



CR 34 Intervention
et politiques sociales

Colloque international
Institutionnalisation - désinstitutionnalisation
de l'intervention sociale

Les 28 et 29 janvier 2010
Université de Rouen

L'intervention sociale a été depuis ses origines, au début du XX^e siècle, engagée dans une dynamique institutionnelle puisqu'elle n'a eu de cesse de se professionnaliser et de s'inscrire au sein des politiques sociales¹.

Cette professionnalisation a revêtu des formes diverses selon les pays et les traditions nationales. Elle s'est appuyée sur la constitution et la transmission d'un savoir spécifique rompant plus ou moins avec le savoir profane, donc sur la constitution d'un appareil de formation, et l'organisation d'institutions de représentation (syndicats, associations professionnelles et, dans certains cas, ordre professionnel) promouvant la profession et en garantissant l'expertise et la déontologie. Pour parler vite, on pourrait dire que l'intervention sociale s'est institutionnalisée sous la dénomination de travail social. Cette volonté de reconnaissance et de légitimité a conduit ses promoteurs à chercher des appuis et à nouer des alliances avec les institutions qui, peu ou prou, intervenaient dans le champ de la régulation des rapports sociaux, institutions familiales, institutions de protection de l'enfance vulnérable, institutions d'aide et d'assistance aux adultes en difficultés, etc. Avec le développement de l'Etat providence, notamment après la Seconde Guerre mondiale, et d'une façon variable selon les pays, cette insertion du travail social dans le tissu institutionnel tissé par la puissance publique s'est intensifiée. Mais dans le même temps, fort de son expertise, de la légitimité de son système de références normatives et de sa reconnaissance sociale, le travail social a cherché à s'autonomiser vis-à-vis des tutelles qui l'ont institué. Dès lors, des tensions ont émergé entre ce que nous appellerons les logiques professionnelles d'un côté et les logiques institutionnelles de l'autre². Les travailleurs sociaux s'appuyant sur leurs références professionnelles (expertise et déontologie) pour revendiquer une autonomie dans l'initiative et

¹ Voir sur cette question, les travaux du CEDIAS et notamment ceux publiés dans *Vie Sociale* en 1995 et 1996. Par définition, les professionnels ne sont pas des bénévoles, même si l'on demande de plus en plus à ces derniers d'être formés. Cet appel à communication ne concerne que les professionnels.

² Aballéa F., « Travail social et travailleurs sociaux : le divorce », *Recherche sociale*, n°164, 2000. En toute rigueur, opposer logique professionnelle et logique institutionnelle est impropre puisque la profession avec son système normatif et ses organes de contrôle constitue elle-même une institution. Ce que l'on oppose ici, c'est un lien de soumission à un ordre propre et auto-produit par le groupe professionnel lui-même et un lien de subordination externe, celui de l'institution employeuse.

dans les modalités d'intervention, les institutions gravitant autour de la puissance publique (Etat, associations subventionnées, collectivités territoriales, etc.) rappelant leurs prérogatives d'employeurs et leurs responsabilités de régulation sociale. Dans beaucoup de pays néanmoins, un certain équilibre avait fini par être trouvé entre ces exigences en tension. C'est cet équilibre qui semble aujourd'hui fragilisé sinon remis en cause. Mais les tendances sont contradictoires.

Du côté de l'intervention sociale, on note à la fois une tendance à la professionnalisation et une tendance à la remise en cause des attributs professionnels. La première tendance concerne toutes les activités, ou occupations salariées, gravitant autour de nouvelles fonctions, sur de nouveaux espaces, pour de nouvelles populations : métiers de la présence sociale dans l'espace public, métiers de l'intervention à domicile, métiers de la médiation interpersonnelle ou institutionnelle, etc.³. Bien que d'intensités différentes selon les secteurs et les pays, les occupants de ces fonctions partagent la volonté de développer leurs qualifications et de les voir reconnaître (par une formation sanctionnée ou une validation des acquis de l'expérience), de proposer des codes éthiques, d'être doté d'un statut non précaire, et de participer via des représentants aux négociations collectives...

La tendance à la déprofessionnalisation se rencontre dans le travail social. Les causes de cette réévaluation du travail social en tant que profession ou quasi-profession sont multiples : encadrement de plus en plus étroit de toutes les professions instituées par les organismes de gestion et de financement comme la sécurité sociale – le phénomène de déprofessionnalisation n'affecte donc pas que l'intervention sociale – ; développement de logiques gestionnaires d'inspiration néo-libérale exacerbé par la croissance des budgets sociaux⁴ ; mise en cause des prétentions axiologiques et des pratiques normatives du travail social ; dénonciation de la bureaucratisation du travail social ; mise en cause de son efficacité à prévenir et à corriger les effets des dysfonctionnements sociaux ; complexité accrue des situations sociales et différenciation redoublée des publics ou des populations-cibles ; division accentuée du travail entre les divers intervenants sociaux ; rapprochement organisationnel de l'autorité et des travailleurs sociaux dans des dispositifs d'action ou des configurations institutionnelles décentralisées ; perte de dynamisme des institutions professionnelles initiées par les travailleurs sociaux eux-mêmes (associations, ordres, syndicats, etc.)⁵...

De leur côté, les institutions chargées de la mise en œuvre des politiques sociales et plus généralement de l'action sociale, voire l'Etat lui-même, sont également traversées par des tensions internes dont certaines font postuler leur déclin⁶ alors que d'autres mettent en exergue leur pouvoir normatif accru⁷.

On parle de crise des institutions ou plus globalement de désinstitutionnalisation pour caractériser deux phénomènes de nature différente mais qui cumulent souvent leurs effets. D'une part, une perte d'étendue du champ normatif gouverné par les institutions, ce que l'on

³ Baillergeau E., Bellot C., (dir.) *Les transformations de l'intervention sociale : entre innovation et gestion des nouvelles vulnérabilités ?* Québec, Presses de l'Université de Québec, 2007. Maurel E., « De l'observation à la typologie des emplois sociaux », in Chopart (dir.) *Les mutations du travail social*, Dunod, 2000.

⁴ Guillemard A.-M., *Où va la protection sociale ?*, Paris, PUF, 2008

⁵ Michaud J.-C., « Le travail social et le système professionnel », in Deslauriers J.-P., Hurtubise Y., *Introduction au travail social*, Québec, Les Presses de l'Université de Laval, 2000. Ion J. (dir.) *Le travail social en débat(s)*, Paris, La découverte, Alternatives sociales, 2005

⁶ Dubet F. *Le déclin de l'institution*, Paris, Éditions du Seuil, 2002.

⁷ Demailly L. *Politiques de la relation, approches sociologiques des métiers et activités professionnelles relationnelles*, Villeneuve d'Ascq, Presses Universitaires du Septentrion, 2008 ; Vrancken D., Marquet C., *Le travail sur soi, une psychologisation de la société ?* Paris, Belin, 2006

peut appeler un phénomène de privatisation, sous couvert de montée de l'individualisme et de protection de l'intime, de revendication d'autonomie et d'auto-détermination de soi-même. D'autre part, une perte de force de la dimension normative des institutions, ce que l'on peut appeler un phénomène de libéralisation, du fait du caractère de plus en plus pluraliste des sociétés, du déclin des idéologies et des grands systèmes normatifs (religieux ou autres), des difficultés à créer un consensus sur le bien commun et l'intérêt général, du fait de la montée des particularismes locaux, communautaires et des revendications identitaires, du refus des injonctions hétéronomes, du fait du retrait de l'Etat consécutif à la décentralisation et au repliement sur ses fonctions régaliennes, du démantèlement des services publics,⁸ etc.

Mais dans le même temps, sous des formes certes nouvelles ou renouvelées, plus individualisées sinon plus personnalisées, voire plus démocratiques, moins monolithiques ou bureaucratiques, les institutions ne continueraient pas moins d'exercer leur pouvoir de domination symbolique, de contrôle social et de contrainte pratique au travers de nouvelles techniques, de nouveaux protocoles de gestion, de nouveaux outils comptables, etc. Elles s'étendent à des domaines où jadis elles s'aventuraient peu, médicalisant de plus en plus les dysfonctionnements sociaux ou les difficultés relationnelles. Elles renforcent leurs injonctions à la normativité, paradoxalement parfois en exhortant à l'autonomie et à l'auto-entrepreneuriat de soi-même, à l'implication subjective, à la responsabilité individuelle⁹. Elles normalisent les pratiques du bon usage des services publics, du maintien de sa professionnalité ou de sa santé, notamment mentale¹⁰. Elles développent des exigences en termes d'engagement personnel contractualisé ou de contrepartie. Sur un autre plan, elles exigent de plus en plus de leurs salariés un alignement sur leurs objectifs institutionnels, leurs orientations normatives et leurs modes d'intervention et de gestion, renforçant les liens de subordination, etc.

En réalité, n'est-ce pas plus fondamentalement le paysage de l'action sociale qui a changé, à la fois dans les modèles de références et les modèles d'intervention ? Plus exactement, n'assistons-nous pas aujourd'hui à une hybridation de modèles qui brouille les catégories et déstabilise les identités ? Cela recouvre pour une part sans doute des clivages générationnels d'intervenants sociaux. D'un autre côté, on peut se demander si la vision des institutions n'a pas été trop monolithique, si les institutions n'ont pas été trop appréhendées comme des acteurs individuels, parlant d'une seule voix et développant un seul registre normatif et pratique, au détriment d'une analyse de la complexité et des tensions internes à chacune d'elles, permettant les arrangements locaux et contingents.

Ainsi le modèle (référentiel) de proximité du travailleur social et de la personne vulnérable ou en difficulté, animé par une éthique de la conviction et une logique du don, qui appréhendait cette dernière comme victime, développé au moins au niveau de la rhétorique dans l'après « soixante-huit » et « l'ère du soupçon » à l'encontre d'un travail social normalisateur, se combine voire laisse place à un modèle plus « négocié ». Celui-ci n'est sans doute pas plus que le précédent, homogène. Mais il met dans tous les cas l'accent sur la responsabilité de la personne et sur ses obligations ou ses devoirs, selon une logique qui s'apparente au donnant-donnant¹¹. On peut y distinguer deux versions : une version « éducative » dans laquelle l'appel à la responsabilité, le rappel des droits mais aussi des devoirs et des exigences sont utilisés comme moyens pour permettre à l'individu de se

⁸ Quintane G. « La désinstitutionnalisation de l'administration », in Bras J.-Ph., (dir.) *L'institution, passé et avenir d'une catégorie juridique*, Paris, L'Harmattan, 2008

⁹ Castel R., « L'individu problématique » in De Singly F. (dir.), *Etre soi parmi les autres. Famille et individualisation*, Tome 1, Paris, L'Harmattan, 2001.

¹⁰ Bresson M., (dir.) *Y a-t-il psychologisation de l'intervention sociale ?*, Paris, L'Harmattan, 2006

¹¹ Soulet M.- H., « Vers une nécessaire individualisation des politiques sociales ? », in Vrancken D., Thomsin E., (dir.) *Le social à l'épreuve des parcours de vie*, Louvain la Neuve, Academia-Buylant, 2008

prendre en charge lui-même et de sortir de sa situation d'assistance. L'intervention mobilise les aides et les institutions nécessaires pour se faire dans une logique d'accompagnement afin de développer les capacités des individus et retisser du lien social ; une version « libérale » dans laquelle l'aide est davantage conditionnelle et conditionnée aux efforts de l'usager pour se prendre en charge lui-même (formation, recherche d'emploi, participation financière, etc.) sous menace éventuelle de sanction, et à sa conformité aux comportements attendus. Le contrat est ici peu négocié¹².

Quant aux modes d'intervention, ils se sont diversifiés, mais sans s'exclure l'un l'autre dans la pratique quotidienne de l'intervention sociale, plutôt en se combinant de façon diverse et à dose variable selon les publics, situations et les institutions¹³ : travail sur autrui à visée normative mais faisant de la conquête de l'autonomie une norme sociale valorisée, travail avec autrui autonomisant sans perdre toute dimension normative, travail palliatif (pour autrui) inscrit dans un modèle de normativité mais respectueux de la parole des autres, dans le domaine du soin aux personnes dépendantes par exemple, travail substitutif postulant l'incapacité des personnes à dire ou à faire, peu socialisant et peu autonomisant, mais souvent fortement compassionnel¹⁴, etc.

Dans ce paysage constamment en voie de recomposition, quatre interrogations majeures peuvent être dégagées.

Axe 1 - La déprofessionnalisation du travail social ?

Cette thématique recouvre de multiples aspects de l'évolution du travail social : concurrence sur le marché du travail avec des travailleurs sociaux non « certifiés », mise en cause de la pertinence des qualifications, contestation de préention déontologique ou éthique, développement du travail prescrit sinon de logiques d'inspiration taylorienne, renforcement du poids des tutelles et plus généralement des hiérarchies organisationnelles, renforcement du lien de subordination, exigences de loyalisme institutionnel et d'alignement sur des objectifs non ou peu négociés, atteinte à l'autonomie des institutions de formation, remise en cause des conventions collectives, déclin des instances de représentation et de négociation de la profession, etc. Nombre de ces dimensions ont déjà fait l'objet de recherches et de communications.

Elles pourront toutefois être réactualisées à travers leurs derniers développements et notamment dans une perspective de comparaison internationale. Par ailleurs, d'autres aspects moins étudiés seront particulièrement valorisés, comme les ordres et les associations professionnelles, leur histoire et leur évolution, leur rôle actuel, leur reconnaissance et leur pouvoir, leur contestation ou leur renouveau ; l'autonomie d'intervention des travailleurs sociaux face aux injonctions des institutions employeuses, définition des types et des modalités d'intervention, définition des postes et des fonctions, division du travail ; la restructuration territoriale et fonctionnelle de l'intervention et ses effets sur l'exercice professionnel ; l'organisation des parcours ou des carrières, le recrutement d'une technostucture exogène, le développement d'un encadrement de proximité, la position des

¹² Bertaux R., Hirlet Ph., « Enjeux de l'approche des compétences dans le champ de l'action sociale et médico-sociale », Individualisation des dispositifs de GRH : principes, logiques et effets sociaux, in *Formes et structures du salariat : crise, mutation, devenir*, Nancy, Cd rom, XIIèmes Journées Internationales de Sociologie du travail, 2009

¹³ Payet J.-P., Guiliani F., Laforgue D. (eds), *La voix des acteurs faibles, de l'indignité à la reconnaissance*, Rennes, PUR, 2008.

¹⁴ Ballain R., Glasman D., Raymond R., (eds.) *Entre protection et compassion. Des politiques publiques travaillées par la question sociale*, Grenoble, PUG, 2006.

travailleurs sociaux dans les organigrammes ; la négociation individuelle et collective au sein des institutions employeuses ; les formes et les modalités de résistance à la déprofessionnalisation et à l'emprise des institutions sur l'autonomie professionnelle en prenant en compte les effets de génération, etc.

Axe 2 - Pluralité des formes de contrôle social : fragmentation, hybridation, recomposition ?

A l'image de l'ensemble des politiques sociales, les normes et les valeurs sur lesquelles repose l'intervention sociale ont-elles évolué depuis la crise de l'Etat providence ? La protection sociale doit désormais permettre aux individus d'être autonomes et responsables, et l'Etat social se doit de promouvoir l'autonomie et l'*empowerment*. L'injonction à l'autonomie s'impose à l'ensemble de la société, y compris parmi elle à ceux qui ont le moins de supports pour être des individus positifs¹⁵. Les références normatives à l'œuvre dans l'intervention sociale tendent à se renouveler en se centrant sur l'individu¹⁶ et sa capacité *a priori* à être autonome et à participer à sa prise en charge¹⁷.

De nombreux travaux ont déjà montré les conséquences de ces processus en termes d'évolution des pratiques professionnelles vers la psychologisation et la contractualisation de l'intervention sociale. Les modes d'intervention historique du travail social n'ont toutefois pas disparu. Il s'agira donc de poursuivre la réflexion entamée par le GT 19 de l'AISLF¹⁸ en qualifiant la pluralité des valeurs et des normes d'intervention : peut-on parler d'un déclin, d'une décomposition, d'une fragmentation, d'une hybridation, d'une recomposition ? Les monographies, comme les comparaisons internationales et intersectorielles sont, à ce titre, les bienvenues. Enfin, cette pluralité des normes et des valeurs contribuent-elle à refaçonner les modes d'interaction entre acteurs institutionnels et usagers ? De nouveaux agencements recomposent-ils l'asymétrie de la relation avec les usagers ? Quelles en sont les conséquences pour les publics visés par ces institutions ?

Axe 3 - Les modes de gestion des institutions sociales et leur impact sur la conception et la mise en œuvre l'intervention sociale.

L'image des institutions sociales plus animées par de bons sentiments et des bonnes volontés que gérées avec rigueur et compétence a largement vécu. Les principes et les outils de la gestion privée sinon de la gestion des entreprises à but lucratif ont été largement importés dans les institutions sociales, parfois sous couvert de modernisation du service public ou sous l'effet des théories du *new public management*. Tant le management que la gestion des ressources humaines ont été profondément remaniés. Projet institutionnel, contrat d'objectifs, contrôle de gestion, audit, recherche de label et de certification, démarche qualité, charte éthique - dans une logique d'entreprise socialement responsable parfois -, négociation de partenariat voire de sous-traitance, organigramme matriciel, organisation flexible,

¹⁵ Castel R., « L'individu problématique » in De Singly F. (dir.), *Etre soi parmi les autres. Famille et individualisation*, Tome 1, Paris, L'Harmattan, 2001. Castel R., « L'individu problématique » in De Singly F. (dir.), *Etre soi parmi les autres. Famille et individualisation*, Tome 1, Paris, L'Harmattan, 2001.

¹⁶ Ion J. et al., *Travail social et souffrance psychique*, Paris, Dunod, 2005.

¹⁷ Murard N., *La morale de la question sociale*, Paris, La Dispute, 2000 et Astier I., *Les nouvelles règles du Social*, PUF, Paris, 2007.

¹⁸ Devenu en juin 2009, le Comité de Recherche (CR) 34 : *Intervention et politiques sociales*.

protocolisation de l'accueil et développement de services téléphoniques ou électroniques, etc. ont fait leur apparition et se sont pour certains d'entre eux plus ou moins largement diffusés¹⁹.

Dans le même temps, la gestion individualisée des carrières sinon des rémunérations, la gestion par les compétences s'appuyant sur une réécriture des référentiels métiers et une redéfinition des qualifications, le travail en équipe, le développement de l'autocontrôle, les horaires variables, la fixation d'objectifs quantifiés... ont été introduits au terme de négociations internes parfois dérogatoires aux accords de branche.

Au-delà d'un état des lieux de cette importation des méthodes, des procédures et des outils dans le champ du social qui reste largement à réaliser, qu'est-ce-que ces nouveaux modes de gestion ont produit sur l'exercice même du métier, sur sa conception, sa réalisation, ses contraintes et ses ressources, et son évaluation, sur la mise en œuvre de l'aide, l'appréhension des ayants-droits ou des bénéficiaires, ainsi que sur la représentation et l'identité que se forgent d'eux-mêmes les travailleurs sociaux ?

Axe 4 – Le « social de compétition »²⁰ : contournement des institutions et/ou ouverture des prescriptions institutionnelles ?

Les métamorphoses des institutions ne sont pas sans lien avec la diffusion des principes marchands à de nouveaux secteurs de la société tels que l'intervention sociale. Contrairement aux pays anglo-saxons, les pays relevant du régime conservateur corporatiste, comme la France, sont caractérisés par un niveau élevé de démarchandisation²¹. Pourtant, de nouveaux opérateurs privés apparaissent, notamment dans le champ de l'insertion et du maintien à domicile, et le social lucratif tend à se développer. Au fil des transformations du cadre réglementaire, la concurrence s'exacerbe entre opérateurs de l'intervention sociale comme entre organismes de formation. En France, cette concurrence est, par exemple, induite par la soumission au code des marchés publics introduite par la LOLF ou par la régionalisation de la formation professionnelle²². Deux thèses s'affrontent alors : celle de la « démission de l'Etat » sous les effets de la pensée néo-libérale²³ et celle de l'évolution du rôle de l'Etat vers le « social de compétition », dont le gouvernement par le local est caractéristique.

Dans le champ professionnel comme dans celui des politiques publiques, les fondements de la légitimité et de l'autorité institutionnelles évoluent vers des « systèmes de prescription et d'incitation plus ouvertes et centrées sur le traitement des informations »²⁴. Ces nouveaux « formatages institutionnels » apparaissent-ils dans le champ de l'intervention sociale ? Les recherches tendent aujourd'hui à infirmer les thèses les plus catastrophistes de la crise de l'Etat et des institutions. Pour autant, il reste encore à mettre en lumière comment les intervenants sociaux ou/et les institutions historiques du champ s'adaptent, s'emparent et/ou résistent à ces processus de marchandisation et de privatisation de l'intervention sociale. Dans ce contexte, les premiers contournent-ils les secondes ? S'en emparent-ils pour résister ? Construisent-ils des arrangements entre logiques contradictoires ?

¹⁹ Chauvière M., *Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation*, Paris, La Découverte, 2007.

²⁰ Donzelot J., « Le social de compétition », *Esprit*, novembre 2008.

²¹ Esping-Andersen G., *Trois leçons sur l'Etat-Providence*, Paris, Seuil, 2008.

²² Chauvière M., op.cit.

²³ Bourdieu P., *La misère du monde*, Paris, Editions du Seuil, 1993.

²⁴ Bezes P., Lallement M., Lorrain D., « Introduction. Les nouveaux formats de l'institution », *Sociologie du travail*, n°47, 2005.

Date limite de proposition d'une communication : lundi 2 novembre 2009

Les résumés doivent tenir sur une seule page et comporter :

- votre nom, votre institution de rattachement, votre adresse mail, et vos coordonnées téléphoniques
- le titre de votre proposition et **l'axe** dans lequel elle s'insère
- ne doivent **pas excéder 2 000 signes (espaces compris)**
- être envoyés à l'adresse suivante : gris@univ-rouen.fr

L'avis du comité de sélection vous sera transmis au plus tard le lundi 16 novembre 2009.

Les textes intégraux ne devront **pas excéder 30 000 signes** (espaces compris, notes et bibliographie incluses) et devront être envoyés **avant le mercredi 6 janvier 2010**.

Contact :

- François Aballéa : francois.aballea@univ-rouen.fr
- Elise Lemercier : elise.lemercier@univ-rouen.fr
- GRIS : gris@univ-rouen.fr

Comité scientifique :

- François Aballéa, Université de Rouen, France
- Evelyne Baillergeau, Cremis, Montréal, Québec et Université d'Amsterdam, Pays-Bas
- Maryse Bresson, Université de Versailles-Saint Quentin, France
- Christian Jette, Université de Montréal, Québec
- Elise Lemercier, Université de Rouen, France
- Michalis Lianos, Université de Rouen, France
- Michel Messu, Université de Nantes, France
- Patrice Nivellet, Cnam, France
- Ysabel Provencher, Université de Laval, Québec
- Marc-Henry Soulet, Université de Fribourg, Suisse
- Didier Vrancken, Université de Liège, Belgique