



## De la qualification des intervenants sociaux à la professionnalisation des acteurs

### Les termes en question

Le vocable utilisé pour désigner un positionnement dans le monde du travail et des capacités individuelles ou collectives est variable, et les différents termes employés ne sont pas neutres. Comme le développe Élisabeth Dugué, chercheuse au Cnam au sein du groupe de recherche interdisciplinaire sur les organisations et le travail, ces termes traduisent le passage d'un système privilégiant les régulations collectives, les cadres d'emploi à un système plus flou, individualisant les cas et parfois niant leur technicité.

COMPÉTENCES, QUALIFICATION, profession, métier, tous ces mots permettent de dire son identité professionnelle, de déclarer quelles connaissances on détient et quelles tâches on est capable d'accomplir. Mais derrière l'usage de l'un ou de l'autre d'entre eux se dessinent des constructions sociales différentes qui pèsent sur les représentations des individus : il n'est pas neutre de déclarer qu'on a une profession ou qu'on a des compétences. Ces représentations reflètent l'existence de champs professionnels aux structurations très inégales : les relations professionnelles, les modes d'articulations entre systèmes de travail et appareils de formation ne sont pas identiques lorsque les activités sont réservées aux membres d'une profession, lorsqu'elles sont structurées autour des qualifications ou lorsqu'il est seulement fait référence aux compétences. On se bornera ici à étudier ces deux derniers systèmes – qualification et compétence – et à tenter de comprendre comment le champ professionnel du social est concerné par la rivalité existant entre eux.

#### DE LA QUALIFICATION À LA COMPÉTENCE

Il est maintenant bien établi que, lorsqu'on se réfère aux **compétences**, on se situe dans une **logique individualisante** des rapports de travail alors que le système de la **qualification**, lui, s'appuie sur des **régulations collectives**. Entre autres domaines, celles-ci concernent la relation entre formation et travail. C'est essentiellement de cette relation qu'il sera question ici. La qualification organise le lien entre classification des postes, effectuée par les conventions collectives, et classification des savoirs, organisée par les diplômes professionnels. Les deux ensembles de catégorisation (postes et savoirs) sont établis par les partenaires sociaux, l'État intervenant, par ailleurs, pour encadrer l'élaboration des diplômes professionnels qui sont massivement délivrés par l'Éducation nationale. La notion de qualification soutient donc un système qui essaie de penser et de mettre collectivement

en œuvre l'articulation entre le monde du travail et celui de la formation, entre la hiérarchie des activités et la structuration des savoirs transmis par l'enseignement professionnel.

Cette articulation permet d'armer les individus dans leur relation à l'employeur : elle inscrit, en effet, le contrat individuel dans un ensemble de règles collectivement définies. Dans l'idéal, la possession d'un diplôme, qui atteste que l'on a des savoirs reconnus comme nécessaires pour accomplir un type d'activité, donne droit à se voir attribuer une classification, c'est-à-dire à occuper une place définie dans la hiérarchie des postes et à recevoir le salaire qui y est lié. La qualification et les droits, inscrits dans le code du travail, qui y sont assortis constituent donc une protection pour les salariés ; ils échappent ainsi partiellement à la domination qu'ils subissent dans les négociations mettant en relation deux partenaires (l'employeur et le salarié) aux forces inégales. Le deuxième apport du système de la qualification est de constituer un outil permettant aux pouvoirs publics d'organiser et de planifier la relation entre travail et formation. Les modes de régulation collective que suppose la qualification s'imposent à la Libération, moment où les grandes familles politiques s'accordent pour donner à l'État un rôle essentiel. Il doit, dans une perspective keynésienne, assurer les régulations économiques et sociales visant à favoriser le plein emploi et la juste répartition des gains de productivité entre les travailleurs. La qualification représente une arme aux mains de l'État pour penser cette construction ; elle constitue, en effet, le pivot autour duquel s'organise la relation entre politique éducative et politique industrielle, relation qui représente une des grandes armes de l'ambition planificatrice qui prévaut alors.

Ce système est, petit à petit, sapé et laminé par les pratiques de la compétence. Les premières analyses sur l'émergence de la logique compétence ont été consacrées aux évolutions des systèmes de travail : les modes d'organisation post-tayloriens, le développement des activités de service, généralement « coproduites », interdisent de définir les tâches a priori. On parlerait donc de compétences parce qu'il ne serait plus possible de codifier les activités, désormais inqualifiables. L'exemple du travail social, secteur de service par excellence dans lequel, malgré tout, activités, savoirs et savoir-faire sont codifiés depuis longtemps dans les diplômes d'État et les conventions collectives montre, a contrario, les limites de ces analyses. De mon point de vue, il est beaucoup

plus judicieux de mettre en relation l'émergence du modèle de la compétence avec la transformation des rapports sociaux et l'affaiblissement des deux acteurs qui ont soutenu la qualification. Les syndicats, dont le nombre d'adhérents s'effondre, n'ont certainement plus aujourd'hui le pouvoir qu'ils avaient à la Libération; or c'est l'action syndicale qui depuis la fin du XIX<sup>e</sup> a contribué à mettre en place les repères collectifs que le système de la qualification met en cohérence. Par ailleurs, l'action organisatrice de l'État a perdu de sa force. Les ambitions planificatrices ont été abandonnées à la fin des années 1970. Entre la décentralisation et la construction de l'Europe, l'action publique dépend désormais moins d'un pilotage central que du jeu institutionnel entre des acteurs multiples. Alors que dans le système de la qualification, l'État planifie, fixe les directives générales et régule en utilisant les pratiques éducatives au service du développement économique et social du pays, aujourd'hui où il est cantonné au rôle d'animateur, ce même État est fragilisé en tant que soutien aux régulations collectives entre systèmes de travail et de formation.

#### LES MÉTIERS DU SOCIAL : UNE RÉFÉRENCE CROISSANTE À LA « PROFESSIONNALISATION » ET AUX « ACTEURS »...

Malgré l'éclatement extrême du secteur social (diversité et éparpillement des employeurs, concurrence entre représentation syndicale et représentation professionnelle), la logique de la qualification s'y est progressivement imposée pour culminer avec les lois de 1975 sur le handicap et les institutions médicales et médico-sociales. Les postes ont été décrits et hiérarchisés dans des conventions collectives, les savoirs professionnels ont été stabilisés et définis dans les diplômes d'État. Cette double opération de codification, appuyée sur des modes de régulations collectives (à la fois nationales et paritaires), a permis de fixer les contours des familles de métiers conçues autour des savoirs spécifiques à chacune des grandes missions dévolues à l'action sociale. L'organisation des formations et des fonctions se concrétise dans l'existence de trois filières plus ou moins abouties. Même si elles constituent une rationalisation a posteriori plutôt qu'une traduction des parcours professionnels réels, ces filières contribuent à désigner la carrière des professionnels et à affirmer la légitimité du lien entre progression des savoirs et élévation du statut. Cette organisation a été construite par l'État : le ministère des Affaires sociales détenait alors le pouvoir organisateur aussi bien sur les poli-

tiques publiques que sur la formation des travailleurs sociaux. Il a favorisé la mise en cohérence d'un ensemble de politiques sociales qui venaient soutenir ceux qui, momentanément (du moins en théorie), ne parvenaient pas à s'insérer dans le système de protection collectif construit autour du salariat. L'organisation des qualifications en trois filières a permis de désigner les modes d'intervention – assistance, éducation spécialisée, animation – définis par les grands axes de ces politiques. Elle a également permis l'inclusion de tous les travailleurs sociaux dans un champ professionnel unifiant. C'est le moment où naît l'appellation de travail social qui désigne la « *gestion organisée de ce qu'on appelle alors les "problèmes sociaux"* »<sup>1</sup>. La construction des qualifications du social s'inscrit donc dans une politique d'action sociale cohérente. Elle favorise l'homogénéisation d'un champ professionnel mis au service d'un projet de société ambitieux et intégrateur.

Ce projet a été mis à mal par les divers dispositifs venant répondre à la montée du chômage car ils ont modifié les modes d'intervention, mais aussi par la décentralisation. La multiplication des acteurs publics ayant vocation à encadrer des politiques diversifiées engendre la perte de cohérence de l'action sociale; le recours grandissant à la notion de compétence – qui contourne les impératifs de négociations collectives inscrits dans la qualification – n'est que la traduction de l'éclatement de l'action publique. Du même coup on évoque moins la qualification garantie par les diplômes d'État, on parle plus volontiers de professionnalisation. La fréquence de la référence à ce dernier terme, souvent associé à celui de compétences, et la transformation de sa signification méritent qu'on s'y attarde.

Traditionnellement, chez les sociologues du travail, le terme de « professionnalisation » signifie le changement de statut d'un ensemble d'activités qui passent du registre familial ou bénévole à celui de métier, nécessitant une formation spécifique garantie par un diplôme et donnant droit à une place socialement reconnue et à un salaire. Le stade ultime de cette évolution est celui où les activités sont réservées aux membres de la profession, titulaires d'un diplôme garantissant leur expertise dans le domaine concerné. Le travail social s'est en permanence constitué de la sorte, qualification et professionnalisation étant liées puisque la création d'un diplôme était la marque de l'inclusion d'un nouveau groupe d'activités dans le champ professionnel. Ce mouvement historique se poursuit, y compris dans les nouvelles

fonctions dites de l'intervention sociale, dont la structuration est actuellement moins forte. Ainsi, par exemple, le rapport Brévan-Picard<sup>2</sup>, évoque la professionnalisation des activités de médiation en faisant référence aussi bien aux diplômés préparant à ces fonctions qu'à leur reconnaissance dans les grilles de la fonction publique territoriale.

Mais aujourd'hui, le terme de professionnalisation peut être utilisé avec une signification différente qui s'intègre dans les perspectives ouvertes par la logique compétence. Il n'est plus lié au processus de construction d'un métier mais indique seulement qu'un individu ou un groupe détient (ou devrait détener) les compétences nécessaires à l'exercice d'une activité dont le statut et l'organisation ne sont pas définis. Dans cette acception, la professionnalisation n'est pas garantie par le diplôme professionnel, elle s'effectue plutôt contre lui. On peut appliquer à ce nouvel usage du terme les analyses développées par Mireille Dadoy<sup>3</sup> à propos de celui de « professionnalité ». Selon elle, contrairement à ce que suggère la proximité sémantique avec la notion de profession, **le terme permet une rupture avec les notions de qualification et de métier** : il concentre, en effet, l'attention sur la question des savoir-faire, dans une apparente neutralité par rapport au problème de la classification. De la même façon actuellement, en parlant de professionnalisation, on évoque souvent les compétences des individus en ignorant leur reconnaissance statutaire, alors que cette question est au cœur du mouvement de constitution d'une profession. Le discours de la professionnalisation, pris dans le sens qui vient d'être évoqué, peut avoir deux effets subsidiaires.

### ... QUI BROUILLE LES RÉFÉRENCES ET FRAGILISE LES PROFESSIONNELS

Au lieu de poser la distinction entre activités relevant de registres différents, ce qui est le cas dans la première définition, l'usage qui vient d'être décrit brouille les frontières entre professionnels et non professionnels. Dans le secteur social, la notion de professionnalisation peut ainsi être utilisée à propos des « acteurs » de l'action sociale, ce dernier terme englobant à la fois les professionnels, les élus, les bénévoles ou militants associatifs. Posant le principe que chacun de ces « acteurs » participe, à sa manière, à l'action sociale et doit y être aidé par la formation, on peut aller jusqu'à faire l'impasse sur la question du statut de la personne ou des activités.

Par ailleurs, la référence à la professionnalisation est alors liée à un désintérêt pour les modes de régulation (paritaires et nationaux) qui ont supporté la logique de la qualification. On se soucie moins d'obtenir un accord des partenaires de la relation entre emploi et formation sur un mode d'organisation type et sur un descriptif de poste « idéal », à partir duquel seront définis contenus d'activités et savoirs ou savoir-faire nécessaires pour les prendre en charge. La référence à la professionnalisation va alors de pair avec la mise en exergue de la spécificité des organisations, de la nécessité pour les « acteurs » de s'adapter aux caractéristiques de chacune d'elle et avec la valorisation de l'effet formateur du travail et de l'organisation apprenante. Tous ces arguments font du travail le lieu de formation par excellence. Ils interdisent de définir les savoirs en extériorité avec les organisations – ce qui était le cas avec le modèle de la qualification.

Les pratiques qui se développent en s'appuyant sur cette acception de la professionnalisation évoquent puissamment celles organisées autour de la compétence. Comme ces dernières, elle peuvent contribuer à empêcher la constitution d'un groupe professionnel porteur d'une technicité, d'un savoir et d'un savoir faire spécifique lui permettant de se situer en complémentarité (ou en opposition) avec d'autres professionnels du champ ou avec d'autres acteurs non professionnels, tels que les élus ou les militants associatifs. ■

Élisabeth DUGUÉ

1. Ion (J.) et Tricart (J.P.), *Les travailleurs sociaux*, la Découverte, 1992.

2. Brévan (C.), Picard (P.), *Une nouvelle ambition pour les villes, de nouvelles frontières pour les métiers*, rapport au ministre délégué à la ville, 2000.

3. Dadoy (M.), *À la recherche de la notion de professionnalité*, cahier du Plan construction, 1996.