



## Les « métiers du contact » Travail relationnel et enjeux de qualification

Avec le développement des « nouveaux services » dans le cadre des métiers de la ville, la tendance à jouer sur la relation individuelle et la proximité, déjà présente dans le travail social « traditionnel », s'est renforcée. Bertrand Ravon, sociologue (Lyon 2-Cresal), spécialiste du travail social, pose la question de la reconnaissance ou plutôt de la qualification pour ces « nouveaux emplois ».

DEPUIS PRÈS d'un demi-siècle, l'activité relationnelle est le commun dénominateur des travailleurs sociaux. Les professions classiques du travail social (éducateurs spécialisés, assistants sociaux, animateurs socio-culturels) se sont en effet constituées dans les années de croissance (1960-1980), avec l'objectif de remédier dans le long terme aux « déficiences » de groupes sociaux ou d'individus qualifiés par leurs « manques », de leur « misère matérielle » à leur « handicap socio-culturel ». Et le rêve du travailleur social, c'est de réduire l'écart qui fonde son activité, jusqu'à ces cas observables de promotion sociale, lorsque la personne aidée devient « bien intégrée » – et pourquoi pas – travailleur social à son tour!

### LA PROXIMITÉ : D'UN IDÉAL ÉDUCATIF À UNE « RÉPARATION » DU LIEN SOCIAL

Le travail relationnel assigné actuellement aux intervenants sociaux, qu'il s'agisse des professions sociales classiques ou des métiers de création plus récente dans le cadre de la politique de la ville et des politiques d'insertion, a changé de vocabulaire. Le temps est à l'extension des actions dites de « présence sociale », de « proximité », de « médiation », ou de « régulation sociale », etc. Les dispositifs d'accueil, d'écoute et d'accompagnement personnalisés se sont multipliés, avec une même « théorie » : plus que l'écart social à réduire, c'est le dit « lien social » qu'il faut « raccomoder » ; le conflit pédagogique entre enseignants et élèves est analysé comme conflit social entre jeunes et adultes<sup>1</sup>, le service à la clientèle est problématisé à l'aune des incivilités (transports urbains), l'activité policière est jugée efficace dans un régime de proximité sociale, la pratique sportive appréhendée comme un outil de prévention de la délinquance, etc. **La relation de proximité doit s'imposer comme moyen et comme fin de l'action** : elle est la première manifestation de ce « lien social » à restaurer. Qui connaît le paysage a vu proliférer ces dernières années maintes appellations, à commencer par celles définissant les « nouveaux services » (accueil, information, médiation) assurés par des

« emplois-jeunes », « femmes-relais » puis « adultes relais »<sup>2</sup>.

Ces métiers sont également contemporains d'une critique des politiques sociales éducatives et assistancielles. D'une part, la politique de la ville s'est constituée contre les institutions en place, particulièrement contre le travail social et ses logiques parfois bureaucratiques, mais surtout trop sectorisées : en ce sens, la tendance à la territorialisation (exigence de « transversalité » des interventions) et à la personnalisation de l'action (ne pas « saucissonner » la personne aidée) vont de pair. D'autre part, l'émergence ces dernières années de nombreux dispositifs associatifs cherchant à respecter la dignité de la personne aidée tout en l'associant à la définition de l'aide dont elle a besoin, témoigne du souci d'un rapprochement entre aidants et aidés<sup>3</sup>.

### DES MÉTIERS PRÉCAIRES ET EN PORTE-À-FAUX

Cette exigence qui consiste à instaurer un monde de relations « singulières », « conviviales », voire « familiales » affecte l'ensemble des praticiens du social, et engage leurs qualités propres. Pour construire puis tenir une relation de « proximité », tout intervenant est conduit à puiser dans ses ressources personnelles, qu'il soit professionnel ou bénévole, qu'il soit qualifié ou qu'il n'ait bénéficié d'aucune formation. Se pose donc directement le problème de **sa légitimité professionnelle**.

Chez les travailleurs sociaux comme les éducateurs spécialisés par exemple, la compétence relationnelle est professionnalisée. Forts d'un savoir psycho-pédagogique, ils apprennent à mettre à distance une relation interpersonnelle; en outre, ils peuvent bénéficier parfois d'un appui essentiel en la matière, sous la forme de « groupes d'analyse de la pratique » où en équipe ils réfléchissent sur des situations professionnelles particulièrement difficiles. C'est loin d'être le cas des « emplois-jeunes » ou des « femmes-relais » : en effet, les compétences relationnelles tiennent le plus souvent davantage aux qualités propres des agents (habitants du quartier, « issus du milieu », « jeunes », « beurs », etc.) qu'à leur formation professionnelle. Fondées sur des proximités communautaires (en particulier sociales, ethniques ou générationnelles) entre agents et public, plutôt que sur un corps de connaissances partagées par les agents et leurs employeurs, les pratiques risquent sans cesse de s'abîmer dans des situations impossibles. Employés par des institutions, ils risquent fort d'être déjugés par leurs semblables. En général faible-

ment qualifiés, ils ne sont pas considérés par leurs partenaires professionnels. Leur légitimité est donc très fragile.

Ils ont beau être définis au nom de la volonté politique de créer de « nouveaux services », ces emplois ressortissent également d'une politique de traitement social et local du chômage. Les agents se trouvent donc en porte-à-faux, puisqu'acteurs d'une politique publique en direction des personnes en difficulté ou des territoires dits « sensibles », ils sont également désignés comme bénéficiaires d'une politique de l'emploi. Déjà affaiblis par ce paradoxe, ces emplois pâtissent de **l'absence d'une définition claire**. Les services qu'ils doivent rendre étant identifiés comme des palliatifs aux défaillances de l'action publique dans les quartiers, ces emplois se trouvent d'emblée définis « en creux » : ils ne doivent pas menacer le monopole des travailleurs sociaux, des employés de la municipalité, des policiers municipaux, des contrôleurs de bus ou des enseignants...

Définis à partir du diagnostic local de tel ou tel problème, ces emplois se distinguent les uns des autres par un domaine de spécialité (la médiation dans les transports en commun, la prévention dans le secteur de la petite enfance, etc.). Cette **spécialisation des activités de médiation sociale** accentue sensiblement la division du travail et conduit à élargir le fossé entre les intervenants du front et les « gestionnaires » de « l'arrière », avec ce paradoxe bien connu : c'est aux moins qualifiés que l'on confie les missions les plus délicates ! Une telle stratification des qualifications renforce la hiérarchie des postes et rend improbable la mobilité professionnelle et donc la promotion sociale. Or, l'on sait que la cohérence d'un secteur professionnel repose sur la possibilité d'une progression et donc sur l'existence de passerelles, permettant de passer d'un niveau de qualification à l'autre (c'est le cas des assistantes sociales, des éducateurs spécialisés ou des animateurs qui, respectivement, peuvent espérer devenir responsables de secteur, chefs de service éducatif ou directeurs d'équipement).

Enfin, **ces emplois sont précaires**. Les « femmes-relais » sont généralement rémunérées à temps partiel sur la base du Smic. Les « emplois-jeunes » sont caractérisés par l'incertitude de leur pérennisation, mis à part ceux qui sont inscrits d'ores et déjà dans des processus de professionnalisation assez bien identifiés (c'est le cas des « adjoints de sécurité » repérés comme des gardiens de la paix en puissance, de certains « agents d'ambiance » qui pourraient deve-

nir conducteurs de bus, des « agents de médiation » qui sont poussés à intégrer des formations de moniteur-éducateur ou d'animateur). Mais généralement, alors même que c'est décisif, les employeurs ont bien du mal à prendre en compte ces enjeux de certification professionnelle.

### COMMENT QUALIFIER UNE COMPÉTENCE RELATIONNELLE ?

Comme le note Élisabeth Dugué dans le présent numéro, la qualification suppose des régulations collectives, où s'articulent conventions collectives, classification des savoirs, diplômes professionnels et reconnaissance institutionnelle. Du point de vue organisationnel, on notera déjà qu'à l'inverse du travail social classique, la politique de la ville souffre d'une faible structuration. Certes, si le champ du travail social s'est considérablement affaibli, il peut néanmoins s'appuyer sur toute une série d'instances, la Direction de l'action sociale, les institutions d'expertise (Conseil supérieur du travail social, etc.), les fédérations d'organismes employeurs, les conventions collectives, les regroupements de centres de formation, les nombreux diplômes d'État, etc. Les instances décentralisées de la politique de la ville, avec leurs articulations en réseau, la « contractualisation » de leurs missions, leurs injonctions au partenariat local, leur tutelle interministérielle, sont bien loin d'avoir un degré de structuration comparable. Les formations mises en place sont généralement ponctuelles, et quand elles s'appuient sur des organisations reconnues comme l'Université, leur durée de vie dépend davantage de la qualité (locale) des liens construits entre professionnels et universitaires que de stratégies institutionnelles.

Comment alors trouver les moyens d'une **reconnaissance institutionnelle** suffisamment partagée, comment clarifier les conditions de l'accès à l'emploi, assurer la pérennisation des emplois, favoriser des parcours de mobilité professionnelle, et enfin, comment s'appuyer sur des formations véritablement qualifiantes ?

Différents acteurs, employeurs ou observateurs, soucieux d'intégrer ces emplois dans un ensemble reconnu, fondent leurs espérances dans les **référentiels de compétences**, conventions d'un nouveau type, où les différents savoir-faire, dûment identifiés, sont découpés puis rassemblés en différents groupes de tâches, lesquels forment alors un socle commun de postes de travail qui peuvent alors prétendre à la dénomination de métier. Récemment mis en place dans les missions locales et intégrés à leur toute nou-



velle convention collective, expérimentés dans un projet de professionnalisation des « femmes-relais » sous forme d'un « référentiel métier », ces documents ont le mérite de fournir des repères communs aux agents, aux organismes employeurs et aux financeurs. Mais, centrés sur les tâches à accomplir, davantage dans une logique organisationnelle de l'emploi que dans une logique de reconnaissance sociale et de définition politique des missions à assurer, ils risquent fort de devenir une collection d'instruments sans perspectives. En outre, et s'agissant de métiers consacrés au « contact », à la relation personnalisée, l'entreprise apparaît plutôt contre-productive : si une démarche collective et instituée (sous forme de conventions) est indispensable pour définir les grandes lignes des savoir-faire et l'horizon des actions, pour donner le ton des formations à mettre en place, elle ne saurait par contre commander la marche – toujours singulière – d'une relation interpersonnelle.

Autrement dit, en matière de travail relationnel, le savoir-faire ne se décrète pas. Il suppose un long apprentissage, qui consiste à toujours revenir sur le métier, tout particulièrement lorsque l'intervenant est débordé par la situation et n'arrive plus à y faire face. Bien mené, **le travail d'analyse collective de son expérience professionnelle** (comme les groupes Balint et autres groupes de supervision) peut lui offrir l'occasion d'y exposer et d'élaborer ce qu'il n'arrive plus à contenir et du même coup lui permettre de « passer à travers » les épreuves et en tirer des leçons ; il peut alors retrouver la « bonne distance » (professionnelle) et poursuivre son action.

Malgré son apport incontestable, ce travail réflexif ne garantit pas la qualification institutionnelle des intervenants. Encore faut-il qu'il s'accompagne d'un travail de **certification** qui permette de reconnaître ces travailleurs de la relation comme de véritables professionnels. On évoquera donc pour finir deux directions qui mériteraient d'être explorées.

D'une part, la formation au travail social, forte de son expérience de la formation au travail relationnel. Dans un contexte de réaménagement<sup>4</sup>, elle pourrait fournir un point d'appui institutionnel cohérent, à condition que les acteurs de la politique de la ville se reconnaissent aussi comme des travailleurs sociaux!

D'autre part, le tout nouveau processus de **validation des acquis de l'expérience**<sup>5</sup> qui devrait permettre de valider une expérience salariée ou bénévole d'au moins trois ans, par l'obtention (totale ou partielle) d'une qualification en bonne et due forme. La pro-

cédures de validation, soumise à un jury constitué de formateurs de l'organisme qui délivre la certification et de professionnels (salariés ou employeurs), consiste à évaluer les acquis professionnels et les acquis de formations antérieures à l'aune des compétences et autres aptitudes exigées pour l'obtention du diplôme, du titre ou du certificat de qualification pour lequel la demande est déposée. Sans que l'on puisse encore évaluer la portée de ce dispositif, il apparaît que seuls les organismes délivrant des diplômes, des titres ou des certificats de qualification dûment répertoriés (diplômes d'État, diplômes universitaires...) seront en mesure de le mettre en œuvre. Dépourvus de ce type d'organismes, les différents acteurs collectifs de la politique de la ville concernés par le travail relationnel n'ont d'autres choix que d'y gagner leur place. De ce point de vue, le rapprochement entre travail social et « métiers de la ville » est plus que jamais à l'ordre du jour. ■

**Bertrand RAVON**

1. B. Charlot, L. Emin, O. de Peretti, « Les aides-éducateurs : le lien social au détriment de la citoyenneté », *Les cahiers de la sécurité intérieure*, n° 40 (*Les emplois jeunes ; la sécurité au prix de l'insertion*), 2000, pp. 47-63.

2. B. Ravon, « Nouveaux emplois de l'intervention sociale urbaine », *Ville-Ecole-Intégration Enjeux*, n° 124, *Travailler en quartier sensible*, mars 2001, pp. 68-80.

3. B. Ravon, « Le temps fragile de la solidarité. Actions associatives, souci de la relation et critique des institutions », *Cahiers millénaire* 3, n° 26 *Les logiques associatives*, février 2002, 69-72.

4. DGAS, *Schéma national des formations du travail social, 2001-2005*, Rapport ministère de l'Emploi et de la Solidarité, mai 2001.

5. Loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002.