

Jacques Ion reprend ici de façon très résumée une partie des analyses développées dans son ouvrage, *Le travail social au singulier*, qui vient de paraître aux éditions Dunod.

LA FIN DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Le travail social s'est développé, dans les années de croissance, avec la multiplication du nombre d'assistantes sociales, d'éducateurs spécialisés, d'animateurs socio-culturels, de conseillères en économie sociale et familiale ; cette multiplication, impulsée par l'État-providence à partir des années soixante, a entraîné un considérable renouvellement démographique de postes de niveau à peu près homogène "bac plus deux", et permis ainsi d'amalgamer dans un même ensemble des traditions, des métiers et des pratiques à l'origine très diverses. Avec le ralentissement du recrutement à partir de la fin des années soixante-dix, la dynamique professionnelle de cet ensemble s'est trouvée affaiblie. D'autant que cet ensemble s'est trouvé confronté à l'**apparition de nouveaux postes** de travail liés au développement des dispositifs territorialisés, à l'émergence d'une techno-bureaucratie issue de la mise en œuvre de la décentralisation, à la multiplication des petits boulots et enfin à la **résurgence d'un bénévolat** (souvent qualifié). Autant de sous-ensembles de niveau scolaire extrêmement varié, empruntant des valeurs et des modes d'action à des univers de référence très divers.

Multiplicité des postes, multiplicité des origines socio-démographiques et des niveaux scolaires de leurs occupants, multiplicité des savoirs et des systèmes de légitimation, multiplicité des statuts : la constellation du social, hier travaillée par des forces centripètes quand il s'agissait d'acquérir droit de cité, est aujourd'hui soumise à des forces centrifuges qui accélèrent sa balkanisation. D'autant que le marché du travail s'est considérablement ouvert et que les mécanismes internes de régulation collective fonctionnent de moins en moins. Bref, cette constellation éclatée ne sait même plus quelles sont ses limites et elle tend d'ailleurs peu à peu à se fondre dans une vaste galaxie incluant tous les métiers d'aide à la personne.

Signe des temps : l'appellation « travailleur social » fait de moins en moins recette. On parle de plus en plus d'« intervenants sociaux » et ce n'est sans doute pas par hasard, dans la mesure où ce terme permet de réunir sous un seul intitulé des postes professionnels et bénévoles complètement hétérogènes.

UN CADRE D'EXERCICE COMPLÈTEMENT TRANSFORMÉ

Le succès de cette nouvelle appellation, trente années après la réussite de celle de « travailleurs sociaux », est aussi révélateur d'un changement de la logique des pratiques qui tend de plus en plus à organiser l'activité concrète. Dire « intervention », n'est-ce pas en effet souligner le caractère situé et limité dans le temps de la pratique ? C'est prendre acte que la relation duale s'inscrit dans un tout autre contexte que celui qui (en dépit de l'appellation de travailleur) référerait à un modèle professionnel inspiré de l'exercice libéral. Du moins cela vaut-il pour la pratique au front, c'est-à-dire celle qui s'exerce au contact direct avec la misère. Tandis qu'en effet la division du travail s'installe dans le social, se profile une autre segmentation des activités qui tend à opposer l'arrière et le front, sans que la frontière soit définitive (les mêmes praticiens peuvent exercer tantôt d'un côté tantôt de l'autre, voire sur la frontière même, là où se développent des procédures de triage). Autant le modèle managérial, l'inflation des procédures, les techniques de négociation et tout l'arsenal des projets et de l'évaluation sont des spécificités de l'arrière et des instances techno-bureaucratiques, autant **le front paraît orphelin de toute technique**. Là donc, au front, où il n'est guère possible de stationner trop longtemps sans se brûler, la relation duale se trouve complètement transformée, parce que le contexte est radicalement nouveau. Trois éléments du contexte nous semblent en effet aujourd'hui jouer un rôle capital dans la structuration de la pratique qui se profile sur ce front : l'horizon temporel, les publics et la relation d'échange.

D'abord, a disparu l'horizon du progrès, celui-là même qui autorisait de penser comme transitoire ou marginale toute situation de détresse et permettait ainsi à l'idéal éducatif d'être le moteur de la pratique. Le travailleur social a toujours travaillé dans l'**urgence**. Mais son art était précisément d'inscrire cette intervention ponctuelle dictée par la nécessité dans le temps long de la transformation de la personne ou des groupes ; ce qu'il traduisait de la façon suivante : faire en sorte que ne se reproduise pas la situation à l'origine de la rencontre. Or d'une part aujourd'hui, l'intervenant ne peut plus ancrer sa pratique dans l'espoir que demain sera meilleur qu'aujourd'hui, mais surtout il ne dispose plus du temps du long terme, du fait de l'accroissement numérique de la clientèle d'un côté, du fait du poids de l'urgence de l'autre. Le court terme devient le cadre contraignant de la pratique quotidienne.

Deuxième élément qui transforme profondément cette pratique : **l'identité du client est problématique**. Elle semble de moins en moins pré-définie. D'une part, au niveau macro, la crise sociale a considérablement diversifié les publics. Par exemple, l'assistante sociale avait l'habitude de traiter les mères de familles ouvrières, elle doit aujourd'hui négocier des contrats RMI avec surtout des hommes célibataires isolés. À la limite, c'est son propre voisin que l'intervenant peut être amené à croiser dans l'espace professionnel. Mais surtout, au niveau micro, l'essentiel du travail relationnel devient un travail portant sur l'identité même du client. Celle-ci n'est plus un donné initial mais apparaît de plus en plus comme le résultat d'un processus, processus auquel conjointement participent l'intervenant et son client. À cet égard, l'élaboration du contrat d'insertion, dans le cadre du RMI, en donne de remarquables exemples, comme l'a montré Isabelle Astier.

Enfin, et ce n'est pas rien, la nature de l'échange relationnel a changé du tout au tout. Non seulement en effet l'intervenant n'a plus de réserves de temps à consacrer à l'utilisateur, mais il n'a proprement plus rien à lui proposer. Certes, il peut disposer de quelques allocations, mais l'essentiel de la demande concerne un bien devenu rare, l'emploi. Il faut donc à l'intervenant engager une relation, puis la tenir, sans **aucune monnaie d'échange**. Ni futur, ni ressource supplémentaire. Rien d'autre pour l'intervenant que son temps et sa propre personne.

LE SINGULIER AU SECOURS DU SOCIAL

Dans une telle situation, la relation elle-même devient l'alpha et l'oméga de la pratique. **Une pratique relationnelle sans au-delà** d'elle-même où l'intervenant se retrouve presque autant à nu que l'utilisateur. Une pratique où les étayages habituels, ceux des savoir-faire, des techniques, des discours et de la perspective du progrès s'avèrent le plus souvent inopérants. Où l'intervenant doit donc puiser dans sa propre histoire, dans son expérience personnelle pour trouver des ressources qui lui permettent de tenir cet échange sans contrepartie. Où s'esquisse ce qu'on peut appeler un psychologisme d'intervention, assez proche de celui de l'analyste mais sans le recours de la durée, ni même le plus souvent, celui de la supervision. À cet égard on ne peut que noter combien une telle demande, de contrôle ou d'analyse de la pratique, tend à s'exprimer de plus en plus chez nombre d'intervenants du front quand elle était plutôt de mise chez les seuls éducateurs spécialisés.

Quand s'efface la pertinence des rôles professionnels, on comprend ainsi que des bénévoles, disposant dans un tel contexte de pas moins de ressources, soient en mesure de concurrencer les professionnels au front, par exemple dans les réseaux d'écoute téléphonique, dans l'accueil des toxicomanes ou des victimes du sida, dans l'hébergement de secours, voire dans les structures d'insertion.

Ainsi s'esquisse un type de pratique où c'est la personne même de l'intervenant qui est de fait mise à contribution. Où elle l'est d'autant que ce n'est pas seulement le service matériel qui vient à manquer, ou les techniques, mais aussi le sens de la relation, notamment parce que personne n'est en mesure de dire précisément, au-delà des discours vagues sur le raccommodage du lien social, le contenu de sa mission. Dans cet échange sans autre échange que la relation elle-même entre deux individualités, le social paraît presque s'effacer. Certes, les dispositifs publics en demeurent le cadre institutionnel et financier. Mais ce qui se joue n'a plus grand chose à voir avec les logiques redistributives ; et les ressources mobilisées n'empruntent guère à des biens, à des techniques ou à des savoirs qui seraient collectifs et partageables. Les rencontres y sont alors difficilement prévisibles et leur unicité est la seule règle qui leur soit applicable quand le principal devient la conjonction de deux singularités. De telle sorte qu'à la limite, c'est peut-être davantage affaire d'engagement personnel que de savoir-faire socialisés.

Comme si, quand le social vient globalement à faire défaut, sa réinvention ne tenait plus qu'aux implications de personnes singulières. ■

Jacques ION, CRESAL-CNRS