. http://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/statistiques/rapports_annuels/2012-2013/RA_DGAFP_2013.pdf - Consulté le 7 janvier 2015.

Doligé, E. *Proposition de simplification des normes applicables aux collectivités locales*. enregistrée à la Présidence du Sénat le 4 août 2011. http://www.senat.fr/leg/ppl10-779.html - Consulté le 10 septembre 2015.

DARES (2013). L'enquête. Conditions de travail 2013. Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social. http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Presentation_detaillee_de_l_enquete_CT_2013.pdf - Consulté le 5 janvier 2015.

FNARS (2011). *Le livre blanc de l'accompagnement social*. Paris : les éditions de l'atelier. Éd. Ouvrières.

IGAS (2006). *L'intervention sociale, un travail de proximité. Rapport annuel 2005*. Ministère de l'emploi, du Travail et de la Cohésion Sociale. Paris : La documentation française. http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/064000126.pdf - Consulté le 03 avril 2015.

Navir (Réédition 2003). *Les temps de l'enfance et leurs espaces. Les nouveaux lieux d'accueil de la petite enfance, exemples et pratiques*. Paris.

Référentiel Marianne. Juin 2013. http://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers-attaches/referentiel_marianne_vf_juin_2013.pdf - Consulté le 3 mars 2015.

Textes juridiques

Code de l'action sociale et des familles 2015 (11ème Edition). Paris : Dalloz Professionnels.

Loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 *portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.* http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000020879475&categorieLien=id - Consulté le 03 mars 2015.

Loi 2005-102 *sur l'égalité des droits et des chances et la participation des personnes handicapées.* http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647&dateTexte=&categorieLien=id#JORFARTI000001871122 - Consulté le 03 mars 2015.

Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 *rénovant l'action sociale et médico-sociale*.

http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000215460&categorieLien=id - Consulté le 03 mars 2015.

Loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 *relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.*
http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000215117 - Consulté le 03 mars 2015.

Loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 *d'orientation relative à la lutte contre les exclusions.*
http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000206894 - Consulté le 03 mars 2015.

Loi 57-534 dite « d'orientation en faveur des personnes handicapées » du 30 juin 1975 ÷

Glossaire

ANACT	Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail
ANCCAS	Association Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale
ANESM	Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des Établissements Sociaux et Médico-sociaux
APA	Allocation Personnalisée d'Autonomie
BAS	Bureau d'Aide Sociale
CA-FERUIS	Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CEDIAS	Centre d'Étude de Documentions, d'Information et d'Action Sociales
CÉREQ	Centre d'Études et de recherche sur les Qualifications
CHSCT	Comité d'Hygiène et de Sécurité sur les Conditions de Travail
CIAS	Centre Intercommunal d'Action Sociale
CNFPT	Centre National de la Fonction Publique Territoriale
CSTS	Conseil Supérieur en Travail Social
DARES	Direction de l'Animation, de la Recherche, des Études et des Statistiques
DEAF	Diplôme d'État d'Assistant Familial
DEASS	Diplôme d'État d'Assistant de Service Social
DC	Domaine de Compétence
DECESF	Diplôme d'État de Conseillère en Économie Sociale et Familiale
DEES	Diplôme d'État d'Éducateur Spécialisé
DEEJE	Diplôme d'État d'Éducateur de Jeunes Enfants
DEIS	Diplôme d'État en Ingénierie Sociale
DGAFP	Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique
DI-RECCTE	Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi
DREES	Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques

DSTS	Diplôme Supérieur en Travail Social
EHPAD	Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
EPCA	Établissement Public Communal Administratif
EPCI	Établissement Public Inter Communal
FNARS	Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale
FP	Fonction Publique
FPE	Fonction Publique d'État
FPH	Fonction Publique Hospitalière
FPT	Fonction Publique Territoriale
INET	Institut National des Études Territoriales
INSEE	Institut National de la Statistique et des Études Économiques
IRA	Instituts Régionaux Administratifs
ISAP	Intervention Sociale Individuelle auprès des Personnes
UNCCAS	Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale
UNIFAF	Union du Fonds d'Assurance Formation [de la branche sanitaire, sociale et médico-sociale]
UDAF	Union Départementale des Affaires Sociales
RGPP	Réforme Générale des Politiques Publiques
RSA	Revenu Solidarité Active
RPS	Risques Psycho-sociaux
SIASP	Système d'Information sur les Agents des Services Publics
SMIC	Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance

Récapitulatif des figures

Numéro	Titre	Page
1	Processus de professionnalisation : métier et formation en concordance	82
2	Typologie explicative du non-recours	92
3	L'intervention de la rencontre	95
4	Catégorisation des tâches de la fonction d'accueil (Maurel, 2000, p. 127-132)	96
5	Concordance entre l'accueil et l'attribution des ECTS	113
6	L'intérêt de l'accueil en collectivité	131
7	Les thématiques des congrès annuels ANCCAS et UNCCAS, 2010-2014	159
8	Les domaines d'intervention des CCAS/CIAS	196
9	Le Pôle Action Sociale - Évolution du nombre d'aides accordées	199
10	Les dispositifs d'accueil du pôle d'Action Sociale	201
11	Profil des personnes rencontrées	203
12	La répartition des 29 agents par niveau d'étude	204
13	Le dispositif socio-clinique	209
14	Dispositif socio-clinique : phase 1	210
15	Dispositif socio-clinique : phase 2	212
16	Dispositif socio-clinique : Phase 3	213
17	Présentation des profils des professionnels interviewés : phase 1	217
18	Profil des agents d'animation interviewés : phase 2	220
19	Profil des agents administratifs interviewés : phase 2	221
20	Profil des conseillers socio-éducatifs interviewés : phase 2	222
21	Grille de recueil de données	223
22	Salaire net moyen mensuel par catégorie	235
23	Fiche signalétique des agents de la fonction publique territoriale	236
24	Niveau de diplôme en FPT 2014	243
25	Articulation statut et catégorie	244
26	Articulation niveau d'étude et statut	244
27	Outil méthodologique utilisé pendant la phase de restitution collective du 14 avril 2014	249
28	Plan du dispositif d'accueil polyvalent (non conforme)	250
29	Plan du service social décentré (non conforme) - "Faux rez-de-chaussée"	251
30	Plan de la plateforme téléphonique et accueil jeune (2e étage)	252
31	État des lieux de la relation professionnelle avec le public par filière en FPT	259
32	Conditions de travail et ressentis toute catégorie en FPT	260
33	Etude comparative des missions principales instituées (CCAS local)	266
34	Les activités et tâches d'accueil	268
35	Les temps de l'accueil à l'urgence	271
36	Les compétences/savoirs : le savoir attendu par les agents d'animation	275

37	L'organisation structurelle de l'accueil polyvalent	279
38	Les attendus en compétences des agents d'accueil administratifs	282
39	Les attendus en compétences des travailleurs sociaux	285
40	Comparatifs des savoir- être énoncés inter-catégorie	288
41	Exemple d'un temps de restitution	311
42	La fonction d'accueil (Maurel, 2000, p. 126)	313
43	Mouvement de la professionnalité en travail social à travers les pratiques d'accueil	325

TABLE DES MATIERES

Remerciements 2

Introduction 7

PREMIERE PARTIE : DE L'EXPERIENCE SINGULIERE A L'ACCUEIL EN TRAVAIL SOCIAL 15

I. Problématiser l'accueil à partir de l'expérience du travail social 19

A. Une question d'implication 19

B. Accueillir la souffrance personnelle: ce que j'apprends de mon histoire familiale 22

C. Accueillir la souffrance professionnellement : ce que j'apprends du travail social 24

D. Accueillir les connaissances : ce que j'apprends des savoirs 32

E. Accueillir un nouveau statut : du praticien au chercheur, posture et implication 34

Question épistémologique 34

De la recherche en centre de formation à la recherche universitaire : vers l'élaboration d'une posture clinique 37

Conclusion 41

II. La fonction d'accueil : une histoire du travail social 43

A. Retour socio-historique sur l'accueil : sa construction dans la formation des métiers historiques du travail social 43

De l'accueil charitable à l'acte professionnel 43

L'accueil en service social : l'imprégnation de valeurs d'engagement 45

Un accueil à dimension psycho sociale ? 47

Une formation à caractère « hygiéniste » 50

Les réformes de la formation en travail social 54

B. Du travail social à l'intervention sociale : quelle place pour l'accueil ? 57

L'invention des métiers du travail social : éléments de contextualisation 57

Le travail social : un travail émancipateur 61

Des travailleurs sociaux aux intervenants sociaux 63

Le New Public Management ou nouvelle gestion de l'action publique : le lien tendu entre qualification et compétence 67

Conclusion 70

III. La fonction d'accueil : une source d'usure professionnelle des travailleurs sociaux ? 72

A. Retour sur l'histoire du « burn out » en travail social : quels liens avec l'accueil du public ? .. 73

B. État des lieux du contexte d'accueil en fonction publique: souffrance, Risques Psychosociaux (RPS), mal être? 76

C. Crise de professionnalité ou discours de la plainte? 79

Conclusion 84

IV. Approche conceptuelle de l'accueil aux regards des différents protagonistes 86
A. Ce que dit la recherche en sciences humaines et sociales 87
L'accueil en « front office » : au-delà de l'activité du guichet 87
L'accueillant et l'accueilli 90
L'accueil : « une présence sociale » 94
L'accueil : une rencontre 94
L'accueil : une fonction 95
L'accueil : une activité de transformation d'autrui 97
L'accueil : une dimension d'altérité ? 98
B. Ce que disent les textes officiels : l'accueil une activité marchande et évaluable ? 100
Définitions et cadres juridiques 102
L'accueil de l'usager : La loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale 104
Un retour à l'accueil « hygiéniste » : La loi « Hôpital, Patients, Santé et Territoires » dite HPST de 2007 106
L'accueil, un label de qualité : La charte Marianne 106
C. L'accueil et la formation en travail social 109
L'accueil de l'étudiant en formation 110
L'accueil de l'étudiant en établissement social : Un site qualifiant accueillant 110
L'accueil en centre de formation : le livret d'accueil de l'étudiant 111
L'accueil : comparatif des référentiels des Instituts de formation et de l'Éducation Nationale. 115
L'accueil, dans la formation continue 119
Au niveau national 119
Au niveau régional 122
D. Ce que disent les « experts du champ » 124
Leurs définitions de l'accueil 124
Une pratique en travail social 124
Accueillir ou aller à la rencontre : le point du vue du Conseil Supérieur en Travail Social 125
La mise en pratique de l'accueil 127
Accueillir ou aller à la rencontre 127
Accueillir l'autre : au guichet, en permanence 127
Aller à la rencontre 129
L'accueil au domicile, chez l'usager 129
L'accueil au domicile, chez le travailleur social 130
L'accueil en établissement public : un accueil collectif 131
L'accueil : des préconisations particulières 132

La dimension spatiale, « au-delà des murs » ? 132
La dimension éthique : une question de posture 134
Cas singulier : La fonction d'accueil en santé, entre le travail de « cure » et le travail de « care » 137
Conclusion 141
V. Conclusion de la première partie 144
DEUXIEME PARTIE : LES DISPOSITIFS D'ACCUEIL DU CCAS APPROCHE METHODOLOGIQUE 147
I. Des CCAS au CCAS : des structures publiques d'accueil du citoyen 149
A. Des documents officiels et à usage professionnel peu nombreux 149
B. Les CCAS : contexte socio-historique et problématique actuelle 151
La Fonction Publique Territoriale (FPT) : détour par les politiques publiques 151
Un établissement Public communal : Observatoire social et accueil du public 154
Un établissement public « autonome » 154
Des instances représentatives engagées : des élus et des cadres engagés 155
Une mission de prévention et de développement social 160
Un lieu d'accueil du public ? 162
La problématique actuelle des CCAS : une structure « trop » autonome ? 164
C. La relation de proximité, construction socio historique d'un service d'accueil du public ? 167
Les bureaux de bienfaisance (27 novembre 1796- 29 novembre 1953) 167
Les bureaux d'assistance (15 juillet 1893- 29 novembre 1953) 169
Les bureaux d'aide sociale (29 novembre 1953) 170
La problématique actuelle des CCAS 173
Conclusion 174
II. Approche socio-clinique institutionnelle 176
A. L'institution : le travail social comme institution ? 177
Saisir l'immatériel et l'insaisissable 177
Les moments de l'institution 180
B. Analyse institutionnelle des pratiques et implication professionnelle 183
Une modalité de l'intervention socio-clinique 183
L'implication professionnelle 185
L'analyseur 188
C. Un dispositif socio-clinique : une démarche d'inspiration ethno-sociologique 189
La dimension socio-clinique 189
Une observation participante « périphérique » 190
L'écriture dans la recherche : Journal ou notes de recherche ? 192

Conclusion 195
III. La mise en œuvre du dispositif au CCAS 196
A. Un CCAS « comme les autres » 196
Des réalités nationales 196
Les dispositifs d'accueil du pôle d'action sociale 199
Les agents publics rencontrés 202
B. Construction du dispositif de recherche 205
La négociation de l'accès au terrain : analyse de la demande 206
Un dispositif en trois temps 208
Première phase : le temps de l'exploration et de la contextualisation 209
Seconde phase : les entretiens individuels de type semi directif 212
Troisième phase : les temps collectifs de restitution 213
C. Mise en œuvre du dispositif 214
De l'analyse de la demande à l'élaboration de la grille d'entretien 214
Les entretiens exploratoires 216
Les entretiens semi-directifs à dimension réflexive: un temps privilégié avec les salariés de l'accueil 219
La classification des entretiens 219
La grille d'analyse des entretiens 222
Les entretiens collectifs par pôle : la restitution 223
Conclusion 225
IV. Conclusion de la seconde partie 227
TROISIEME PARTIE : QUAND L'ACCUEIL DU CCAS DEVIENT ANALYSEUR 228
I. Des parcours de professionnels de l'accueil 231
A. Travail précaire et résistance à l'institution : une Conseillère ESF dans la tourmente 232
B. La question du reclassement professionnel : un « parcours contrarié » 237
C. Le cheminement d'un « pair » : un agent d'accueil de l'hébergement d'urgence 239
D. La surqualification, un frein au développement de la professionnalité : un agent d'accueil aux prises de ses maîtrises 241
Conclusion 245
II. La dimension spatiale de l'accueil 246
A. Cadre institué de l'accueil : La signalétique et l'accessibilité des services d'accueil 247
De l'entrée principale du CCAS au pôle d'accueil polyvalent 247
La plateforme téléphonique et l'accueil des jeunes 252
L'hébergement de l'accueil d'urgence de nuit 253

B. « Habiter » ces espaces : la dimension instituante de l'accueil 255
Avec le public : 257
Pour le public : 258
Contre le public : 258
Pour soi-même 261
Contre l'institution 262
Conclusion 264
III. La dimension pratique de l'accueil 265
A. L'accueil institué 265
B. La dimension instituante de l'accueil : entre savoir-être et savoir-faire 270
Les agents d'animation : l'accueil, un corps à corps 271
Les agents administratifs : l'accueil, un cœur à corps 278
Les travailleurs sociaux : l'accueil, à cœur et à cris 283
C. Des compétences communes et partagées? 286
La régularité des personnes accueillies dans les espaces d'accueil 286
Des savoir-être partagés 287
Des savoirs composites 289
Des savoirs concurrentiels ou conflictuels ? 290
Conclusion 291
IV. La dimension symbolique 293
A. L'accueil et l'autorité 293
Le rapport à la politique municipale 293
Le ressenti du travail d'accueil : des agents « agressés » 294
Trois situations singulières 294
La situation d'un agent du centre d'hébergement d'urgence (Entretien 2) 294
La situation d'un agent d'accueil (Entretien19) 294
La situation d'une conseillère en ESF (Entretien14). 295
De la peur au travail 296
Vers l'usure professionnelle 299
B. Des agents d'accueil agresseurs ? 301
L'agressivité 301
Travailler pour l'organisation 303
Le collectif de travail. 306
Conclusion 308

V. Regard clinique sur l'accueil : l'accueil, un analyseur des nouvelles modalités de l'intervention sociale 310
A. Vers une relation d'accueil en intervention sociale 310
L'accueil un analyseur des pratiques 310
De la fonction d'accueil à la relation d'accompagnement 312
B. Regard clinique sur l'évolution des professionnalités : quelles questions de formation ? 314
L'accueil un sale boulot ? 315
Accueil et management 317
La triade qualification/déqualification/disqualification 318
C. Regard clinique sur l'évolution des professionnalités : quelles questions de formation ? 321
La professionnalisation des agents d'accueil 321
De la Professionnalité à la professionnalité émergente: 322
Émergence d'un métier d'agent d'accueil ou retour au sens de la relation ? 324
Conclusion 326
VI. Conclusion de la troisième partie 327
Conclusion générale 328
Bibliographie 333
Glossaire 353
Récapitulatif des figures 355

L'accueil : Un analyseur des implications professionnelles dans le travail social

L'objet de la thèse est constitué de l'accueil dans le champ du travail social. Il est le premier temps de la rencontre entre l'individu et les travailleurs sociaux. Le terme d'accueil est couramment utilisé dans le jargon professionnel, aussi bien dans les activités de travail quotidiennes que dans le champ de la formation professionnelle. Sa dimension polymorphe complexifie son appréhension. L'apparente banalité qu'il revêt en fait un objet de recherche d'autant plus délicat à saisir. Il se met en œuvre à travers différentes missions et dimensions. Associé intrinsèquement à l'entrée en relation, il est d'abord un espace d'accueil et interroge les dimensions spatiale, temporelle et organisationnelle. Il se formalise à travers des documents écrits à usage professionnel. Il se met en œuvre à travers les politiques publiques et devient un objet évaluable en termes de qualité de l'accueil proposé et reçu. L'accueil, comme activité de travail, fait l'objet de nombreuses études ou rapports. Paradoxalement, plus cette activité est décrite plus elle apparaît insaisissable. En m'appuyant sur une démarche à la fois socio-historique et socio -clinique, je confronte les éléments du passé constituant les métiers du travail social et recherche l'origine de l'accueil dans les pratiques professionnelles au fil du temps. Je les mets en miroir avec les réalités actuelles du travail social. J'utilise mon propre parcours professionnel et l'analyse de mon implication pour saisir plus globalement les implications professionnelles à l'œuvre aujourd'hui. Je m'appuie sur la sociologie du travail social. L'emploi générique de l'accueil démontre une utilisation peu étayée théoriquement et des pratiques professionnelles diverses et variées, voire complexes. Repéré comme fondement historique de l'acte d'intervention en travail social, l'accueil s'enracine dans les mouvements hygiénistes et de santé, mêlant valeurs caritatives, religieuses et républicaines. Si l'accueil est le moment de la rencontre entre l'accueilli et l'accueillant. Il demande par conséquent à mobiliser des savoirs pratiques pour entrer en relation. Il s'étaye sur le ressenti, les valeurs de professionnels aux origines sociales et culturelles diverses et variées. Il se pratique au quotidien. Si les travailleurs sociaux sont historiquement concernés par l'entrée en relation d'aide avec les personnes, d'autres salariés issus de métiers différents partagent aujourd'hui cette tâche, voire les remplacent pour recevoir la première demande de l 'usager. Accueillir « l'autre » demeurerait un acte « quasi liturgique » pour les salariés du travail social et plus globalement de l 'action sociale. Dans ces allers-retours entre passé et présent, les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) apparaissent historiquement comme faisant partie des premières structures publiques qui ont pour mission d'accueillir et de venir en aide aux publics les plus démunis, ceci depuis la Révolution française. Ils se nommaient alors « bureau de bienfaisance ». J'ai ainsi fait le choix de mettre en œuvre un dispositif de recherche de type socio-clinique en CCAS pour dévoiler la complexité de cette mission, au regard du service public. Les travailleurs sociaux, animateurs, agents administratifs mobilisés et divisés autour de l'entrée en relation avec un public toujours plus fragilisé montrent les aspects cachés de leur professionnalité. L'accueil au quotidien est déjà une entrée dans la relation d'aide particulière et difficilement généralisable. L'accueil apparaît progressivement comme un analyseur des implications professionnelles, des logiques de métiers et des postures à l'œuvre dans le champ du travail social.

Mots clés : accueil, travail social, CCAS, implication professionnelle, analyseur, dispositif socio-clinique, analyse institutionnelle des pratiques.

Abstract

The thesis considers client reception in the field of social work. It is the initial phase when the individual and social workers meet. The term "reception" is commonly used in professional jargon, both for routine tasks and in the field of vocational training. Its multi-faceted dimension makes it more complex to understand. Its apparent banality makes it a research subject that is all the more difficult to grasp. It comes into play through different missions and dimensions. Intrinsically associated to entering into a relationship, it is first a reception area and questions the organisational, time and space dimensions. It is formalised through documents written for professional use. It is implemented through public policies and becomes an aspect that can be assessed in terms of the quality of the reception proposed and received. Client reception, as a work activity, has been the subject of many studies or reports. Paradoxically, the more that is written about this activity, the harder it seems to grasp. Using a both socio-historical and socio-clinical approach, I consider the aspects that shaped the social work profession in the past and I research the origins of client reception in professional practices over time. I mirror them with the current realities of social work. I fall back on my own professional career and analyse my involvement to more globally understand the professional implications in play today. I draw on the sociology of social work. The generic usage of client reception displays a use that is poorly substantiated theoretically and diverse and varied, or even complex professional practices. Recognized as a historical basis for intervention in social work, client reception is rooted in health and hygienic mechanisms, mixing republication, religious and charitable values. If client reception is the moment of meeting between the person seeking social support and the receptor, it therefore calls for practical expertise to be brought into play in order to enter into a relationship. It is substantiated by the feelings and professional values of the different and varied cultural and social origins. It is used in daily life. If social workers are traditionally concerned about entering into a relationship to help people, other members of different professions today share this task, or even replace the former as they receive the first request of the user. Receiving "the other" would remain a "nearly liturgical" act for social work employees and more globally those involved in social action. In this toing and froing between past and present, the Social Action Community Centres (CCAS)) traditionally appear as being part of the initial public structures whose mission has been to be the point of entry and come to the help of the most destitute ever since the French Revolution. They were then known as a "relief committee". I have thus chosen to implement a socio-clinical research mechanism in CCAS to reveal the complexity of this mission as regards serving the public. The social workers, facilitators and administrative staff engaged and involved in entering into a relation with a ever more fragile general public show the hidden aspects of their professionalism. Client reception in daily life is already a point of entry into the specific support relationship and which is hard to generalize. Client reception is progressively emerging as an analyser of professional of professional implications, work rationale and attitudes to work in the field of social work.

Key words: client reception, social work, CCAS, professional implication, analyser, socio-clinical mechanism, institutional analysis of practices.