



AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance et mis à disposition de l'ensemble de la communauté universitaire élargie.

Il est soumis à la propriété intellectuelle de l'auteur. Ceci implique une obligation de citation et de référencement lors de l'utilisation de ce document.

D'autre part, toute contrefaçon, plagiat, reproduction illicite encourt une poursuite pénale.

Contact : ddoc-theses-contact@univ-lorraine.fr

LIENS

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 122. 4

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 335.2- L 335.10

http://www.cfcopies.com/V2/leg/leg_droi.php

<http://www.culture.gouv.fr/culture/infos-pratiques/droits/protection.htm>

UNIVERSITÉ DE METZ
Faculté des Lettres et Sciences Humaines

INTERVENTIONS SOCIALES ET MÉDIAS
ENTRE PROFESSIONNALISATION ET DÉPROFESSIONNALISATION

Thèse
en vue de l'obtention du doctorat en Sociologie

présentée et soutenue
par
Vincent MEYER

Directeur de thèse : M. Jean-Yves TRÉPOS
Professeur de Sociologie à l'Université de Metz

BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE METZ



031 292436 6

Novembre 1998

Remerciements

Je voudrais d'abord et surtout témoigner ma gratitude :

à Jean-Yves Trépos qui a bien voulu diriger cette thèse et me conseiller à toutes les étapes de mes recherches et de ma reconversion professionnelle ;

à Denis Burel pour ses encouragements, sa compréhension et son soutien sans faille ;

à mes collègues de « l'équipe de Nancy » au premier rang desquels Roger Bertaux dont les réflexions et critiques ont permis bien des approfondissements ;

aux enseignants-chercheurs de l'Équipe de Recherche d'Anthropologie et de Sociologie de l'Expertise, plus spécialement à Richard Lioger et Philip Milburn ;

à ceux du Centre de Recherche sur les Médias et tout particulièrement Jacques Walter dont les conseils, la lecture attentive et les critiques éclairantes m'ont conduit à une plus grande rigueur dans mes écrits ;

à mon épouse Claire et mes enfants Mathieu et Lara pour avoir supporté, dans toutes les acceptions du terme, tout au long de ces cinq années, l'auteur et son projet.

UNIVERSITÉ DE METZ
Faculté des Lettres et Sciences Humaines

BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE LETTRES - METZ	
N° inv.	1998036L
Cote	L/M ₃ 98/8
Loc	MAGASIN

INTERVENTIONS SOCIALES ET MÉDIAS

ENTRE PROFESSIONNALISATION ET DÉPROFESSIONNALISATION

Thèse en vue de l'obtention du doctorat en Sociologie

présentée et soutenue le 6 novembre 1998

par

Vincent MEYER

devant le Jury composé de :

M. François ABALLÉA, Professeur de Sociologie à l'Université de Rouen.

M. Michel CHAUVIÈRE, Directeur de Recherche au CNRS Groupe d'Analyse des Politiques Publiques ENS Cachan, Rapporteur.

M. Jean-Yves TRÉPOS, Professeur de Sociologie à l'Université de Metz, Directeur de Thèse.

M. Jacques WALTER, Maître de conférences, Habilité à diriger des recherches en Sciences de l'information et de la communication à l'Université de Metz.

M. Reinhart WOLFF, Prof. Dr., Hochschullehrer für Erziehungswissenschaft und Soziologie an der Alice-Salomon-Fachhochschule Berlin. Privatdozent an der Freien Universität Berlin, Rapporteur.

Sommaire

INTRODUCTION	8
PREMIERE PARTIE	
LA CONSTRUCTION DU CHAMP DE L'INTERVENTION SOCIALE	
1. Les dimensions constitutives de l'intervention sociale	21
1.1. La dimension historique	26
1.1.1. L'appel à l'histoire	27
1.1.2. Le recours à l'histoire	31
1.2. La dimension économique	35
1.2.1. L'intervention économique	36
1.2.2. Les nouvelles alliances	40
1.3. La dimension politique	43
1.3.1. Avant la décentralisation	44
1.3.2. L'annonce des évolutions	48
1.4. La dimension experte	51
1.4.1. L'incontournable expertise	52
1.4.2. Le poids des expertises	57
1.4.3. Les enjeux d'une multiplicité d'expertises	65
2. Les frontières et assemblages professionnels de l'intervention sociale	72
2.1. L'observation des emplois et qualifications des professions de l'intervention sociale	73
2.1.1. L'intervention sociale : une notion, d'emblée acceptée	73
2.1.2. Le programme d'étude de la MIRE	77
2.1.3. Les tendances fortes	86
2.2. L'évolution du champ au niveau départemental	94
2.2.1. Des scénarios possibles	95
2.2.2. La recomposition des modes d'exercice et des modèles de compétence	113
2.3. Le retour ou le recours aux productions de solidarité	125
2.3.1. Quelques références à la solidarité	128
2.3.2. Productions de solidarité et assemblages professionnels	132

3. Manifester des conduites et pratiques d'intervention sociale : des rhétoriques aux protocoles	145
3.1. La rhétorique <i>pro domo</i>	149
3.1.1. Les rhétoriques endogènes	149
3.1.2. Les rhétoriques allogènes	154
3.2. Se former pour se faire reconnaître	156
3.2.1. Les nouvelles acquisitions du sens	158
3.2.2. Qualification sociale ne signifie pas toujours reconnaissance	161
3.3. L'intervention sociale et la diffusion de ses performances dans la presse	163
3.3.1. La presse généraliste	164
3.3.2. La presse professionnelle	166
3.3.3. La presse institutionnelle de l'intervention sociale	173
3.4. Le « calendrier » des manifestations	176
3.4.1. Retour à la dimension experte	177
3.4.2. Des lieux de mise en scène	179
3.4.3. Les équipements additionnels	181
3.5. Les labels	192
3.5.1. L'invocation de la qualité	193
3.5.2. Les équipements de labellisation	195

DEUXIEME PARTIE

MÉDIAS : LES PREUVES ET ÉPREUVES DE LA PROFESSIONNALITÉ

4. La visibilité des professionnalités du social dans l'espace public	204
4.1. Pourquoi communiquer ?	206
4.1.1. Communiquer les solidarités	207
4.1.2. Au départ étaient la vidéo et l'audiovisuel	212
4.1.3. De l'avis de certains communicateurs	218
4.1.4. Justice et télévision	223
4.2. De la construction des définitions du social...	225
4.2.1. Les constructions médiatiques de l'exclusion sociale	229
4.2.2. Les constructions médiatiques de l'engagement dans le social	238
4.3. ... à l'esthétisation des professionnalités	250
4.3.1. Le mécénat d'intervention sociale	251
4.3.2. Le traitement télévisuel des professions : les bon « pros » en série	257

5. Les conduites et pratiques socio-médiatiques	271
5.1. Le travail médiatique du social	273
5.1.1. Le Téléthon : problématisation et personnalisation de l'engagement	274
5.1.2. Les « événements » des Restos du cœur	279
5.1.3. Les réalisateurs d'images « justes » : de l'occasionnel au professionnel	286
5.2. Le travail social des médias	300
5.2.1. L'interventionnisme télévisuel	301
5.2.2. La radio, média de toutes les « urgences »	307
5.2.3. Noël de Joie : la solidarité « là où il faut, dès qu'il le faut »	315
5.3. Les relations et territoires du socio-médiatique	321
5.3.1. Des relations et territoires singuliers et pluriels	322
5.3.2. Du socio-technique à une sociotique ?	327
CONCLUSION	339
BIBLIOGRAPHIE	347
Lexique des principaux sigles et acronymes	356
ANNEXES (Tome II)	

Première partie

**LA CONSTRUCTION
DU CHAMP DE L'INTERVENTION SOCIALE**

Introduction

Choisir pour un travail la désignation la plus favorable implique un public. Et l'une des choses les plus importantes pour un homme est son public, ou le choix qu'il peut faire entre les divers publics auxquels il peut prétendre, et par lesquels il cherchera à être reconnu.

Everett C. Hughes, *Le regard sociologique*,
Paris, EHESS, 1996, p. 76

Dans cette thèse, on voudrait montrer quels effets résultent de l'interaction entre deux champs professionnels dans un espace social donné à une période donnée. Le premier est celui de l'intervention sociale, le second celui des médias français. Par les équipements qu'ils supposent et qui les animent surtout depuis le début des années quatre-vingt, ils ont la double particularité de se présenter à nous comme « des nébuleuses aux frontières incertaines » et de coconstruire, d'articuler diverses formes d'activités humaines et non humaines plus ou moins stables, plus ou moins permanentes.

Au départ, l'objet de la thèse portait essentiellement sur les conditions et processus d'apparition de nouvelles activités et sur les modalités de transformations de celles déjà existantes dans le travail social. Il s'est, dans et par le processus de recherche, progressivement reposé pour se reconstruire finalement autour de trois axes qui forment la principale armature de ce travail :

- les rhétoriques de légitimation des anciens et des nouveaux ;
- la manifestation de leurs compétences respectives dans l'espace public ;
- la visibilité et l'impératif communicationnels d'un engagement comme équipement et mesure de la compétence.

Dans le mémoire de DEA, intitulé : « La vraie fausse rénovation du travail social », a été analysée l'abondante littérature savante relative à ce groupe professionnel très segmenté. Ceci, pour comprendre comment ses membres et interprètes autorisés

analysent les bouleversements, les effets de transformations et les changements professionnels. À ce stade de la réflexion, on avançait que le modèle classique du travail social auprès de populations définies en termes de problèmes et de prises en charge spécifiques par des diplômés professionnels existe encore avec toute la force et tout le poids de l'histoire et des habitudes. Mais qu'il apparaît aussi que ce modèle est en train d'être doublé par celui dit de « l'intervention sociale » pour, d'une part, absorber les conséquences des crises économiques, de la persistance du chômage, des nouvelles pauvreté et précarité, de la décentralisation politique et administrative et, d'autre part, pour mesurer et évaluer les effets et résultats produits par l'ancien.

De même, on soutenait que ce modèle de l'intervention sociale, compris souvent comme une rénovation professionnelle, arrive à une période où les moyens et les équipements de la médiatisation sont susceptibles de bouleverser les données de la vie personnelle, professionnelle et sociale jusqu'à faire éclater les cadres habituels dans lesquels se pensent et s'opérationnalisent des activités et des professions. Il paraissait intéressant, dès lors, de broser le schéma d'une évolution conjointe de ce qui, jusqu'ici, a été souvent pensé comme inconciliable et analysé séparément. Autrement dit, de mettre au jour une dynamique de coconstruction de ces champs et de leurs agents. Au fur et à mesure de l'avancée du travail empirique, il est apparu que cette dynamique se fonde à la fois sur une accumulation « sédimentaire » d'engagements, de positions et d'accords, d'objets et de lieux, de rhétoriques ordinaires, professionnelles et savantes, d'approches et d'innovations technicistes agissant comme une contrainte. Mais aussi sur un processus d'interactions sociales particulier, suscité par cette accumulation, et dans lequel, en permanence, ces dynamiques s'actualisent.

Dans cette optique il était difficile de s'engager trop loin sur un versant de type fonctionnaliste. Tout au plus pouvait-on considérer que les médias en tant que moyen de diffusion et les interventions sociales comme réponses au maintien d'un tout social répandent des modèles, des conduites, des valeurs ou engagement types qui, pour certains individus, deviennent des normes ou des règles et qui leur permettent en s'y conformant de savoir comment se conduire ou penser. De même, on pouvait aussi avancer que chacun remplit une fonction sociale évidente, empêchant une dégradation plus importante de certains liens sociaux ; qu'ils proposent, à des degrés divers, un

nouvel apprentissage de certains rôles sociaux. Il semblait en revanche plus intéressant et plus fructueux de s'appuyer sur des problématiques de construction et de manifestation de la compétence professionnelle (Trépos, 1992) et sur certains acquis de la sociologie des professions (Hughes, 1996 ; Tripier, 1991 ; Lucas et Dubar, 1994). Ceci, pour montrer que cette coconstruction permet autant de renforcer, de déstabiliser et/ou dénoncer des légitimités et monopoles professionnels que d'en construire d'autres et donc de montrer que s'y joue aussi un processus de professionnalisation et de déprofessionnalisation. Ce dernier n'est jamais quelque chose de linéaire, de continu ou d'homogène permettant d'établir ou de faire disparaître une profession. En outre, ce positionnement met l'accent sur la transformation conjointe des professions, des définitions et réponses données aux questions sociales. D'où l'importance de s'intéresser davantage aux rhétoriques de légitimation qu'à celles qui placent au centre de l'analyse les qualifications et fonctions. Ainsi on a considéré qu'un groupe professionnel n'est pas seul et unique dépositaire d'une compétence, même s'il a contribué à la construire. Les licences et mandats ne sont pas donnés une fois pour toutes. Leur stabilité suppose un travail important de manifestation dans l'espace public qui en même temps consacre les manifestants comme les «vrais dépositaires» et limite la concurrence. Enfin cette construction/manifestation est indissociable d'une rhétorique de légitimation qui produit du discours (entre autres) sur l'accès à la profession ; le vrai ou le faux, le bon ou le mauvais chemin et le prix à payer pour y arriver.

Mais ces premières options théoriques ne permettaient cependant pas de varier suffisamment la focale. L'objet demandait d'une part que l'on s'intéresse et décrive aussi bien au micro, au méso qu'au macro et d'autre part que l'on rende compte de la façon dont les individus dans les deux champs s'accordent sur la construction d'un grand nombre de situations et de définitions, sans les isoler d'autres évolutions plus larges de la réalité sociale ou y inclure d'autres possibles latéraux. L'approche constructiviste apparaissait dès lors comme le cadrage théorique complémentaire le plus intéressant. Celle-ci, comme l'objet de cette recherche, ne rassemble pas toujours des gens très semblables ; comme lui, elle est également une construction. C'est plus particulièrement le constructivisme dit conventionnaliste tel qu'il apparaît, entre autres, chez Luc Boltanski et Laurent Thévenot (1991) qui a été retenu. Il permettait notamment de prendre en compte et de mettre au jour les manières dont les agents produisent du

consensus entre eux et explorent la façon dont ils tiennent ensemble et pourquoi cela tient, notamment par la construction de définitions communes dans une situation conditionnée par un certain nombre de facteurs autant externes qu'intériorisés (souffrance, misère, maladie, etc.). Pour construire et consolider le cadre théorique de ce travail, on a donc puisé des éléments et notions dans de nombreuses sources interprétatives tout en restant proche de la tradition interactionniste, notamment pour ce qui concerne les techniques de recueil et de traitement des données. Cette thèse intitulée : « Interventions sociales et médias : entre professionnalisation et déprofessionnalisation » s'inscrit donc sûrement dans ce que d'aucuns appellent « les nouvelles sociologies » (Corcuff, 1995).

Une précision s'impose d'emblée. Même si dans une certaine mesure cette thèse y participe, il ne s'agit pas ici d'ajouter un discours savant supplémentaire à ceux très abondants qui préexistent sur les transformations des professions sociales. Les recherches et débats qui ont décrit les mutations à l'œuvre dans ces professions sont en effet très nombreux, en valeur, en humeurs et en volumes. Il paraissait plus pertinent d'utiliser ce champ comme terrain d'investigation pour l'analyse de cette coconstruction. Autrement dit, ce n'est pas tant une nouvelle analyse du processus de transformation du champ qui est privilégiée que le champ comme support d'analyse d'une dynamique qui participe d'un processus de professionnalisation et de déprofessionnalisation.

Cette thèse s'attachera donc surtout à l'étude du travail de manifestation et de mise en visibilité de certains engagements professionnels et bénévoles comme équipement indispensable de toute professionnalité dans le social ; ce qui peut se faire par une analyse méticuleuse de l'implication des conduites et pratiques de médiatisation dans le champ de l'intervention sociale. Les connaissances actuelles sur la nature et l'ampleur des répercussions de ces dernières sur différents groupes professionnels sont encore insuffisantes et incomplètes, et omettent souvent de mettre au jour la profondeur de certaines transformations, en même temps que la persistance de certains phénomènes. C'est pourquoi on a consacré une partie importante à une analyse du champ de l'intervention sociale et de la porosité de ses frontières. Ce faisant, il a été plus facile, pour reprendre un vocabulaire bourdieusien, de mettre au jour les relations entre et à l'intérieur des différents champs et de décrire les interactions permettant aux uns

d'occuper des positions déjà toutes faites et à d'autres d'en créer de nouvelles. Il faut également préciser que si ce champ apparaissait comme le plus exemplaire pour l'analyse, il était aussi, le plus accessible. Enfin, ce travail éclaire également le rôle et certains effets des changements technologiques susceptibles de recomposer les besoins et demandes, notamment pour ce qui concerne l'accroissement des aspects liés aux diverses formes de solidarité et d'engagement. Toutes ces pistes constituent un chantier essentiel aussi bien pour la sociologie du travail et des professions, que pour celle de la communication, mais plus particulièrement pour celle qui s'intéresse aux compétences professionnelles et à l'expertise.

Il a donc été nécessaire de décrire avec précision les mécanismes par lesquels l'intervention sociale se construit, reçoit des principaux médias des éléments, des conduites et pratiques qui vont entrer dans sa construction ou reconstruction et comment ces médias s'alimentent d'éléments des questions sociales et y interviennent pour poursuivre ou stabiliser leur propre construction. En d'autres termes, mettre au jour une double dynamique en étudiant d'abord ce qui est médiatisable aujourd'hui dans les interventions sociales et, ensuite, la part d'intervention sociale qui revient actuellement aux médias et principalement à la télévision.

Dans cette perspective, deux grands chantiers ont donc été ouverts et conduits simultanément. Le premier - dans le cadre d'un programme national de recherche de la Mission Recherche du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité (MIRE) - a permis de définir l'actuel champ de l'intervention sociale et d'étudier l'évolution des emplois, qualifications et compétences professionnelles de ses agents d'un point de vue historique et prospectif. Dans ce cadre, la mise en œuvre d'une technique participative comme la méthode des scénarios a été centrale dans l'analyse de cette double dynamique. Le second chantier visait à repérer et mettre au jour certaines formes de médiatisation de l'intervention sociale. À côté des observations et entretiens de terrain sur ce qu'on a appelé « les conduites et pratiques socio-médiatiques », il a été procédé au dépouillement méthodique et à l'analyse d'un nombre important de numéros de quotidiens, de journaux spécialisés, d'émissions de radio, d'émissions spéciales et de variétés, de magazines d'information et de documentaires, de vidéogrammes et de clips institutionnels, de campagnes d'affichage et de manifestations publiques. L'analyse doit aussi beaucoup au

double ancrage du doctorant à la fois dans le champ de la recherche et dans celui de l'intervention sociale et aux dispositifs d'observation participante qu'il a permis (tant sur le terrain que dans les centres de formation en travail social). Il faut aussi y inclure les nombreux échanges au sein de l'Équipe de Recherche en Anthropologie et Sociologie de l'Expertise (ÉRASE) et du Centre de Recherches sur les Médias (CREM) ainsi que la participation à différents colloques et journées d'études. Cette recherche doctorale, DEA compris, a pris cinq ans (le recueil des données s'est principalement effectué sur une période allant de juin 1995 à avril 1998).

Partant d'une problématisation progressive des résultats du travail empirique dans ces différents chantiers, cette thèse comporte deux grandes parties et cinq chapitres successivement détaillés dans le développement de cette introduction. Cette thèse ne comporte pas, en revanche, de partie spécifiquement méthodologique. Il semblait plus important de livrer simultanément les résultats et la manière dont ils ont été construits et donc, de restituer au fur et à mesure des différents développements et argumentations les aspects, besoins, contraintes méthodologiques et leurs différentes mises en œuvre ; ceci pour deux raisons principales :

- afin que *l'opus operatum* ne masque pas trop le *modus operandi* selon la célèbre formule de Pierre Bourdieu ;
- pour montrer la nécessaire et utile complémentarité des différentes méthodologies pour décrire et analyser ce type d'objet. En outre, l'utilisation et la légitimation scientifique d'une méthodologie protéiforme constituent un chantier à part entière pour les nouvelles sociologies.

Dans une première grande partie, on a tenté de répondre à une interrogation centrale : comment se construit et se déconstruit - dans des transformations rapides et/ou annoncées - le champ de l'intervention sociale ? Pour cela, il a été nécessaire d'explorer les grandes dimensions qui ont présidé à la constitution des différentes formes d'intervention sociale dans notre pays. Il ne s'agit pas ici d'entrer dans le détail des constructions des professions labellisées du travail social qui se sont cumulées et accumulées au point qu'il faudrait de longs développements pour en exposer la genèse et les conséquences. Mais il s'agit d'essayer de mettre au jour les points importants et, de façon cohérente, de tracer le schéma de l'évolution du travail social vers l'actuelle

intervention sociale, en mettant en rapport les courants idéologiques, les tendances et contraintes contextuelles, les professionnels et les institutions politiques et expertes. La vue d'ensemble proposée, dans cette partie, a d'abord pour objet de définir toutes les dimensions constitutives et opératoires des formes d'intervention sociale sous la forme d'un viatique. Elle servira aussi à définir l'ensemble des termes et notions dont on fera un usage intensif dans cette thèse. Cette manière d'opérer est d'autant plus importante que, dans ce travail, s'accumulent de nombreuses « notions d'ensemble » au premier rang desquelles : le social, au nom et pour lequel se créent, se constituent et se manifestent diverses formes d'intervention.

Cette notion présente plusieurs sens qu'on a souvent, non seulement, tenté de différencier mais encore entre lesquels les sociologues devaient opérer un choix pour délimiter leur terrain d'investigation. Sous ce vocable, se réunissent en effet des positions et propositions très diverses mais qui reposent toutes, en définitive, sur une même idée, que résume bien cette formule d'Everett Hughes (1996 : 62) : « Faire quelque chose pour quelqu'un ou sur quelqu'un ». Force est de constater que cette manière de voir le social peut entraîner le chercheur vers une multiplication des définitions savantes ou le pousser à reconnaître *in fine* que le « social » est aujourd'hui partout et en tout. On n'a donc privilégié aucune définition, considérant que le social peut être à la fois territoire et fondement d'un fonctionnement de vie collective, à la fois milieu et enjeu professionnel, cadre physique et cadre d'interactions entre les stratifications humaines reconnues comme telles.

Ceci posé, pour éviter de reconstruire trop de positions et propositions de définition du social, il a semblé important, dans le premier chapitre, d'examiner et d'analyser les « emplois » successifs du social français. Pour ce faire, il était indispensable de procéder à une première modélisation ; celle-ci pourrait d'ailleurs se faire suivant de nombreux points de vue. Celle qui est privilégiée ici montre relativement bien la construction de ces emplois et leur caractère complexe et instable. La modélisation retenue apparaît aussi comme une première grille d'analyse du processus de professionnalisation et de déprofessionnalisation ; par ailleurs, mobilisable quelle que soit la profession. Elle comprend quatre dimensions fondamentales dans ce travail de construction et de déconstruction des emplois du social :

- la dimension historique appelée pour éclairer l'émergence et le positionnement des différents groupes professionnels et convoquée pour jouer un rôle d'équipement de consécration ;

- la dimension économique, dont les différentes logiques ont progressivement conditionné les rhétoriques de la rénovation et les injonctions d'évolution du champ et de ses emplois ;

- la dimension politique dont dépend souvent leur existence même, par les droits, normes, procédures et pouvoirs qu'elle détermine ou entérine ;

- la dimension experte nécessaire pour maîtriser, légitimer ou renouveler les définitions et positions ; mais aussi centrale dans la construction des rhétoriques de légitimation.

Dans le second chapitre de cette thèse, seront détaillés les objectifs, méthodologies, analyses et principaux résultats du programme national et interinstitutionnel de recherche de la MIRE intitulé « Observer les emplois et qualifications des professions de l'intervention sociale » et plus particulièrement ceux d'une des équipes de recherche, celle dite « de Nancy ». Ce programme a mobilisé huit institutions centrales et sept équipes de recherche dans sept départements. Ces équipes ont inventorié et analysé de la façon la plus exhaustive possible toutes les fonctions professionnelles se rattachant à l'intervention sociale. Elles ont également exploré les divers champs où interviennent des professionnels du social, en essayant de dépasser les frontières administratives ou sectorielles qui marquent le champ de l'aide et de l'action sociales (Chopart, 1997). Le travail de l'équipe de Nancy a notamment permis d'analyser assez finement les assemblages anciens/nouveaux, activité/profession et montré qu'il faut, d'un côté s'intéresser aux activités d'intervention sociale et de l'autre aux professions de l'intervention sociale. Il faut encore préciser ici que ma participation et mon investissement dans ce programme - en même temps que ses apports empiriques, théoriques et méthodologiques - ont été déterminants pour la réalisation de cette thèse ; ils permettaient, outre une première expérience de recherche coordonnée au niveau national, de fonder, de structurer et d'interroger mon objet à l'aune des dernières modélisations savantes.

À la suite de cette analyse, on s'attardera sur les notions phares de bénévolat, d'intervention humanitaire, de solidarité ou de citoyenneté. Ceci pour comprendre comment s'opèrent ou non des alliances ou des accords entre des mondes composés d'individus, d'associations, d'institutions, de services professionnels ou bénévoles revendiquant tous à des degrés divers la production d'une « utilité sociale ». On verra, dans cette optique, que l'intervenant social n'est plus exclusivement celui qui détient un savoir-faire labellisé par un diplôme, une compétence et/ou un équipement technique lui permettant d'exercer un emploi rémunéré, reconnu utile socialement, mais aussi celui, qui au nom d'une éthique personnelle et/ou civique, agit et « emploie » volontairement son temps à des degrés divers d'intéressement ou de don de soi. L'intervention sociale devient dès lors aussi un engagement solidaire décrit comme plus « humain », une appropriation d'un savoir-être ou de certaines dispositions (qui ne vont pas de soi) dans un contexte donné où la visibilité des performances devient un enjeu central.

Le troisième chapitre s'intéresse tout particulièrement à la question de la manifestation des conduites et des pratiques d'intervention sociale et plus particulièrement à leurs rhétoriques de légitimation. On insistera sur le fait que ces dernières sont aujourd'hui inséparables des différents modes d'exercice baptisés ici « protocoles ». Ces rhétoriques sont souvent organisées autour d'un système d'énoncés sur les lieux d'exercice et/ou de formation et permettent de justifier ou pérenniser des savoir-être et/ou savoir-faire ; de produire et de faire durer des effets de légitimité pour s'assurer en quelque sorte de la maîtrise des définitions et des dispositifs. Ce qui évidemment ne manque pas de déplacer les enjeux ainsi que la redistribution des compétences et des responsabilités dans un souci principal de production/reproduction de différentes formes d'intervention sociale. Enfin, seront présentés quelques équipements de diffusion et/ou de reconnaissance des performances dans l'espace public ou dans des espaces construits à cet effet. Ceci dans différentes presses mais aussi par la production ou le recours à des signes distinctifs (manifestations publiques, journées nationales, campagnes d'action ou de sensibilisation, démarche qualité, mécénat, labels, chartes).

Dans une deuxième grande partie sera décrite et analysée la nécessité de visibiliser une professionnalité ou un engagement dans l'espace public via les médias. Cette partie se veut aussi une première approche de deux nouveaux objets de recherche pour la sociologie : la médiatisation des équipements d'une professionnalité et l'importance d'un mode d'élaboration médiatisé des engagements humains face à certaines causes sociales. Pour ce faire, on soutiendra, avec Jean-Yves Trépos (1992), qu'un travail de manifestation n'a que peu de chance d'être pris au sérieux (d'exister vraiment) s'il n'est pas repris et/ou soumis à une mise en scène dans les médias dominants du moment. Médias qui eux-mêmes sont constitués de différents groupes professionnels soumis aux mêmes contraintes de mise en œuvre de leurs compétences face à des tiers. Ces contraintes sont à la fois « enjeu et risque » pour les intervenants sociaux et leurs engagements ou missions face à des usagers. Enjeu, dans la mesure où l'impératif communicationnel qui fonde ce travail de manifestation passe par une appropriation des équipements ou une proximité avec les médias. Risque, comme le montrent les travaux de Dominique Mehl (1996) sur la télévision, parce qu'un travail de manifestation peut révéler ou souligner des décalages et des défections, construire ou renforcer des opacités ou encore signaler et grandir certaines « crises ».

Ainsi, dans le quatrième chapitre, on tentera de montrer qu'aujourd'hui, peu de professions échappent à l'image que l'on se fait d'elles ; l'acte de faire voir ou d'être vu dans l'espace public, même s'il comporte des risques, devient un équipement indispensable du processus de professionnalisation. Il est d'autant plus indispensable pour les intervenants sociaux professionnels ou bénévoles qui revendiquent une utilité sociale et prétendent répondre aux souffrances sociales du moment. Dans cette optique, l'apport des travaux de Patrick Champagne (1993) sur la construction d'une « vision médiatique » des phénomènes sociaux, ceux de Luc Boltanski (1993) sur les impératifs et les entreprises d'esthétisation de l'action face à la souffrance et enfin ceux de Jacques Walter (1997a, 1997b) sur le mécénat de solidarité, me sera, entre autres, particulièrement utile.

Cette visibilité des professionnalités du social dans l'espace public doit aussi être mise en corrélation avec l'augmentation croissante des équipements qui permettent aujourd'hui de rendre visibles certains pans de la réalité sociale. Il était donc nécessaire

de prendre en compte les discours experts et esthétisés sur les professions dans cette « société de la communication » qui placent les médias au cœur des mutations culturelles et s'accordent sur leur omniprésence dans nos sociétés au niveau local, comme au niveau national ou planétaire (Charon, 1991). Ceci posé, il est important à ce stade de l'introduction d'avertir le lecteur. On ne traitera pas ici des origines de la communication ou de l'état des médias à partir de leurs interprétations et spécificités savantes. De même, il faut insister sur ce point, si l'on s'intéresse dans cette thèse en priorité au champ médiatique « traditionnel » - et plus spécifiquement à celui de la presse, de la radio, de la télévision sans toutefois perdre de vue l'irruption dans ce dernier des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), consacrées « nouveaux médias » - c'est bien pour mettre au jour différentes visions médiatiques d'une professionnalité dans le social et celles que choisissent ou croient nécessaire de se donner différents agents pour y intervenir. Il n'est pas non plus dans mon propos de trouver des liens ou relations « systématiques » entre l'évolution des groupes professionnels des médias et ceux de l'intervention sociale. L'évolution et/ou les transformations de l'un ne sont pas la cause ou la conséquence immédiate ou fonctionnelle de l'autre. On reste bien ici dans une sociologie privilégiant l'étude d'une coconstruction entre groupes professionnels différents dans un espace et un contexte temporel donnés.

Cette coconstruction implique, on l'a dit, une double dynamique. Celle-ci est détaillée, argumentée et analysée dans le chapitre cinq. On soutient ici qu'elle entraîne l'apparition d'un monde « socio-médiatique » aussi instable qu'indispensable et que ses diverses consolidations - définies comme des « conduites et pratiques socio-médiatiques » - se caractérisent principalement par l'investissement d'agents individuels ou collectifs dans des formes particulières d'intervention et d'engagement notamment dans des « causes indiscutables » et la nécessité pour y parvenir de mobiliser un certain nombre d'équipements. Il s'agit aussi de montrer que ces conduites et pratiques socio-médiatiques constituent un monde d'action, d'accords, d'alliances et de solutions spécifiques. Même si elles n'ont pas donné naissance à de nouveaux métiers ou groupes professionnels, elles sont coproductrices d'opinion et d'utilité publiques, s'érigent en réponse possible et surtout sont complémentaires à d'autres et contribuent à donner naissance à de nouveaux positionnements.

On traitera donc d'abord du travail médiatique du social. Autrement dit, des conduites et pratiques des professionnels et bénévoles de la branche historique et/ou renouvelée de l'intervention sociale lorsqu'ils envisagent de coopérer avec différents médias pour accompagner ou précéder les transformations reconnues comme nécessaires et lorsqu'ils engagent une réflexion sur les compétences nécessaires pour repenser leur logique du savoir-faire et celle du faire-savoir. Le second sous-chapitre dépeint le travail social des médias. Il détaille les initiatives et capacités de différents médias à définir, par le texte, l'image et le son, certains problèmes sociaux, d'introduire de nouveaux partenaires, de revendiquer de nouvelles formes d'interventions et de devenir, à leur tour, producteurs d'activités d'interventions sociales et candidats pour répondre à distance et de façon « magnétique » aux problèmes et traumatismes sociaux justifiables dans l'ici et maintenant. Enfin on reprendra différents équipements de cette médiatisation pour montrer qu'elle ne règle pas tout et favorise non seulement l'apparition de nouvelles contraintes ou de situations particulières et atypiques, mais surtout une nouvelle construction relationnelle et géographique de l'intervention sociale.

La conclusion a l'ambition d'ouvrir sur une sociologie de l'engagement, étudiant plus en profondeur encore les différentes formes et équipements d'un engagement médiatique et médiatisé en tant qu'utilité publique ou sociale. Les « bonnes raisons ou volontés » qui poussent les uns et/ou les autres à s'engager dans une voie ou une action en faveur d'autrui et en référence à une utilité sociale « vont de moins en moins de soi » et demandent de nouveaux instruments de mesure.

On espère le démontrer par cette thèse, la médiatisation de l'intervention sociale est un vaste chantier qui regroupe à la fois des lignes de forces, des continuités et des ruptures toujours dans un processus de professionnalisation ou de déprofessionnalisation de différents agents et non exclusivement en lien avec les innovations et mutations technologiques qui la sous-tendent. Il en a été exploré et détaillé la genèse, les premiers développements, les orientations mais surtout les alliances de plus en plus étroites et nombreuses que cette médiatisation suppose entre groupes professionnels ou bénévoles, entraînant de nouvelles formes d'organisation politique, économique et experte des productions aujourd'hui aussi singulières que plurielles de solidarité.

Malgré bien des efforts, quelques pistes et sources n'ont pas pu être suffisamment exploitées et analysées. On les a donc laissées pour de futurs travaux de recherche. On est conscient aussi que chacun des chantiers ouverts peut faire l'objet, à lui seul, d'une nouvelle investigation. Cette thèse est donc l'aboutissement provisoire d'une réflexion scientifique qui combine plusieurs options théoriques, plusieurs temps et lieux d'investigation, de multiples données empiriques aboutissant à des analyses transversales du processus de professionnalisation/déprofessionnalisation. Sans viser au départ la tant vantée « interdisciplinarité », elle ouvre aussi de nouveaux domaines d'investigation à l'intersection de la sociologie des professions et des sciences de l'information et de la communication.

Pour l'heure, elle sert aussi à authentifier et légitimer les compétences d'un doctorant qui aspire à enseigner et à développer la recherche en sociologie. Il appartient, selon la formule consacrée, à ceux qui la liront de dire si elles ont été suffisamment manifestées.

1. Les dimensions constitutives de l'intervention sociale

La mise au jour de ces dimensions constitutives vise avant tout à montrer, d'une part la construction puis l'élargissement progressif du champ dit « social » en réponse aux phénomènes définis comme sociaux et, d'autre part celle des équipements humains et non-humains convoqués pour leur traitement. Il sera donc question ici des multiples transformations et constructions du travail social qui président à celles de l'intervention sociale. Selon François le Poulter (1990 : 19 et 7), l'appellation commune et générique de travail social « provient d'une traduction littérale des termes de *social work* et de *social workers* utilisés en Amérique du Nord pour désigner des professions et des professionnels œuvrant pour le bien-être social des personnes et des groupes les plus défavorisés ou les plus vulnérables [et représente] cet ensemble de pratiques sociales d'assistance, d'éducation, de prévention ou d'animation menées par des professionnels en direction de populations déshéritées, handicapées, inadaptées ou vulnérables. Ces pratiques s'exercent dans le cadre d'organisations : des services, des établissements, des associations, des instituts ». Celle de l'intervention sociale sera détaillée et analysée dans le chapitre suivant. Retenons, pour l'instant, une définition provisoire donnée par les chercheurs affectés à l'étude de la MIRE: « Est considéré comme intervenant social un professionnel qui exerce une activité spécialisée dans le domaine social, à titre principal ou à titre secondaire de son activité professionnelle, en direction de personnes, de groupes de personnes, ou d'un territoire. Ses interventions visant à répondre à des situations de handicap, de fragilisation ou de perte du lien social, ou plus largement à agir sur le maintien ou la redynamisation de la cohésion du tissu social par des actions d'aide, d'éducation, de médiation, d'insertion, d'animation, de prévention mettant en jeu des politiques publiques diverses, sectorielles ou transversales ».

La volonté de ne pas durcir ces dimensions est d'autant plus importante que, de l'avis de tous, le social aujourd'hui « déborde de partout » en même temps qu'il est

« pénétré de tous les côtés ». On rejoint ici Roger Bertaux, (1996 : 87) qui précise avec pertinence que « Le social est une production des rapports économiques, des rapports politiques, des rapports entre symboliques sociales. Dès lors, [sa construction et] sa gestion à un moment donné [sont] étroitement liée[s] à l'état [et à l'économie] de l'ensemble de ces rapports, ou pour dire plus simplement, à l'état des rapports sociaux. Comprendre la gestion du social suppose donc de replacer celle-ci dans le cadre de ceux-là ». On peut donc avancer que le champ des professions du social n'a jamais cessé (à l'image des phénomènes qualifiés comme tels) de se transformer, de se rénover, de se renouveler dans ses pratiques, ses méthodes et ses finalités, suscitant du même coup une remise en cause permanente du processus d'accès, de qualification, d'exercice et de légitimation de ces différents équipements. Autrement dit, de son processus de professionnalisation.

Les notions de champ professionnel et de champ social souvent mobilisées dans cette thèse renvoient en priorité à la théorie des champs sociaux proposée par Pierre Bourdieu (1984 : 136). Plus particulièrement dans ses aspects d'échanges, de relations objectives, de compétition, de contrôle des positions dominantes, de recherche de profit entre des agents et des institutions ; mais aussi dans le fait qu'un champ a une structure qui est le produit de son histoire antérieure et le principe de son histoire ultérieure. Il faut aussi préciser ici que le terme « champ social » ou de « champ du social » désigne aujourd'hui de manière large et commune l'ensemble des activités d'intervention sociale et leurs différents agents. L'équipement est pris au sens où l'emploie Jean-Yves Trépos (1996 : 49-50), comme « un dispositif, liant personnes, choses et actions selon une certaine loi, dans lequel les partenaires acceptent d'investir et à propos desquels ils s'accordent. L'acception du terme est donc large et va, en toute rigueur, de l'équipement objectivé (bâtiment, machine, livre, film, algorithme...) à l'équipement incorporé (savoir ou savoir-faire, disposition éthique...) ». Comme définition d'une profession, on se réfère ici à celle construite par l'équipe de Nancy pour l'étude de la MIRE (Bertaux *et al.*, 1998 : 13) s'inspirant notamment des travaux de Pierre Tripier (1990) : « Une profession émerge quand un nombre défini de personnes commence à pratiquer une **technique spécifique**¹, fondée sur une **formation et une initiation spécialisées**, et qu'elle revendique une **compétence** particulière qui lui permet d'affirmer qu'elle exerce une

¹ En gras dans le texte.

fonction socialement utile, voire nécessaire. Une profession arrivée au terme du processus de professionnalisation est un groupe professionnel qui a réussi à faire reconnaître sa **légitimité** sociale, ainsi que la légitimité du **monopole** et du **contrôle** qu'elle exerce sur les modalités de l'exercice professionnel et sur les modalités de la formation-initiation permettant d'accéder à cet exercice. Le moyen nécessaire à cette réalisation est la **coalition**, c'est-à-dire l'auto-organisation des membres de la profession en vue de développer des stratégies propres à atteindre les objectifs ainsi définis. Les professions correspondent plus ou moins à cette définition selon qu'elles sont plus ou moins avancées dans le processus de professionnalisation ou de déprofessionnalisation » (sur les évolutions et définitions d'une profession, voir aussi Dubar, 1996 : 131-153 ; Hughes, 1996 : 107-121).

Saisir l'élargissement progressif d'un champ professionnel et de ses équipements amène donc le chercheur à se situer autant dans les genèses que dans les dynamiques des groupes professionnels qui l'occupent et le préoccupent. Pour ce faire, il doit examiner et mesurer les liens et le tramage entre plusieurs dimensions constitutives qui offrent un cadre commun de références et d'action pour expliquer l'ici et maintenant et orienter l'ailleurs et demain (même si les activités et les segments divergent). L'expression « groupe professionnel » est employé au sens où le définit Yvette Lucas (1994 : 20), comme le produit de « processus dynamiques ayant une histoire et présentant variations et diversité selon notamment les champs professionnels, les conditions sociales d'émergence, les modes de construction, de légitimation et éventuellement d'institutionnalisation ». Les segments doivent être compris en référence aux théories interactionnistes (*e.g.* la prise en charge du handicap, les phénomènes d'exclusion ou de précarités ; l'aide à l'enfance, aux personnes âgées ; la prévention spécialisée). Au sein d'un segment les agents partagent une même conception de l'activité, diffusent des règles de travail, défendent des intérêts propres, qui mettent en jeu des relations de pouvoir relatives à la délimitation de leur souveraineté sur un territoire (Walter, 1997b).

La manière de présenter l'évolution et la perméabilité de ce champ professionnel diffère peut-être plus dans la forme que dans le fond des très nombreux travaux sur la question. Les dimensions constitutives décrites ici l'ont été sous une autre forme par d'autres. Lorsque je parle de dimension politique, d'autres emploient le terme de

« finalités » (Thévenet et Désigaux, 1991 : 61), de « sphère » politique (Bertaux, 1994 : 14), de « milieux » (Chauvière, 1997 : 5). Son intérêt - pour la compréhension du processus de professionnalisation et de déprofessionnalisation - est de fournir une modélisation rapidement applicable à de très nombreux champs professionnels.

Ce chapitre, mêlant analyse théorique et travail de terrain, a été construit à partir des cinq premiers chapitres du mémoire de DEA et de lectures complémentaires, d'entretiens et d'échanges dans le cadre de la recherche nationale sur les emplois et qualifications des professions de l'intervention sociale.

Comme indiqué dans l'introduction, la première de ces dimensions constitutives est historique (1.1.). D'abord, il semble bien qu'une approche historique soit inhérente à toute démarche d'analyse des groupes professionnels. Pour l'équipe de Nancy (Bertaux *et al.*, 1998 : 84), « le champ social n'est compréhensible, dans sa complexité, qu'en prenant en compte cette dimension historique qui permet de voir comment le secteur de l'intervention sociale s'est construit par sédimentations successives. Des époques différentes rajoutent leur pierre à l'édifice déjà là sans pour autant transformer en profondeur les logiques précédemment à l'œuvre. Les nouvelles logiques ont souvent transformé celles des dispositifs anciens, mais ces transformations, lorsqu'elles ont eu lieu, se sont toujours réalisées lentement ». Elle apparaît comme indispensable aux différents agents pour construire un savoir commun que tous doivent nécessairement partager mais aussi pour occuper ou conquérir une position dans un espace donné. Cela posé, elle ne saurait donc se résumer à une présentation d'événements passés mais doit intégrer comment ceux-ci sont convoqués et mobilisés. Ce qui m'amène à distinguer ce qui relève de l'appel à l'histoire et ce qui nécessite un recours à l'histoire. Toujours en référence aux travaux de Pierre Bourdieu (1984), le terme d'*agent* (agi de l'intérieur et de l'extérieur tout en conservant une liberté d'action) est préféré ici à celui d'*acteur*, même si ce dernier s'adapte (très) bien à la problématique de cette recherche. En effet *acteur* est un des termes phares du champ du social (au même titre que dans le champ des pratiques culturelles). L'*acteur* est celui qui pose des actes, joue un rôle mais également celui qui, au sens de Goffman (1975, 1987), orchestre avec d'autres une mise en scène et une mise en relation supposant un public...une population, une clientèle, des usagers.

La seconde est présentée comme économique (1.2.). Dans cette dimension constitutive, il s'agit de montrer comment différents agents mobilisent ou convoquent des données macro-, méso- ou micro- économiques comme éléments de mesure de leur efficacité et pour se mettre d'accord sur ce que doivent être des professions et des activités d'intervention sociale. Pour cela, il faut d'abord analyser le contexte marchand et gestionnaire sur lequel s'adosent et se déploient certains éléments de la déprofessionnalisation de la branche historique de l'intervention sociale et, ensuite, les différents types d'alliances en train de se construire. Dans cette thèse, la branche historique de l'intervention sociale comprend les treize métiers sous tutelle de la DAS et regroupés sous l'appellation générique de travail social (assistant de service social, éducateur spécialisé, moniteur-éducateur, animateur socio-culturel, conseiller en économie sociale et familiale, travailleuses familiales, pour ne citer que celles-ci). La déprofessionnalisation est à comprendre comme un processus susceptible de remettre en cause le ou les monopole(s) qu'une profession ou un secteur professionnel exerce sur un secteur d'activité mais également le contrôle autonome dont il y disposait tant au niveau des définitions qu'au niveau des conduites et des pratiques professionnelles.

La troisième est politique (1.3.). Elle permet de comprendre, on s'en doute, le rôle de l'État et des différentes politiques sociales dans la construction du champ de l'intervention sociale. Il ne s'agit pas dans ce paragraphe d'inventorier ces politiques mais de mettre au jour, par des notations rapides, comment l'État et les collectivités deviennent à la fois instruments et enjeux dans cette construction. Ceci, par leurs capacités à définir des intérêts supérieurs *ou* généraux, à démultiplier les sources de décision et de définition, à servir de caution et de garantie d'une compétence professionnelle tout en la critiquant et en la mesurant. Ce rôle est d'autant plus important que certaines traductions des questions sociales occupent aujourd'hui le devant de la scène médiatique : pauvreté, immigration, insécurité, délinquance, chômage, maltraitance, etc. (*cf.* chapitre 4). Elle-même étant le lieu de construction et de manifestation des compétences de tout pouvoir public.

La dernière dimension (pour ne pas dire la quatrième) est baptisée experte (1.4.). Si le travail permanent de transformation du champ de l'intervention sociale est encore

pour beaucoup le fait de ses professionnels historiques, financeurs et décideurs (*cf.* chapitre 2), entrent aussi dans l'arène, de façon permanente ou provisoire, des experts auto-proclamés ou convoqués par les précédents. Il s'agira, dans ce paragraphe, de les identifier et d'examiner les différents niveaux où se jouent leurs expertises. On verra ainsi que les recours à l'expertise permettent, d'une part de qualifier et/ou de légitimer des conduites et pratiques, et d'autre part de déployer ou de dénoncer certaines rhétoriques professionnelles.

1.1. La dimension historique

Ce développement n'a pas pour finalité de manifester une érudition historique sur l'intervention sociale (bien qu'elle donne toujours une assurance à la construction théorique et au sociologue) mais d'examiner, la nécessité et les enjeux de « l'appel » et du « recours » à l'histoire. Comme signalé *supra*, il est aussi important de prendre en compte certains éléments du récit sur le « déjà-là » des professions sociales que leur mobilisation ou convocation pour la pérennisation ou modification de ces dernières. Dans de nombreuses professions, c'est souvent une (ré)écriture de l'histoire du groupe, en référence à une « légende des pères fondateurs » (une saga de la profession) qui devient l'une des composantes de la légitimation². Il faut préciser que, pour l'intervention sociale, les réécritures sont nombreuses ; on peut même les présenter comme une spécificité de ce champ professionnel. Amédée Thévenet et Jacques Désigaux (1991 : 63), eux, parlent de « reconstitutions orientées [qui assurent] une double satisfaction : celle de se démarquer positivement des errements du passé, et celle d'appartenir néanmoins à une lignée digne de fierté ». L'utilisation répétée *ou* reconstituée du passé montre à quel point il doit être difficile pour les professionnels de l'intervention sociale et surtout pour ceux de *sa branche historique* (les travailleurs sociaux) de rompre les amarres avec des racines et traditions qui ne laissent pourtant jamais apparaître un ethos commun ou une unification des pratiques et des professions. Ce qui n'est pas sans risques, car chaque réécriture accentue et multiplie l'analyse des généralités et

² Voir sur ce point les travaux d'Isabelle Baszanger (1990) et ceux de Jacques Walter (1995) sur l'émergence d'un groupe ou modèle professionnel.

spécificités qu'il faut, *in fine*, toujours raccrocher à quelque chose (*e.g.* à l'histoire nationale et/ou à des particularités régionales voire locales). Tout se passe comme si toute réflexion devait être raccrochée au passé et que toute représentation collective devait se nourrir de cette réflexion. Peu d'agents s'accordent à reconnaître les limites de ces appels et recours. On peut aussi penser, en définitive, que rien ne s'impose vraiment et ces représentations collectives d'un « déjà-là » peuvent représenter un frein pour l'analyse d'une profession.

1.1.1. L'appel à l'histoire

L'appel à l'histoire se présente souvent comme un catalogue de données toutes faites (plutôt que construites) ou comme des successions de facteurs de transformations chronologiquement classifiés. Le passé sert à construire et à établir certaines variables transhistoriques et à en rejeter d'autres. La nécessité d'en appeler à l'histoire prend cependant une importance toute particulière, dès que l'on parle du travail et de l'intervention dans le social. En effet, cet appel constitue pour de nombreux agents une nécessité incontournable. Ainsi, les travailleurs sociaux en formation débutent quasi systématiquement leur mémoire professionnel par un historique de leur lieu ou segment d'exercice ou se réfèrent à des expériences pionnières de prises en charge. De même, les brochures institutionnelles, les projets de création d'établissements ou de services présentent les évolutions des équipements et les engagements ou vocations de « brillants anciens ». Ils sont appuyés et relayés en cela par certains experts et chercheurs en sciences sociales qui, au fil des colloques, conférences et productions - lorsqu'ils traitent de l'histoire des professions sociales ou incluent un historique des professions sociales - sont devenus des autorités en la matière. Le travail du Réseau National Histoire du Travail Social (RNHTS ; créé en 1989) commission du Centre d'Études, de Documentation, d'Information et d'Actions Sociales (CEDIAS) et la publication de son guide bibliographique pour l'histoire des professions sociales (1995) témoignent bien de cet engouement pour les travaux historiques et le recueil de matériaux pour l'histoire.

À bien regarder, l'histoire des professions sociales ou de leurs pratiques est à la fois une addition pure et simple des formes d'actions passées dignes de mémoire (c'est l'opération la plus souvent pratiquée dans ce champ), mais également une synthèse connective qui lie des formes d'action à des événements ou phénomènes passés définis comme sociaux. En l'espèce, il doit permettre de dresser un état de la connaissance et donc de mesurer les changements, transformations et rénovations pour les présenter ou les rejeter comme tels. Mais aussi de proposer des raccourcis dans les différentes façons de donner à voir une compétence professionnelle ; autrement dit dans sa manifestation.

La manifestation est à comprendre ici en référence aux travaux de Jean-Yves Trépos, (1992 : 41- 64) comme des « contraintes de mise en œuvre de la compétence face à des tiers [...] C'est d'une part, ce qui se donne à voir en actes (au sein desquels il ne faut pas oublier les actes de langages) et c'est d'autre part, ce qui est l'objet d'une mise en scène supposant un public (qui est parfois construit par la mise en scène elle-même) ».

À présent, il convient de présenter, très brièvement, la teneur des récits et événements convoqués et de les illustrer par quelques exemples. Ils retracent majoritairement les héritages singuliers d'abord religieux puis progressivement laïques et républicains, d'actions et/ou d'interventions sociales. Ils évoquent également les conduites et pratiques de différenciation, de discrimination ou de partage (présentées comme autant d'éléments de tension et de recomposition) entre pauvres/riches, intégrés/déviants, valides/handicapés, assurés/assistés, jeunes/vieux, travailleurs/chômeurs, diplômés/non diplômés, public/privé, etc. Ils visibilisent un certain nombre d'agents qui reconnaissent, font émerger et soutiennent par des relations interpersonnelles ou collectives des liens entre ces différents couples d'opposition. Ils permettent par des découpages temporels (par exemple avant 1880, 1939-1945) de construire des passages et des périodes-clés de la professionnalisation (de l'enfance délinquante à l'enfance inadaptée ; de l'asile à l'institut médico-pédagogique...). Les chronologies les plus souvent réécrites distinguent, à l'instar de celle de Roger Bertaux (1996 : 18), plusieurs types de société dont chacun se caractérise par « un mode principal de gestion du social, en lien étroit avec la lutte entre les acteurs sociaux principaux et avec les symboliques sociales dominantes ; mais aussi par des modes secondaires de gestion du social, qui sont quelquefois des

survivances, et le plus souvent des réactualisations ou réinterprétations des modes antérieurs de gestion du social ».

Le premier exemple concerne l'historique de la profession d'éducateurs de jeunes enfants qui, pour la pédagogue Bernadette Moussy (1995 : 95), « pourrait débiter à différents moments qui se situent entre la fin du XVIII^e siècle, lorsque le pasteur Oberlin organisa les conductrices de petite enfance et la parution des textes sur le diplôme d'État, en 1973. Entre-temps, l'introduction de la méthode Fröbel dans les salles d'asile, l'ouverture du premier jardin d'enfants à Paris et celle de la première école de formation en France pourraient être aussi des points de départ ».

Les deux suivants sont extraits de brochures de présentation et de journaux d'établissements sociaux en Alsace (Meyer, 1991):

- « Le projet de création d'une institution pour personnes handicapées en Alsace a été rendu public le 10 août 1865 à Miesenheim par le pasteur August Jaeger. Au cours de sa prédication lors de la fête annuelle, il insista sur la mission de l'église envers les orphelins certes, mais aussi envers les handicapés. Le pasteur Théodore Stricker *s'est* senti concerné par cet appel et lui a donné corps [...] l'impulsion originelle du travail d'amour effectué aujourd'hui [...] fut donnée par un pauvre crétin, nain et difforme au visage épouvantable et stupide [...] agenouillé devant un crucifix marmonnant son Pater Noster. En effet, un jeune médecin de 20 ans du nom de Guggenbuhl fut tellement saisi par cette vision qu'il ne put plus jamais s'en débarrasser. Rentré chez lui, il compulsait toute la littérature consacrée au crétinisme. Mais [...] il devint clair à [ses] yeux que la recherche savante n'était qu'un aspect de la prise en charge et que le second élément, le plus important était constitué par le don de soi et par l'amour du prochain. Soins et prévention du crétinisme apparurent dès lors comme une magnifique mission à laquelle il valait la peine de consacrer une vie » ;

- « La naissance de St-André en 1891 s'inscrit dans le développement du ministère de soeurs de la croix, en fidélité à l'esprit de leur fondatrice Adèle de Glaubnitz [...] Elle est particulièrement sensible aux problèmes de l'enfance malheureuse et exploitée. Elle met son idéal chrétien au service des laissés-pour-compte de la société, elle résolut de partager avec eux une communauté de vie et de destin pour les éduquer par l'apprentissage d'un métier et les préparer à gagner leur pain ».

Dans le même ordre d'idées, dans certains cours ou ouvrages de psychopédagogie (Aucouturier, Lapiere, 1977 : préface) on trouve encore des références en terme de thérapie à celle « qu'écrivit Itard en 1802 sur les premiers développements du jeune sauvage de l'Aveyron ».

Autre exemple tiré d'un des sites d'investigation pour la recherche MIRE: à la question d'un journaliste local: « La solidarité est-elle une spécialité de votre commune ? », le maire déclare que la tradition d'accueil fait partie du patrimoine de sa ville depuis le XVIII^e siècle et qu'on est en train de passer d'une image « extrêmement négative à une image d'espoir » [...] Nous étions jadis la poubelle du département. On mettait chez nous tous les gens qu'on ne voulait pas voir ailleurs. Aujourd'hui nous avons prouvé que les handicapés ont leur place dans la vie ».

De même, on a pu lire dans *Télérama* (n° 2469, 1997 :111) un reportage de Sabine Bardé concernant la création d'une unité de soins palliatifs dans la capitale qui porte le nom de sa fondatrice: « En 1842, Jeanne Garnier visite les malades de sa paroisse et se découvre une vocation. Elle décide de fonder l'Œuvre des Dames-du-Calvaire pour les malades dits « incurables » rejetés des hôpitaux : l'esprit des soins palliatifs est né. Aujourd'hui la maison médicale peut accueillir quatre-vingts personnes. En plus du personnel soignant, quatre-vingt-dix bénévoles accompagnent les malades et leurs familles ». Dans la même veine, un dernier exemple emprunté à Éveline Lehnisch (1988 : 54) sur l'origine de SOS Amitié: « En 1953, le Révérend Shah Varad, un pasteur londonien, ému par la vague de suicides qui sévissait en Angleterre, notamment d'adolescents, prit l'initiative de faire publier dans un quotidien le message suivant : « Avant de vous suicider, appelez-moi » (suivait le numéro personnel du pasteur). Ainsi SOS Amitié était né ».

Dans cette thèse, l'appel à l'histoire a permis deux réflexions centrales.

D'une part, considérer les problèmes sociaux comme des constructions historiques et voir comment des constructions sociales peuvent s'alimenter d'événements historiques. L'ensemble faisant l'objet de réinterprétations par les agents et les

institutions dans leurs stratégies pour se partager les moyens objectifs, symboliques et économiques de l'intervention sociale.

D'autre part, présenter la fin du XXe siècle comme l'une des étapes déterminantes de la professionnalisation du social. Notamment parce que de nouvelles orientations (de l'État, du secteur associatif, de divers groupes professionnels) viennent consacrer l'importance des dimensions économique, politique et experte. Celles-ci permettent de fonder sinon des monopoles d'exercice, tout du moins une organisation et des règles d'accessibilité et de fonctionnement des différentes professions sociales existantes ou en devenir. Les années quatre-vingt sont ainsi convoquées dans cette recherche comme une période :

- de développement des structures et institutions et de stabilisation des professions sociales ;
- de redéfinition des conditions de l'exercice professionnel ;
- de nouvelles interrogations et hésitations sur les spécificités des emplois et qualifications dans le social ;
- de construction d'une nouvelle terminologie : l'intervention sociale, qui consacre simultanément des engagements professionnels et bénévoles de plus en plus complexes à définir.

1.1.2. Le recours à l'histoire

Le recours à l'histoire utilise les différents appels pour influencer, précéder ou compléter, à des degrés divers, la construction du champ de l'intervention sociale. Ainsi, il est surtout mobilisé par les décideurs, financeurs, chercheurs, experts ou responsables associatifs comme un prêt-à-penser pour redéfinir le travail social (Meyer, 1993). Il y a parfois quelque intérêt - pour penser ou dénoncer des formes d'intervention sociale - à être des héritiers, à se donner une généalogie ou à trouver dans l'histoire des airs d'actualité pour annoncer « qu'il n'y rien de neuf sous le soleil » ou « que cela ne pouvait plus durer ». Ce faisant, on agit plus directement ou rapidement sur les

constructions déjà existantes pour les changer, les transformer et les rénover ou au contraire pour les stabiliser.

Plusieurs exemples, tirés de différentes investigations, viennent compléter les précédents pour illustrer ce recours, sans, bien évidemment, avoir la prétention de détailler toutes les nuances qu'il recèle.

Lorsqu'on évoque la prise en charge de la « nouvelle pauvreté », on s'interroge toujours sur son degré de nouveauté, arguant que la pauvreté existe depuis toujours avec son chapelet d'aides et « d'acteurs » sociaux. On avance ainsi que, déjà en 1630, les sœurs de la Charité prenaient en charge les vagabonds ; que l'idée du RMI a déjà été formulée il y a plus de deux cents ans, en 1796, par Thomas Payne (1737-1809), publiciste anglais, naturalisé français et nommé membre de la Convention. Considéré comme l'un des inspirateurs de la Déclaration des droits de l'Homme, il suggérait déjà l'octroi à tous les citoyens d'un revenu minimal d'existence. De même, pour consolider la place croissante du secteur associatif dans la lutte contre l'exclusion, on peut rappeler que certaines associations « occupent » depuis longtemps ce territoire et qu'elles ont donc une certaine ancienneté (licence) pour l'action.

Quand on présente les interventions du secteur bancaire ou des grandes entreprises qui s'intéressent de plus en plus au social (pour améliorer la solvabilité de certains « clients » ou parrainer des prises en charge de personnes handicapées ou en difficulté sociale ; cf. chapitre 4), cela peut renvoyer aux activités de patronage menées par les grandes familles ou les industriels au début du XIXe siècle. De même, pour expliquer le rôle des garants de légitimité (cf. chapitre 4), il est possible de se référer à l'Ancien Régime, où essentiellement le clergé et les nobles venaient en aide aux pauvres, ou les définir *ipso facto* comme une forme réhabilitée et redignifiée des dames patronnesses, en précisant que déjà en 1633, Saint Vincent de Paul crée l'œuvre des enfants trouvés et incite les dames de la bonne société à investir dans la maison des couches à Paris.

Lorsqu'on définit les compétences actuelles des intervenants sociaux comme un dosage subtil entre savoir être et faire, on a tôt fait d'exhumer une phrase célèbre du

Pasteur Doumergue, fondateur en 1913 de l'École pratique de service social : « Si donc le service social exige encore et toujours de la bonté, du dévouement, du cœur, il nécessite en même temps du savoir et une formation technique. Il reste une vocation, mais il est devenu une profession ». De même, on rappelle aussi, qu'après tout, le commun des mortels est en mesure d'accomplir, dans certaines situations, un certain nombre de tâches ou d'actes nécessaires dans l'aide ou l'assistance à autrui.

Pour expliquer les résistances des travailleurs sociaux aux injonctions d'adaptation au contexte économique actuel, on invoque leurs origines qui faisaient passer au premier plan la relation d'aide individuelle. On les présente comme l'héritier des actions philanthropiques et caritatives, où la bonne volonté et la générosité étaient autant des vertus conventionnelles que des compétences professionnelles. Si l'on évoque une marchandisation du social ou le prix d'une relation d'aide, on se souvient de la période d'après 1945 où le principe de solidarité sociale sous le contrôle de l'État excluait tout sentiment de lucrativité. Où, comme on le verra dans le paragraphe suivant (1.2.), la rationalité économique était ignorée des règles et normes de fonctionnement des différentes professions sociales. Ce qu'aujourd'hui certains dénoncent ou présentent comme une condition *sine qua non* d'évolution du champ.

Les deux principaux recours à l'histoire peuvent, en définitive, se résumer assez rapidement.

Le premier insiste sur l'élargissement et la diversification au fil des siècles des publics et des problèmes. Il permet, d'une part d'identifier et de légitimer des interventions passées auprès d'anciens « publics cibles » comme les pauvres, les vagabonds, les enfants assistés, les classes populaires, les inadaptés, les arriérés scolaires, les blousons noirs... D'autre part, de trouver des liens et des mises en équivalence entre les différents modes de gestion et de régulation des problèmes passés et actuels (de l'initiative individuelle au dispositif collectif, de la démarche volontaire à la solution nationale fondée sur des programmes législatifs).

Le second mobilise comme « réalité objective » que des structures d'assistance ont existé partout, à toutes les époques, et que de tout temps on échangeait des services

d'assistance et d'hospitalité. C'est le plus important car il alimente aujourd'hui plusieurs débats :

- celui des anciens et des nouveaux (sur lequel on reviendra dans les chapitres 2 et 5, mais dont on peut d'ores et déjà dire qu'il est inépuisable) ;
- sur ce qui est : soit le « lot courant d'une société », soit un « impératif originel » ; c'est-à-dire développer le sens de la communauté donc de la solidarité (*e.g.* le devoir d'agir pour autrui donc de renforcer les dispositions bienveillantes à son égard et de dépasser des intérêts personnels) ;
- sur la nécessité de recourir à toutes les bonnes volontés pour maintenir la cohésion du « tissu social » et donc de conserver une représentation de l'intervention sociale comme relevant aussi d'un engagement altruiste ou humaniste (aide à autrui, amour du prochain, devoirs envers les plus faibles) ;
- sur la finalité du travail social en tant que profession et activité rémunérée ;
- sur la spécificité des compétences professionnelles et des moyens non humains dans l'aide ou l'assistance à autrui.

Pour conclure cette section, on peut avancer que l'appel et le recours à l'histoire montrent d'abord que, si la réorganisation du champ constitue un enjeu essentiel pour l'avenir, elle ne saurait se passer du passé. Ensuite, que les professions de l'intervention sociale n'ont pas d'histoire propre, en dehors de celles de l'évolution du social, lesquelles n'appartiennent en définitive à aucune profession en particulier et appartiennent à toutes en général. Néanmoins, l'appel et le recours à l'histoire constituent un équipement de référence indiscutée ou indiscutable. Pour aller vite (ce qui est aussi leur principale finalité), ils donnent une certaine force aux engagements et aux idées en même temps qu'ils forcent certains engagements et idées. Ils permettent de regrouper des pratiques et formes organisationnelles, des lieux, des temporalités et des agents très hétérogènes. Plus spécifiquement, ils sont mobilisés comme :

- mode de légitimation des différentes rhétoriques d'occupation de certains territoires (rappel d'une loi de la séniorité) ;
- mode d'organisation des interventions et des théorisations expertes sur leur naissance ou utilité ;
- support d'argumentation et dépositaire des différentes définitions des compétences professionnelles.

Dans les deux cas de figure, l'appel et le recours à l'histoire concourent à alimenter les processus de professionnalisation et de déprofessionnalisation. En effet, ils doivent rapidement et avec un haut degré de généralité orienter les représentations que l'on a des différents segments et de la manière dont on peut ou doit y intervenir. L'appel et le recours au passé évitent ainsi de toujours tout recommencer et de consacrer rapidement des naissances ou des renaissances. Cela laisse aussi à penser que tout peut en tout moment resservir. Enfin, ils construisent un ensemble de vertus conventionnelles (parcours singulier, croyance religieuse, combat militant, histoire familiale, désintéressement, abnégation ou références citoyennes) de plus en plus « traditionnellement » convoquées comme vecteur d'occultation, de naturalisation ou de légitimation d'autres savoirs et qualifications.

1.2 La dimension économique

D'une manière générale, la dimension économique concerne et/ou s'impose semble-t-il plus que jamais à l'ensemble des agents, du simple citoyen au décideur politique. Les liens et les tramages successifs entre le social et l'économique, dans la période étudiée, font de cette dimension l'une des plus importantes dans la construction du champ de l'intervention sociale. Il est patent de constater que dès que l'on aborde la question de l'intervention sociale, on est aujourd'hui rapidement confronté à son mode de financement, à son rapport coût/bénéfice et à celui qui distingue l'offre d'intervention et sa demande. Ces éléments vont constituer un terreau pour l'émergence d'une multitude d'actions et de discours empreints d'économisme. La question de savoir « qui paye quoi ? » devient dès lors centrale. Dans cette optique, dans l'étude de la MIRE une des méthodologies pour tenter de borner le champ a utilisé « l'entrée par les financeurs », notamment en listant tous les organismes employeurs qui, au cours de l'année d'observation, ont été financés par des crédits publics relevant de lignes budgétaires affectées à des politiques d'aide ou d'action sociale.

Il est vrai que le « marché » du social était jusqu'au début des années quatre-vingt sinon isolé tout du moins assez bien protégé. Les institutions ou services dits « sociaux » relevaient alors du secteur non marchand de l'économie. A cette époque, il paraissait impensable que les mécanismes de l'économie de marché (qui impliquent de confronter une offre et une demande en vue d'un échange de services, de produits ou de capitaux mais aussi une mise en concurrence) s'appliquent à ceux qui sont au service des autres et de la communauté. Le service est généralement compris comme une activité qui « contribue à procurer aux individus ou à la collectivité une valeur d'usage sans passer par la vente de biens matériels » (Brémond et Gélédan, 1990 : 332). Les budgets et financements provenaient prioritairement de fonds publics avec comme principales ressources les prélèvements obligatoires (impôts, cotisations sociales...) ou de fonds d'origine caritative ou associative stabilisés par la volonté de différents donateurs.

Si l'on s'en tient à un rapport de l'Inspection Générale des Affaires Sanitaires (IGAS) sur la politique sociale et les associations, le champ du sanitaire et du social est au milieu des années quatre-vingt l'un des secteurs économiques les plus importants en France par le nombre de personnes qui y travaillent et par les masses financières en jeu. A titre d'exemple, en 1988, le sanitaire et social représentait 1,3 millions d'emplois salariés et un chiffre d'affaires de plus de 202 milliards de francs. Le secteur social à lui seul représentait alors 380 000 emplois et 55 milliards de francs. Cette somme qui constitue alors le chiffre d'affaires du secteur social provenait pour un tiers seulement de fonds privés (32,6% des usagers eux-mêmes, 1% des dons et de la générosité des personnes) et pour les deux tiers restants de la collectivité (36,4% de la Sécurité Sociale, 21,1% de l'État et 18,9% des collectivités locales).

1.2.1. L'intervention économique

Après l'aventure des « trente glorieuses », plusieurs modifications liées à l'économie vont apparaître. Dubouchet et Gallon (*Pour* n° 119, 1988) expliquent ainsi que : « le paysage institutionnel et financier était moins complexe. La création d'un service ou d'un établissement supposait : un seul public, un seul projet, un seul budget,

prix de journée ou actes et bien souvent il n'y avait à convaincre qu'un seul interlocuteur. Les champs à défricher, les besoins, étaient tels qu'il n'était pas nécessaire d'élaborer de longues argumentations, et la rareté des moyens ne laissait pas place à des variations architecturales ou organisationnelles savantes. Pour être entendu, il suffisait généralement d'avoir déjà œuvré pour une cause sociale et fait preuve d'une saine gestion ». Pour d'autres, le terme de budget tenait même lieu d'unique signifiant économique pour une majorité de travailleurs sociaux. Vue de leur côté, la crise économique pose essentiellement la question du financement des services et des activités dont ils sont encore les promoteurs.

Amédée Thévenet et Jacques Désigaux (1991 : 92-94) précisent que « pendant la période de croissance économique qui a suivi la dernière guerre mondiale, une certitude présidait au développement des soins médicaux : la vie humaine n'a pas de prix. De même l'entraide et l'éducation ont connu un développement prodigieux, tandis que le souci de rentabiliser était évacué [...]. La première entorse à ces principes généreux a été faite par les études de Rationalisation des Choix Budgétaires (RCB), les études du Centre d'Études des Revenus et des Coûts (CERC), à partir des années 1970, et l'établissement du budget social de la nation ». Les auteurs précisent encore que « si les chiffres traduisaient le souci de mesurer ce qui était déjà devenu un secteur de l'économie important en masse financière, ils ne mettaient pas en cause immédiatement et directement la pratique et le discours des travailleurs sociaux, chez qui l'idée de gratuité a survécu encore longtemps. Le budget social de la nation est resté dans un premier temps une préoccupation de la haute administration et des économistes qui s'inquiétaient de la montée des dépenses improductives. Au demeurant, la place de l'action sociale conduite par les travailleurs sociaux, quoique importante, était noyée dans l'univers bien plus vaste des dépenses de santé ou d'allocations touchant toute la population [...] On a pu ainsi considérer que, si le social avait un coût économique considérable à l'échelle de la nation, l'aide particulière à tel ou tel individu restait du domaine de l'inchiffrable ».

Dans les années quatre-vingt, les interventions du travail social sont pourtant réinterrogées et chiffrées par le haut (universitaires, hauts fonctionnaires) à l'aune du développement des mécanismes d'aide et d'assistance d'un « nouveau » phénomène : l'exclusion (le développement de la pauvreté et l'extension du chômage). A partir de cet

« élargissement de la clientèle traditionnelle des travailleurs sociaux », les différentes formes d'intervention sociale sont progressivement typologisées (selon la population, la quantité et le type de professionnel et de service, le coût). Comme le rappellent encore Amédée Thévenet et Jacques Désigaux (1991 : 95), la crainte d'un débordement par le « grouillement des inadaptations » est compensée par un souci de planification. Ainsi, le VI^e Plan (1971-1975) et le VII^e Plan (1976-1980) unifient et déterminent des programmes de plus en plus finalisés pour le secteur social avec « des objectifs à réaliser et pour lesquels équipements et fonctionnements des services sont étroitement liés ».

Ainsi l'introduction progressive d'une rationalité économique dans le champ des professions sociales va successivement et parfois contradictoirement les présenter comme une dépense improductive, un coût nécessaire, un secteur économique à part entière, un élément de régulation de la consommation. Du côté de la branche historique de l'intervention sociale, elle est perçue, à juste titre, comme étant d'origine externe ou technocratique « de milieux réputés hors social comme le seraient les milieux politiques et économiques » (Chauvière, 1997 : 5). Pour beaucoup, dans l'imposition de cette logique de rationalisation gestionnaire, il y a à la fois un risque de dénaturation des finalités de leur travail et une volonté de déstabilisation d'un modèle de pratiques professionnelles. L'État (principal financeur) est suspecté de chercher à modifier son mode de régulation des rapports sociaux, notamment par un désengagement progressif. De proche en proche, les travailleurs sociaux commencent à prendre au sérieux ce diktat (qui se traduit souvent, dans leur quotidien, par des réductions budgétaires, des suppressions de postes et la nécessité de recourir à l'évaluation) et les rhétoriques expertes qui y voient une chance inespérée pour l'avenir. Du coup, cette « idéologie néfaste » marque aussi le début des discours sur les compétences. De tout côté, on reproche aux travailleurs sociaux d'être trop sociaux ou d'avoir intérêt à inventer des problèmes sociaux. Ou encore, de ne pas suffisamment comprendre et intervenir dans le contexte particulier de la crise économique et sociale (accroissement du chômage de longue durée, éclatement de la famille, rupture des réseaux de solidarité, émergence de processus de marginalisation, nonaccès au logement). On les somme aussi d'admettre que les difficultés économiques - qui entraînent une réduction des moyens et, en même temps, un accroissement des besoins sociaux - exigent une redéfinition et une réorganisation de leurs pratiques dans un contexte économique moins généreux, un

environnement nouveau, plus exigeant, et un avenir moins certain. Ainsi les travailleurs sociaux doivent intérioriser qu'il ne suffit plus simplement de demander pour obtenir ; maintenant tout a un prix, même les deniers publics.

Après la décentralisation (sur laquelle on reviendra), la rhétorique du service à autrui difficile à cerner et à évaluer n'accroche définitivement plus auprès des décideurs/financeurs. La prise de conscience de l'importance des coûts dans ce secteur a progressivement consacré la quête du chiffrable et de l'évaluable. L'évaluation de l'efficacité des différents services que l'on prétend rendre devient progressivement incontournable. Sous l'impulsion de ces tendances quasi managériales, de nouvelles demandes apparaissent, accompagnées de pratiques, elles aussi nouvelles. L'analyse très instructive de Nadine Richez (1992) montre bien qu'après la socialisation de l'économie, on assiste depuis le début des années quatre-vingt à une économisation du social. La quête de la rentabilité du social participe d'un processus d'économisation au double sens, d'une part d'intégration d'éléments de la rationalité économique issue des procédures d'évaluation notamment, et d'autre part de la rationalisation voire de stratégies d'abaissement des coûts qui contribue à une visibilisation publique de l'utilité du travail social (dont l'importance est centrale dans les processus de déprofessionnalisation).

Dès lors, certains investissent différemment les politiques sociales et s'engagent dans un modèle plus entrepreneurial (ce qui leur vaut de figurer parmi les experts, cf.1.4.). Ils entendent prouver l'utilité et la rentabilité du travail social par des actions concrètes, quantifiables et évaluables. Il y a ceux qui sont devenus experts en montages financiers et en construction de projets, et issus de la branche historique. Ils sont généralement férus d'actions partenariales alignant des itinéraires ou trajectoires multiples (militants, professionnels), œuvrant au sein d'un réseau lié à la dimension politique et à la pratique de terrain. Mais d'autres sont convoqués ou trouvent à s'imposer dans ces différents dispositifs et forment la base d'une nouvelle technocratie du social (chef de projets, chargé de mission). C'est dans ce contexte précis que va se construire et se renforcer la problématique de l'intervention qui va fortement réinterroger les modèles professionnels existants. Cette problématique est au début véhiculée par les nouveaux dispositifs pour l'insertion, la lutte contre l'exclusion et va introduire une concurrence sur les objets et les procédures mêmes de l'intervention qui doivent se

concevoir et se vendre efficacement auprès d'une clientèle devenue solvable. L'intérêt accordé à l'insertion par l'économique - notamment autour de l'entreprise intermédiaire ou de l'association comme entreprise, de la mise en place du revenu minimum d'insertion (RMI) et des commissions locales d'insertion (CLI) - en est sûrement la meilleure illustration.

1.2.2. Les « nouvelles » alliances

Force est de reconnaître que la relation du social à l'argent a perdu son caractère irritant (ceci est particulièrement patent dans différents recueils de fonds et notamment le Téléthon) et l'on convient aujourd'hui plus facilement dans ce champ que certaines pratiques et un partenariat beaucoup plus large s'imposent. Pour les promoteurs, décideurs et financeurs provisoirement guéris de la fièvre de l'évaluation, il n'est plus simplement question de concevoir un modèle de plus en plus performant de rationalisation gestionnaire, ni de permettre la solvabilité d'une demande supposée chez les usagers (qui entre-temps sont devenus des clients) ni, de pousser les établissements et services à devenir des entreprises, prestataires ou mandataires sans profits ; mais d'entrer dans l'arène de la concurrence où toute contribution y compris lucrative peut être la bienvenue et, où le facteur humain se retrouve au centre de bien des intérêts. Pour l'instant on peut retenir deux tendances :

- celle de l'entreprise intermédiaire, dont la création (à destination explicite) de personnes en difficulté d'insertion sur le marché « normal » du travail rappelle celle des Centres d'Aide par le Travail (CAT) pour les travailleurs handicapés. Sa fonction première est d'intégrer dans la production une population rejetée par les normes de plus en plus contraignantes de l'industrie. Dans la plupart des cas, l'important paraît moins d'aider à trouver un emploi que de transformer le rapport même au travail, rendre celui-ci plus attractif, transformer une vision négative en vision positive. La feuille de paye devient à la fois moyen thérapeutique, vecteur d'un retour à l'activité productive et preuve d'une existence sociale. Les travailleurs sociaux engagés dans ces projets vont donc se situer sur la frontière du dedans/dehors. Puisqu'il s'agit de donner du travail à des personnes réputées inadaptées, ils sont à la fois cadre d'entreprise dans une logique de

production, et soutien éducatif visant à réduire des inadaptations. Du côté des critiques, la question est posée de savoir si, par le développement de ces entreprises, on n'assiste pas à l'officialisation d'un deuxième ou d'un troisième marché du travail dévalorisé et précarisé (temps de passage limité), offrant au mieux des activités de survie, sans formation ou qualification, ni véritable salaire ;

- celle des grandes entreprises qui trouvent déjà dans ce que Jean-Noël Chopart (1996 : 30) appelle « le tertiaire relationnel » un terrain d'investissement directement profitable. L'auteur appuie son propos par deux exemples : « En 1995, le CNPF a publié un rapport prospectif concernant l'immense intérêt que constitue le secteur des services à la personne pour le redéploiement économique. Ce rapport n'avait pas de mots assez durs pour les insuffisances du secteur public et de l'initiative associative dans ce domaine. Il tentait de démontrer que seule, l'entreprise privée (à but lucratif) était à même de développer de véritables services de qualité. Ces orientations prospectives n'ont pas tardé à se manifester concrètement. Au mois de février 1996, une intense activité de lobbying déployée par de grandes multinationales (Sodexo, Lyonnaise ou Générale des eaux) auprès des députés leur a permis d'obtenir l'accès au chèque-service, c'est-à-dire l'ouverture d'un marché lucratif de service à la personne solvabilisée par l'État. Les différentes associations [pourtant fortement sollicitées par le politique pour répondre aux nouvelles demandes] qui avaient jusque-là un quasi-monopole dans ce domaine n'ont pu faire valoir leur point de vue. Au nom du développement de l'emploi, une majorité de députés a préféré ouvrir ces nouveaux marchés à l'initiative lucrative ».

Ce dernier exemple montre, par ailleurs, que l'initiative des élus - pour appuyer les interactions entre l'économique et le social - est centrale. Surtout lorsqu'elle est comme dans cet exemple particulièrement visible. Elle renforce leur légitimité, face aux agents du champ économique et face à leurs mandants. Autrement dit, le recours à l'économique permet de s'attaquer par d'autres moyens aux conséquences visibles et souvent gênantes politiquement des problèmes dit « sociaux ». Le terme « interaction » doit être entendu ici en référence aux travaux d'Everett Hughes. Comme l'écrit Jean-Michel Chapoulie (*in* Hughes, 1996 : 47-48), pour lui, « l'interaction ne se limite pas uniquement aux relations physiques, au face à face comme chez Goffman mais renvoie aussi souvent au fait que les actions des individus constituent des réponses aux actions des autres. Ainsi, le sociologue se doit d'examiner les degrés de sensibilité des individus

à l'égard de ceux, personnes ou entités, avec lesquels ils entrent en contact. La notion d'interaction n'est donc pas une notion du sens commun qui ne sert qu'à désigner un ensemble de phénomènes concrets : elle est une notion construite qui sert avant tout à exprimer le postulat de base d'une approche qui considère que les membres d'une société sont liés par un système d'influences mutuelles qui, en raison de ses propriétés, doit être considéré comme un processus ».

Ainsi, des activités d'intervention sociale réputées et critiquées comme non ou peu rentables deviennent, dans cette « nouvelle formalisation des rapports économiques » (Chopart, 1996 : 30), dans ce nouvel empiètement du marché dans le champ du social, de nouvelles et potentielles sources de profit. La relation à autrui et les relations interpersonnelles acquièrent, dans cette réorientation que d'aucuns qualifient de néolibérale, une nouvelle valeur. Devenues produits elles doivent dès lors répondre (dans leur contenu) à des critères de qualité désignés et labellisés, présentés comme éléments de mesure de leur efficacité. Comme le rappelle Jean-Noël Chopart (1996 : 26), « le système de l'aide personnalisée ou celui du chèque (chèque-service, chèque-formation, etc.) permet de constituer le citoyen ou l'ayant-droit en client sur un marché de distribution des biens et des services où le monopole d'État ne joue plus toujours un rôle central. L'ayant-droit devient client en même temps que les travailleurs sociaux se retrouvent « simples exécutants des politiques sociales locales ». Progressivement donc les différences et les tensions s'estompent entre service marchand et non-marchand, entre service public et service privé, associatif ou non. Pour Catherine Paradeise (cité par Michel Chauvière, 1997 : 10) le marché « serait capable non seulement de marchandiser divers nouveaux produits, comme certains produits de type social, mais plus encore d'intégrer dans les prix pratiqués les exigences de qualité formulées par les usagers [ou exigées par les nouveaux employeurs] ». Apparaissent dès lors des démarches-qualités au sein du social dans lesquelles, selon François Aballéa (1996 : 143), on doit distinguer « les approches de certification, de normalisation, de labellisation ou d'engagement contractuel ». Ces dernières permettent également à de « nouveaux » experts d'investir le champ.

Parallèlement ou simultanément à ces financeurs et évaluateurs des activités d'intervention sociale, se développent de nouveaux modes de contractualisation, de

gestion et de financement qui font appel à la générosité et à l'engagement du plus grand nombre (recueil de fonds, mécénat de solidarité, Fondations). Ceci a pour conséquence directe de déplacer les frontières du champ social et de reposer sous un autre jour la question des compétences des différents intervenants. Tout se passe comme si l'intensification des problèmes sociaux et leurs différentes traductions (surtout dans les médias) entraînaient une intensification des mesures et des volontés, hors champ professionnel traditionnel, susceptibles de les résoudre. Ces modes de financements qui sont autant de mode de désignations des questions sociales (*cf.* chapitre 3) vont également contribuer à construire des critères qui rassurent. Le financement, l'évaluation voire la sanction d'interventions pour résoudre un problème ne vont plus seulement être l'apanage des financeurs mais incluent désormais (un recours à l'histoire nous indique qu'il en a souvent été ainsi) le grand public ; autrement dit, tout un chacun.

Ainsi pour maîtriser les coûts et rendre efficaces les différentes politiques sociales, deux tendances lourdes vont s'imposer. Il convient de poursuivre les efforts de rationalisation tout en recherchant d'autres « partenaires » susceptibles d'agir dans le traitement des problèmes sociaux. On va donc privilégier diverses expérimentations et de nouveaux métiers sans nécessaire qualification sociale (femmes relais, îlotiers, concierge d'immeuble, médiateurs locaux, grands-frères, objecteurs de conscience, techniciens d'insertion, bénévoles...) en affirmant et légitimant leur nécessité absolue pour répondre à la situation actuelle et au contexte des années à venir.

1.3 La dimension politique

Tant que l'intervention sociale était principalement œuvre de bénévolat, de bienfaisance soutenue par des aspirations humanistes et généreuses, la dimension politique n'était que secondaire. Elle en est aujourd'hui, malgré toutes les tentatives de pénétration du champ, l'un des principaux maîtres d'œuvre. Elisabeth Longuenesse (1994 : 129) rappelle que « l'histoire des « professions » [des professions sociales] est très étroitement liée à celle de l'État moderne. Leur émergence et leur développement

sont le produit à la fois de l'évolution de la division du travail et de sa complexification, et des relations entre l'État et la société. Dans leur réalité concrète, elles dépendent aussi, plus subtilement, de la manière dont, dans un contexte donné, les pratiques, les mentalités intègrent ces transformations, dont les institutions en prennent acte, par leur inscription dans des textes ». La dimension politique inclut ici la puissance publique, autrement dit l'État au sens large, incluant les administrations publiques centrales, les administrations publiques locales (collectivités locales...) ainsi que les administrations de la Sécurité Sociale et leurs différents représentants dont les rôles et missions ont été mis à l'épreuve d'une décentralisation (1.3.1.). Dans cette dimension chaque agent s'occupe ou doit prendre position sur un grand nombre d'objectifs et d'orientations concernant le plus grand nombre tout en définissant ou en choisissant les moyens de les mettre en œuvre. À des degrés divers chacun maîtrise une ou plusieurs définitions de ce que doit être le social (1.3.2.). La définition que Max Weber (1922) donnait de l'État garde en France toute sa pertinence : « Nous entendons par l'État, une entreprise politique de caractère institutionnel lorsque et tant que sa direction administrative revendique avec succès, dans l'application des règlements, le monopole de la contrainte physique légitime ».

1.3.1. L'épreuve de la décentralisation

Avec les lois de décentralisation ce monopole de la contrainte physique légitime est partagé avec les élus locaux. Alors qu'auparavant on parlait exclusivement d'élargissement des problèmes et des publics en difficulté, avec la décentralisation, il faut maintenant en inclure un nouveau : celui des domaines de compétences des élus locaux. Compétences qui vont, d'une part affirmer et légitimer un pouvoir local ; d'autre part, déterminer, par le biais des politiques sociales, les rôles et les missions des professionnels de la branche historique et enfin, permettre une nouvelle ouverture du champ à une grande diversité d'activités d'intervention sociale. *De facto* la dimension politique va devenir inséparable du processus de professionnalisation et de déprofessionnalisation. D'autant que, ce qui est officiellement défini comme politique sociale reste prioritairement le domaine réservé des économistes ou des hauts fonctionnaires. Depuis

le début des années quatre-vingt, ces politiques mettent en œuvre des actions en matière de logement ; de lutte contre le chômage de longue durée, la toxicomanie ; de prévention de la délinquance ; d'aide à l'insertion des jeunes ; de développement ou de soutien aux quartiers dits « difficiles » ; d'aide aux personnes âgées. Elles impliquent aussi une pluralité de partenaires à l'interface du politique et du technique et des formes de cogestion et de cofinancement des projets.

Plusieurs appels à l'histoire peuvent servir d'illustrations à l'ensemble de ces points. Ainsi, l'essor du secteur de l'enfance inadaptée. Il est à situer dans l'effort de réaménagement des politiques sociales de 1960 à 1975 où les travailleurs sociaux encore promoteurs de leurs actions ont joué un rôle non négligeable. Jusqu'au milieu des années 60 on retrouve essentiellement des politiques sociales régulatrices pour les plus défavorisés. C'est en 1964 que sont créées les Directions de l'Action Sanitaire et Sociale. Comme il a déjà été signalé *supra*, le VIe Plan (1971 à 1975) a marqué l'intégration des politiques sociales dans le champ de la planification. La loi d'orientation en faveur des personnes handicapées de juin 1975 fait de l'aide à celles-ci une obligation nationale. Elle accorde, de plein droit, l'accès à l'éducation, aux activités professionnelles ou sociales, à des ressources minimales. La seconde loi (75-535) sur les Institutions Sociales et Médico-sociales et son chapelet de textes va apporter à l'État les outils pour réorganiser le social notamment par la normalisation de la concurrence dans l'appareil de prise en charge des populations à risque. Cette remise en ordre et en norme ne manque pas de susciter une crise interne importante dans le champ professionnel qui dans les apparences paraissait répondre à des besoins universels (protection physique et morale des personnes, restauration psychique, aide à la survie et à l'épanouissement) mais dans ces formes institutionnelles, pouvait souvent être discuté.

Plus tard, deux lois fondamentales ont remis en cause, de façon implicite ou explicite, les politiques et la gestion du social. Elles ont eu pour effet de déstabiliser les logiques d'actions et d'interventions des travailleurs sociaux, tout en leur définissant de grandes missions: participer à la réintégration des catégories les plus défavorisées et atténuer les dysfonctionnements de la société.

La première est la loi du 22 juillet 1983 sur la décentralisation, qui s'inscrit dans une logique de remise en cause de l'État providence; elle avait, en effet, pour objet le transfert de compétences, de l'État aux départements, en matière d'actions sanitaires et sociales. Ce transfert s'impose aussi comme une alternative pour agir plus efficacement dans la lutte contre la pauvreté et la précarité. La logique territoriale est jugée alors comme pertinente pour répondre aux problèmes de pauvreté et d'exclusion qui mettent en défaut la solidarité nationale. Partant de l'hypothèse que c'est au plus près des populations les plus en difficulté que l'action sociale peut prendre tout son sens, l'objectif principal énoncé de cette loi est le rapprochement des lieux de décisions des publics visés par les politiques d'action sociale. La loi visait également une meilleure maîtrise des dépenses sociales, pour des raisons à la fois économiques et politiques. Jacques Donzelot (1984) explique que l'on attendait d'elle une plus grande adaptation des services sociaux au terrain par les élus locaux ayant une meilleure connaissance de celui-ci que les administrations lointaines. On en escomptait une soumission des services sociaux à une volonté politique proche et claire et non des directives lointaines sujettes à des interprétations variables. Au lieu de cela, on devait s'apercevoir, quelques années après son vote, que cette loi complique la gestion de l'action sociale au lieu de la simplifier. Elle attribue le pouvoir sur l'action sociale à des élus souvent présentés comme peu motivés ou pas vraiment concernés par son évolution. La dimension politique se manifestant dès lors aussi à travers les compétences des élus qui fixent des normes aux différentes actions, la décentralisation crée une situation où la clarification, l'appréciation et la visibilité de la politique sociale locale deviennent des équipements des futures luttes électorales.

La seconde est celle du 1er décembre 1988 sur le revenu minimum d'insertion. Initiée pour partie par le Père Wresinski (Président de l'association caritative ATD Quart-monde) dans son rapport au Conseil Économique et Social en 1987 qui préconisait une mobilisation générale, c'est-à-dire de l'ensemble des « bonnes volontés » et relais existants et, proposait la constitution d'un droit à un revenu minimum. Cette loi présentant le RMI comme un impératif national et mis en place par le gouvernement de Michel Rocard a suscité de vives réactions parmi certains travailleurs sociaux. Ceux-ci se sont sentis très directement concernés par les invectives provenant du ministère, à transformer leurs pratiques en vue de les adapter à la mise en œuvre de cette nouvelle

politique qui fait de l'insertion un des principaux enjeux de la lutte contre l'exclusion. D'autres travailleurs sociaux ont considéré cette loi comme une avancée importante permettant de reposer la question de leur place dans l'action sociale. Le RMI devait avoir pour effet de reconnaître à ces travailleurs sociaux - déjà engagés dans différentes politiques locales (Développement Social des Quartiers, Zone d'Éducation Prioritaire...) avec des partenaires multiples (élus, enseignants, Agence nationale pour l'emploi, bénévoles...) - d'autres compétences (chargé de missions, animateurs de CLI) et de les positionner du côté de la branche rénovée de l'intervention sociale.

Depuis 1981 on peut ainsi recenser un grand nombre de dispositifs. Depuis les emplois d'initiatives locales, les différents stages, plans, formations alternées jeunes en passant par les travaux d'utilité collective, les mesures d'urgence contre la pauvreté, les entreprises et associations intermédiaires, les comités de bassins d'emploi, les stages d'initiation à la vie professionnelle, les contrats de retour à l'emploi ou d'emploi-solidarité ... Fidèle à ce qui relève maintenant d'une tradition, l'État procède toujours par sédimentation de nouvelles administrations, nouveaux dispositifs, nouvelles mesures (Ascaride et Condro, 1992). Ce qui pose plusieurs problèmes. La complexité juridique, institutionnelle et/ou administrative des politiques sociales nécessite de plus en plus de qualifications pour y voir clair. Cette sédimentation creuse de fait un fossé entre de « nouvelles pratiques » (d'intervention) du travail social et celles « héritées » du passé (d'où une requalification des anciens praticiens). Les travailleurs sociaux se trouvent de plus en plus souvent conduits à jouer un rôle d'intermédiaires (plutôt que d'interfaces) à la fois en position d'auxiliaire et de concurrence vis-à-vis des élus politiques. Selon l'avis des partenaires sociaux dans le rapport du XIe Plan, les nouvelles politiques mises en place ne nécessitent pas forcément une modification du travail social lui-même. S'il est évident que les travailleurs sociaux ne peuvent plus faire face à une demande en augmentation constante, il semble inadmissible de conclure simplement à la transformation nécessaire du travail social. Pour eux, il semblerait plus évident de conclure au manque de moyens de ce secteur. Il reste que les travailleurs sociaux sont donc contraints d'appliquer la politique des employeurs qui les salarient. Ils deviennent *de facto* des exécutants de commandes au service de choix et de politiques changeants et toujours discutables. Exécutants pourtant indispensables et irremplaçables, si l'on reprend les propos de Simone Veil, alors ministre des Affaires Sociales, dans son

discours du 22 novembre 1993 à l'occasion du 25ème anniversaire de l'Institut Régional du Travail Social (IRTS) de Lorraine. Ils sont indispensables, déclare le ministre, parce qu'à mesure que s'effacent les possibilités d'intégration issues d'un réseau familial, d'un milieu de travail stable, ou d'une dépendance physique à un territoire, ils deviennent les personnages clefs dans la construction du lien social. Ils sont également irremplaçables car le travail social aura toujours pour objet premier de résoudre les problèmes individuels impliquant un traitement personnalisé.

1.3.2. La maîtrise des définitions

Il faut remarquer ici que lorsque le social (re)prend de la place dans le débat politique, les discours ne pas toujours aussi élogieux mais toujours de « circonstance ». Les différents courants politiques vont ainsi « mettre en scène » le social dans des analyses expertes et empreintes d'économisme. Pour les uns c'est un handicap pour l'économie de marché voire une paralysie de la société engendrant une irresponsabilité généralisée. Pour d'autres un moyen de faire taire ceux qui gênent. Ainsi, au cours des années soixante-dix l'extrême gauche voyait dans les travailleurs sociaux des agents de l'État, encadrant et surveillant - sous couvert d'assistance, d'éducation ou de conseil - les populations déviantes ou marginales. Dans la décennie quatre-vingt, la droite libérale remet en cause le travail social de façon tout aussi fondamentale : la croissance immodérée de services pris en charge de façon directe ou indirecte par l'État fait entrave à l'économie de marché. La décentralisation et l'application du RMI ont, quant à elles, consacré l'affaiblissement des rôles et du statut, et entamé le crédit de compétence des travailleurs sociaux. Les promoteurs des années soixante-dix sont devenus de stricts exécutants de politiques décidées en dehors d'eux.

S'ajoute à cela un contrôle étatique dans l'accès et la définition des qualifications des professions du social . Il est utile de préciser brièvement comment s'opère ce contrôle. L'État intervient en amont, en habilitant les formations, en réglementant et contrôlant les différents diplômes agréés, la définition de monopoles d'exercice et, en aval, par une régulation des conditions d'emplois en organisant ses propres services ou en

intervenant dans l'agrément des conventions collectives applicables aux salariés des établissements et services à caractère sanitaire ou social à but non lucratif (Chopart, 1991).

Comme agents de l'État, les professions sociales ont donc pour mission de contenir les effets des « crises » qui se sont considérablement complexifiés au fil des années. Ainsi chaque crise (emploi, perte de la cohésion ou du lien social...) a également pour effet d'éclairer leur lien avec la puissance publique du moment et de leur place dans un jeu de pouvoir. Les nouvelles problématiques de l'intervention sociale - surtout au travers des nombreux changements de dispositifs - instaurent chaque fois un autre mode de relation entre les élus et les travailleurs sociaux. Tantôt régulateurs des disparités sociales, chevilles ouvrières des politiques sociales ou boucs émissaires, les discours sur les compétences se modèlent progressivement et jamais définitivement. Si ceux-ci étaient au début des années quatre-vingt-dix faits d'insatisfaction, de suspicion et de critiques, l'étude de la MIRE, tout du moins sur la Meurthe-et-Moselle, a montré que « beaucoup d'élus locaux, en particulier dans les grandes villes sont revenus de leur première appréciation négative, et les expériences menées avec des personnes non formées les incitent dorénavant à faire plus confiance à des professionnels diplômés » (Bertaux *et al.*, 1997).

À la suite des éléments développés ici et recueillis dans les deux précédentes dimensions, on peut admettre que le sens du travail social se construit toujours dans une proximité à l'État. C'est notamment par une réflexion sur cette proximité que les activités d'intervention sociale sont entrées dans une phase de professionnalisation. Si l'État n'abandonne pas sa responsabilité à l'égard du travail social, quelles que soient les formes d'organisations adoptées pour sa mise en œuvre, il faut bien admettre qu'il a cessé d'être l'unique coordonnateur du champ du social. Il s'y positionne plutôt en partenaire spécifique mais non exclusif, tout en restant le gardien et le promoteur d'objectifs d'ampleur nationale. Tout se passe comme si l'État en même temps qu'il politise le champ social par l'application d'abondants textes législatifs et réglementaires ne se considérait plus comme seul dépositaire de l'intérêt commun et poussé par une médiatisation de plus en plus marquées des situations sociales permette à un grand nombre d'équipements de donner une réponse susceptible d'apaiser les zones de haute turbulence du moment. Ceci

posé, l'État garde aujourd'hui toute sa capacité à définir pour partie des intérêts supérieurs maintenant qu'ils sont forcément généraux.

Dans toute étude sur les processus de professionnalisation et de déprofessionnalisation, il semble nécessaire de prendre comme un pré-requis absolu le fait que les définitions des compétences sont changeantes et varient en fonction des périodes, des décideurs, financeurs, promoteurs, exécutants autant qu'en fonction de certains indicateurs comparatifs ou conjoncturels très prisés en temps de crise. En ce sens, les activités d'interventions sociales deviendront peut-être *stricto sensu* des modes ou des formes d'intervention visant à enrayer telle ou telle situation humaine plutôt que d'autres (l'aide à l'enfance maltraitée, la grande précarité...).

Les conséquences de ces modes sont telles, qu'elles déplacent en permanence les frontières du champ social. On ne citera que les principales. D'abord, la multiplication des agents, présentée comme indispensable au regard de la complexité des situations mais aussi des formes d'intervention. Celles-ci fixent de grandes lignes sans spécifier finement les modalités de mises en œuvre et permettent dès lors des gestions multiples, des coopérations et coordinations politiques diverses. Les situations définies avec gravité par l'économie et le politique doivent ainsi devenir centre de gravité pour les différentes interventions. De nouvelles stratégies sont ainsi mises en place et cohabitent avec les anciennes. Lors de la soutenance du DEA en 1994, on avançait que dans quelques années des politiques et initiatives d'insertion multiples vont accélérer l'effacement des frontières entre les différents champs d'intervention et introduire une nouvelle logique de fonctionnement du travail social. Aujourd'hui, la responsabilité de l'intégration sociale repose déjà plus exclusivement sur des dispositifs d'action sociale. Déjà les politiques sociales se construisent selon des procédures proches d'une logique d'appel d'offre, qui tend à légitimer et à labelliser sur une compétence globale et une période donnée (aide ou accompagnement à la personne, insertion professionnelle, accès au logement, etc.) différents concepteurs ou réalisateurs dans une relative indifférenciation des identités professionnelles. Il ne s'agit plus d'institutionnaliser des compétences et des dispositifs mais de les varier et, tout en visibilisant leur efficacité, trouver d'autres « parties prenantes ».

Les profils de compétences qui se dégagent dans l'ici et maintenant sont ceux qui font apparaître :

- de grandes facilités d'adaptation à diverses situations ou à des politiques changeantes ;
- des capacités à effectuer le travail individuel, collectif et communautaire qu'implique l'intervention sur le terrain auprès des usagers ;
- des capacités de création et d'innovation dans les interventions ;
- des capacités à travailler en cohérence, coordination et cogestion avec d'autres professionnels qualifiés, avec de nouveaux intervenants ou intermédiaires, des bénévoles et des usagers.

1.4. La dimension experte

Dans les précédentes dimensions, des anciens ou nouveaux professionnels participent et interagissent en permanence avec des dispositifs, des institutions, des services au sein desquels se trouvent des usagers/clients pour modeler ou consolider la notion même d'intervention sociale : digne et nécessaire héritière de l'action sociale. Pour comprendre comment tout cela prend sens et comment les uns et les autres vont y croire et l'utiliser, il faut inclure, dans la modélisation, des agents et des équipements dont la fonction est de qualifier et de légitimer les différentes transitions ou évolutions comme telles. Les éléments présentés dans cette thèse, comme son auteur, y participent d'ailleurs largement mais c'est là sans doute un risque acceptable.

Pour se faire, il faut d'abord admettre que l'expertise dans ce champ est à la fois processus et résultat et donc distinguer l'importance des discours experts pour les travailleurs sociaux (1.4.1.), la prévalence de ceux empruntés aux experts sur les travailleurs sociaux (1.4.2.) et l'influence de la production d'une multiplicité d'expertises dans la construction du champ (1.4.3.).

1.4.1. L'incontournable expertise

L'étude de la MIRE le confirme : le travail permanent de transformation, de rénovation du champ est pour beaucoup encore le fait des professionnels et acteurs du travail social eux-mêmes, lorsqu'ils participent, en même temps que l'organisation ou l'administration qui les emploie ou qu'ils représentent, à la définition de leurs propres fonctions ou activités sur le terrain. Mais les injonctions au changement et leurs conséquences objectives portent d'autant mieux qu'elles sont, pour reprendre une formule de Jacques Walter « parées de l'aura de la scientificité ».

Cette aura est d'autant plus importante en l'absence ou vu l'obsolescence de garants traditionnels transcendants (pères fondateurs, figures charismatiques, notables locaux incontournables, etc.) et/ou pour reprendre une expression de Roger Bertaux (1996 : 7) d'« intellectuels organiques ». Selon cet auteur, ces derniers sont des « gens issus du sérail et capables de produire le discours de légitimation et de célébration nécessaire à la reconnaissance, à la promotion et à la professionnalisation de leurs actions ».

Il faut donc importer et reconnaître comme tels un certain nombre de discours experts. Mais, faire le lien entre ces expertises extérieures et les réalités concrètes de terrain (indigènes) vécues au jour le jour n'est parfois pas évident. Cela dit, on ne saurait en déduire que les professionnels du social n'ont pas à se soucier des sciences sociales ou à les mobiliser. Il faut d'abord rappeler que, passé le temps de la vocation, de nombreux travailleurs sociaux dans et pour l'exercice de leur profession ont cherché la légitimation qu'apporte une instance ou une discipline réputée savante. D'aucuns diront que c'est parce qu'ils ont toujours eu un rapport difficile et complexe à la production de connaissances (faible cursus scolaire ou trop grande croyance en leur immobilité sociale). Rapport qui, dans les meilleurs cas (ils sont rares), ouvre vers la recherche et la constitution d'une praxis spécifique (du type : « Je deviens le savant de ma propre réalité ») ; et dans d'autres, vire à l'anti-intellectualisme militant. En termes de production de connaissance, à proprement dite, on retient surtout des travailleurs sociaux l'important matériau de monographies, de mémoires réalisés lors des formations initiales

ou permanentes dans lequel le travail social « parle de lui-même à lui-même ». Il vise la plupart du temps à justifier ou à magnifier le projet pédagogique des institutions et établissements employeurs. Par une lecture attentive de nombreuses monographies professionnelles et pour l'avoir personnellement éprouvé, on constate qu'elles en restent encore trop souvent (après l'historique d'usage) à un niveau purement descriptif. Avec un doigt de sociologie, deux pouces de psychologie, un zeste de psychanalyse pour appuyer les perceptions du quotidien. On peut tout de même observer des progrès dans la maîtrise de ces connaissances par rapport au début des années quatre-vingt où l'analyse d'une situation professionnelle sous l'angle des sciences sociales était souvent perçue comme réductrice ou lointaine par rapport à la richesse du vécu et comme un apport superflu voire inutile au regard des impératifs du quotidien. Ainsi de plus en plus de travailleurs sociaux, après leur formation initiale, éprouvent le besoin de s'inscrire dans des dispositifs de formation supérieure et de se former à la recherche. Le Diplôme Supérieur en Travail Social (DSTS) créé en 1978 répondait pour partie à ce besoin d'autant qu'il est reconnu par le ministère de l'Éducation Nationale comme pouvant donner accès au troisième cycle universitaire. Par ailleurs, l'entrée dans les formations supérieures est souvent présentée ou pressentie comme une promotion sociale au regard des évolutions de carrière actuellement encore possibles. Progressivement des travailleurs sociaux contribuent donc aux recherches de terrain ; les discours et projets de rattachement des formations à l'Université ou l'idée de créer une discipline de travail social (une hypothétique 76e section) vont également dans ce sens. Mais pour l'instant une véritable recherche appliquée conduite par des professionnels pour leurs professions n'existe qu'en germe.

En l'absence de praxis, il faut aussi voir dans ce recours aux experts des sciences sociales le souci des travailleurs sociaux de mieux (se) connaître et comprendre leurs publics. Ils ont ainsi souvent eu recours à la psychologie qui présente l'avantage de regrouper de très nombreux travaux sur une connaissance pratique de la pensée et de la personnalité humaines. Notamment sur le développement de l'enfant, les apprentissages, les inadaptations, les relations interpersonnelles, les thérapies de groupe, etc. À partir des années soixante-dix, la psychologie s'est progressivement développée et imposée dans le milieu médico-social français. On peut même avancer qu'elle s'est taillée une place de choix dans l'ensemble du secteur professionnel du travail social en proposant d'un côté,

des traductions des problèmes de prises en charge (et des problèmes institutionnels) qui fonctionnent comme autant de prêts-à-penser pour les travailleurs sociaux ; d'un autre côté, en s'arrogeant l'exclusivité d'un outil : les tests. Ceux-ci, comme épreuves standardisées soumises à des cotations, devaient renseigner le psychologue (souvent employé dans les établissements et services avec un statut de cadre) sur certaines caractéristiques affectives et intellectuelles des usagers et servir dans l'amélioration d'une prise en charge ou dans les différentes (ré)orientations. Les psychologues ont dans le même temps développé un discours conséquent pour la détention du monopole du discours légitime et ont bénéficié (et, bénéficient encore, dans certains établissements ou instituts de formation, d'une très large audience).

Robert Castel donne une explication très intéressante de ce processus de professionnalisation des psychologues dans le champ du travail social. Dans « L'histoire invisible-Le phénomène psy » (pp. 43-45) on peut lire que « le travail social s'est constitué en profession aux États-Unis dans les deux premières décennies du XXe siècle. Au tournant du siècle, l'assistance charitable [...] apparaît démunie, surtout dans les grandes villes, face aux problèmes nouveaux posés par la révolution industrielle et l'émigration massive. La grille d'interprétation proposée par la nouvelle psychologie (la psychanalyse) va permettre de sortir de cette crise en donnant au travail social une caution scientifique. Elle va recoder toutes les anciennes pratiques selon les exigences de la rationalité nouvelle et permettre en même temps leur réorganisation par des professionnels à la formation homogène dispensée dans des écoles spéciales et sanctionnée par un diplôme. En 1923 [...] le *social case work* devient la forme quasi exclusive d'intervention du travail social, [...] il est dit social parce que sa cible est toujours ce qu'il est convenu d'appeler les " problèmes sociaux " ou les " cas sociaux " [...] il réinterprète ce malheur social en terme de demande traitée au coup par coup, à travers des interventions individualisées. Une condition générale est traduite en termes d'histoire individuelle, un destin collectif en particularité du comportement, une causalité objective en responsabilité personnelle [...] En France, la constitution du travail social en profession a été bien plus tardive, mais elle a obéi à la même logique. C'est à partir du début des années cinquante que le case work s'impose [...] donnant à la fois à la pratique assistancielle une méthode générale d'intervention et un statut d'objectivité ». Ainsi, dans les formes traditionnelles du travail social, le psychologique accompagne les mesures

d'ordre matériel pour contrôler l'usage qu'en font les bénéficiaires et renforcer la fonction intégratrice qu'elles sont censées avoir. Sous ses formes les plus récentes, il devient intervention visant à construire ou à reconstruire une nouvelle sociabilité.

La sociologie de son côté n'est pas en reste, même si elle était jusqu'à des temps récents moins mobilisée par les travailleurs sociaux. Ce qui explique peut-être aussi que son enseignement ne tienne pas vraiment une place centrale dans les premiers cursus de formation des travailleurs sociaux, dominés par la psychologie ou la psychopédagogie. De nombreux auteurs situent son émergence dans le travail social après mai 68. La sociologie semble être, si on reprend l'analyse de Nadine Lefaucœur (1985), un moyen de donner aux travailleurs sociaux différents outils et discours de légitimation scientifique. Ces outils méthodologiques sont essentiellement des techniques d'enquête souvent qualitative (observations du milieu, entretiens) mais aussi des instruments théoriques d'analyse, connaissances relatives aux objets sociaux qui sont au centre des intérêts de la profession (intégration, socialisation, déviance, identité professionnelle, etc.). Dans les faits, l'ensemble de la connaissance des phénomènes sociaux, qu'amène la sociologie, est utilisé par les travailleurs sociaux dans leurs différents domaines d'intervention, au titre d'une culture générale contemporaine, par rapport aux populations en difficulté auxquelles ils ont, quotidiennement, affaire. Culture qu'ils ont encore du mal à traduire, tant dans leurs écrits que dans leurs activités professionnelles.

Aujourd'hui aucun travailleur social ne cherche à s'affranchir des sciences sociales. Cependant, elles servent plus à se forger une pensée savante (souvent à grand renfort de verbiage psychosocial) sur les situations rencontrées et celles que pose leur profession qu'à transformer leurs conduites et pratiques de terrain ou à construire les rhétoriques de légitimation (pourtant indispensables) de ces dernières. La méthodologie des scénarios mise en œuvre dans l'étude de la MIRE a bien montré que certains travailleurs sociaux sont encore davantage préoccupés par le maintien de leurs positions professionnelles ou institutionnelles. En ce sens, ils n'ont pas encore acquis une position d'expert, dans leur domaine et ne peuvent donc revendiquer un discours savant, gage de rationalisation et/ou d'une spécificité d'intervention sur ce dernier.

Des tentatives ont cependant vu le jour au début des années quatre-vingt-dix avec l'émergence du discours sur le « génie social » ; autrement dit, l'ingénierie sociale. On a déjà montré, dans le paragraphe précédent, la nécessité d'un double regard économique sur les conduites et pratiques sociales. D'un côté, les administrations et organisations sociales sont de plus en plus confrontées aux exigences d'une meilleure gestion de leurs ressources ; de l'autre, différents agents s'intéressent de plus en plus à l'économie dans le social par la création d'entreprises intermédiaires ou l'investissement dans le tertiaire relationnel. L'ingénierie sociale s'inscrit également dans ce mouvement, visant à mettre la rationalité et la production au service du projet social. Un recours à l'histoire montre que le terme d'ingénierie sociale apparaissait déjà au XIXe siècle chez les phalanstériens. Antoine Savoye (1988) explique qu'elle impliquait à la fois au XIXe siècle un engagement politique (améliorer la condition de la classe pauvre) et une dimension scientifique - le positivisme. Il nous explique en substance que l'expression « ingénierie sociale » nous vient des pays anglo-saxons où, à la fin du XIXe siècle, on a forgé *social engineering* pour désigner l'action sociale en faveur du personnel au sein des entreprises, puis, plus largement, des formes d'intervention ou d'expertise en vue d'un changement social. Pour Yvon Schléret et Jean-Paul Donny (1988), il s'agit d'une fonction professionnelle nouvelle dans le travail social non plus orientée vers l'aide individuelle et spécialisée, mais vers des tâches de conception, d'invention, d'organisation, de gestion, tout en ayant l'ambition de découvrir les sources possibles de changement, d'impulser et de réguler les mutations. Pour d'autres, l'ingénierie sociale passe par la constitution de professionnels « interface » capables de travailler avec les acteurs qui servent traditionnellement de courroies de transmission (préfets, sous-préfets, DDASS, missions locales, etc.). Ils joueraient un rôle de catalyseur et de médiateur entre les législateurs, les administratifs et tout le social de terrain. Dans un secteur comme le social, cela demande des connaissances précises sur tous les éléments qui vont concourir à la réalisation d'un projet social dans différents secteurs (associatif, sanitaire et social, organismes sociaux, publics et parapublics, collectivités territoriales). L'ingénierie rejoint alors le management dans sa partie gestion du démarrage d'un projet et de son suivi. Certains l'expliquent encore par la tendance de certains travailleurs sociaux à trouver hors champ scientifique la réponse à leurs questions. Ce faisant, ils structurent un nouveau marché de l'expertise et un domaine de pratiques surtout caractérisé par une importante dépendance à la commande des résultats attendus. L'ingénieur social est souvent présenté comme celui

qui permet de dépasser les oppositions et de formuler différemment et publiquement les conditions d'un problème : agent de communication plutôt que technicien expert. Enfin, l'imposition du concept d'ingénierie sociale peut aussi être rapprochée de la recherche d'une plus grande valorisation des professions du social. Notamment par l'introduction du terme d'ingénieur qui, d'une part renvoie au monde de l'entreprise et bénéficie actuellement d'une image de rationalité et de professionnalisme et, d'autre part, évoque toujours une réussite sociale dans les classes moyennes dont fait partie actuellement la grande majorité des travailleurs sociaux (Boru, 1988).

In fine pour rejoindre et appuyer une analyse déjà ancienne de Michel Chauvière (*in Bailleau et al.*, 1985), le travail du social est de plus en plus porté par les sciences de l'homme et de la société, dont le développement et les crises sont concomitants et interactifs avec lui, et dont il est aussi l'un des terrains d'application, d'expérimentation et de vérification ; ce qui ne va pas sans conflits avec les professionnels. Mais le social est « public » et, en ce sens, ne connaît pas « d'ayants droit » définis une fois pour toutes. On pourra vérifier dans le chapitre 5 toute la pertinence de cette assertion.

1.4.2. Le poids des expertises

Les sciences psychologiques et sociologiques ont donc beaucoup imprégné les diverses perceptions que le travail social et ses professionnels se donnent d'eux-mêmes. À côté de cette appropriation d'un sens, il faut ajouter les nombreuses analyses expertes du « sens » (de ce qu'ils font ou de ce qu'on leur fait faire). Bien que celles-ci critiquent et culpabilisent plus souvent les travailleurs sociaux qu'ils ne les louent, ceux-ci ne les rejettent pas vraiment. Faute d'avoir pu encore construire leurs propres expertises et les imposer comme telles, d'autres se construisent et s'imposent dans l'imaginaire de leurs employeurs et usagers. C'est de ces expertises dont il sera principalement question dans ce paragraphe. L'imaginaire est à comprendre ici en référence à la modélisation de la compétence professionnelle de Jean-Yves Trépos (1992 : 65-72) ; c'est-à-dire comme l'opinion d'un public (de l'utilisateur au décideur) sur des situations professionnelles concrètes pouvant influencer des comportements futurs.

On peut avancer que le travail social est un bon lieu d'existence économique et symbolique ; autrement dit, un bon créneau pour diverses professionnalisations. Ainsi, il a été l'objet de nombreuses expertises et théorisations. On a déjà évoqué celles de la haute administration et des économistes; s'y ajoutent maintenant celles des psychologues mais surtout des sociologues. On retrouve parmi les nouveaux experts ou autres consultants qui aujourd'hui construisent, produisent et vendent du sens pour un temps donné dans et sur le champ de l'intervention sociale, beaucoup d'anciens déjà investis dans l'expertise des crises du travail social. Outre une analyse ou un diagnostic de l'évolution du champ, on attend principalement d'eux un soutien aux pratiques de transformation ou de rénovation. Ce soutien réduit aussi les chances des travailleurs sociaux de revendiquer un monopole sur leur domaine d'intervention. On rejoint Jean-Yves Trépos (1996 : 14 et 15) lorsqu'il écrit que « L'expertise participe ici à la définition de la politique à mettre en œuvre, voire à la formulation même de la demande [...] elle prend place comme un équipement indispensable au fonctionnement de grandes institutions publiques ou privées (qui ont d'ailleurs tendance à obéir à des modèles similaires) ». On soutient ici que l'émergence et la réalisation d'une demande d'expertise au même titre que les enjeux historiques, économiques et politiques, sont des caractéristiques centrales dans la déconstruction du travail social lors des deux dernières décennies et dans la construction de l'intervention sociale. Pour bien comprendre cette dimension experte, il faut s'arrêter une nouvelle fois sur l'intrusion puis la professionnalisation dans le travail social des sciences sociales.

Auparavant, il faut rappeler que les disciplines « médico-psychologiques » ont occupé depuis très longtemps une position quasi hégémonique dans le travail social. Dans leur versant *médico*, un recours à l'histoire permet de montrer que des soins médicaux sont déjà accordés au XVIII^e siècle aux insensés à l'Hôtel Dieu de Paris ou, à Londres, dans le cadre de l'hôpital Bethleem. La position et la professionnalisation de la psychiatrie, depuis le XIX^e siècle, avec ses figures emblématiques (Pinel, Esquirol...) en sont sûrement une bonne illustration. Sur le versant *psy*, Amédée Thévenet et Jacques Désigaux (1991 : 79) pensent que « le souci de venir en aide à des personnes en difficulté a rendu, dès le départ, les professions sociales perméables au développement de la psychologie » et de ses nombreux courants. Cette empreinte du médico-psychologique

est encore très visible. On peut même parler de subordination des conduites professionnelles aux normes d'intervention des médecins, psychiatres et psychologues (Bertaux *et al.*, 1998 : 63).

Il fut certainement une époque où les travailleurs sociaux pensaient peut-être en toute bonne foi que ce qui se passait entre eux et les personnes dont ils avaient la charge n'était pas exprimable. Que travaillant sur l'Humain, il n'était pas possible, par essence, de décrire, d'analyser, *a fortiori* de mesurer l'impact de leur action. Cette façon de concevoir leur profession ne pouvait que renforcer l'idée d'un champ professionnel flou aux méthodes indéfinissables et aux finalités incertaines ; donc très perméable à tous les discours experts sur ces méthodes et finalités. On a pu constater en 1993 - lors d'une série d'entretiens filmés sur les questions de compétence professionnelle dans le milieu de la prise en charge de personnes lourdement handicapées - que les éducateurs s'interrogent moins sur leur identité que sur le bien-fondé de leurs conduites et pratiques. A les entendre, ces dernières ne sauraient effectivement être mises en mots parce qu'elles recherchent un mieux-être subjectif et la mise en place d'un modèle thérapeutique sur le long terme. Cela posé, ils refusent, en même temps, les énoncés experts de leurs rôles et fonctions (et sont par ailleurs souvent dans l'impossibilité d'en donner). Ils préfèrent parler de leurs manques et de ce qu'ils voudraient faire mais ne peuvent pas faire. On distingue ici les conduites des pratiques professionnelles (Meyer, 1997a). Les premières regroupent, d'une part, des actions spontanées, ponctuelles ou circonstanciées en réponse à des problèmes, difficultés, demandes ou besoins de prises en charge et, d'autre part, des actions de routine imposées par les fonctions et missions inhérentes au bon fonctionnement de la structure. Les secondes constituent un ensemble cohérent de conduites, décrit, transcrit, validé et légitimé mais surtout, associé à une stratégie plus globale en réponse à des problèmes, difficultés, demandes ou besoins de prises en charge.

Mais revenons à la sociologie et à ses sociologues dans leurs rapports d'expertise avec le champ du travail social. À partir des années soixante-dix, elle s'est intéressée au travail social, en prenant d'abord pour objet de recherche sa constitution même ; le terme de travail social désignait alors l'ensemble des tâches effectuées par les services sociaux ou les buts que ces services se fixaient (a). Plus tard elle va s'y intéresser comme

champ professionnel possible pour les nouvelles générations de sociologues (b). L'un et l'autre ne manqueront pas de provoquer certains débats et conflits sur les compétences.

a) Les thèses du contrôle social

De cette époque, on retient surtout les démarches de dévoilement-dénonciation du fonctionnement et du rôle du travail social qui ont consisté, comme l'écrit Roger Bertaux, (1996 : 24) : « en une démythification radicale des bons sentiments dont on créditait habituellement ce champ » au profit d'une nouvelle définition faisant de lui un instrument de « contrôle social ». Pour Claude Martin et Marc Henri Soulet (*in* Bailleau *et al.*, 1985) l'analyse en termes de contrôle social a principalement accéléré l'éclatement de l'humanitarisme vocationnel, religieux et philanthropique et mis à mal la bienfaisance et la célébration des bonnes intentions assistancielles. De cette notion, on retiendra comme première définition celle, très *soft*, de Philippe Meyer, telle qu'elle apparaît dans le célèbre numéro spécial de la revue *Esprit* de 1972 « Pourquoi le travail social ? », à savoir une « gestion étatique de la vie quotidienne et de la société ».

Ce contrôle social s'inscrivait, pour Michel Foucault (1975) par exemple, à l'intérieur d'une grande fonction qui n'a pas cessé de prendre des dimensions nouvelles depuis des siècles, qui est la fonction de surveillance-correction. Surveiller les individus, et les corriger, dans les deux sens du terme, c'est-à-dire les punir ou les pédagogiser. Cette notion de contrôle social répandue et validée par les discours experts permet au travail social d'atteindre un autre pan de la dimension politique où la liberté d'intervention devra désormais s'appuyer sur une solidarité de classe et non plus sur la charité ou sur la bienfaisance. Les célèbres travaux de Michel Foucault visaient, en ce sens, à démontrer les mécanismes de pseudo-savoir, mécanismes qui reposent pour l'essentiel sur la place sociale de ceux qui les produisent. Dans cette veine, on peut également citer les travaux de Pierre Bourdieu et de Jean-Claude Passeron (1970) sur les conditions et appareils de reproduction des inégalités ; ceux de sociologues américains du courant interactionniste, Erving Goffman (1968) notamment, qui décrit le processus social à l'œuvre dans les prises en charge de la maladie mentale. L'hégémonie de la psychiatrie et de ses experts constitue donc une cible de choix. Ainsi la notion de

... contrôle social prend place dans la constitution et la construction des discours sur et dans le secteur social.

Les débats qui s'instaurent dans les professions sociales autour d'elle relèvent, dès lors, du débat sur la centralisation du pouvoir. Celui-ci se développe au travers d'un conflit de pouvoir entre les travailleurs sociaux et les administrations publiques ou privées qui les emploient. Le travailleur social commence ainsi à se poser des questions sur sa fonction sociale réelle comme agent malgré lui d'une institution de contrôle et de gestion de différentes misères sociales, de surveillance et d'aliénation des plus faibles... L'analyse institutionnelle a également participé de ce débat et a bénéficié d'un certain impact, avant que n'apparaisse l'analyse systémique appliquée aux institutions et que se développe une véritable sociologie des organisations. L'analyse institutionnelle semble actuellement bénéficier d'un regain d'intérêt, notamment dans les sciences de l'éducation ; peut-être parce qu'elle a su opérer (à temps) une révision théorique et s'approprier les constructions théoriques du courant interactionniste anglo-saxon (Woods, 1990).

La grande majorité des chercheurs sociologues présents dans le champ du travail social au début des années quatre-vingt s'éloigne peu à peu de la problématique du contrôle social pour passer à une autre contestation, celle dite « libérale » de l'État providence et de l'assistantat. Si l'on suit les auteurs des *Lectures sociologiques du travail social* (Bailleau *et al.*, 1985), le mouvement de déconstruction du travail social s'achève dans les années 1977-1978. De la sociologie critique ou radicale, la mode passe à la sociologie des organisations et c'est autour de Michel Crozier et de Renaud Sainsaulieu que l'on va chercher les théoriciens du social capables d'apporter un soutien aux pratiques du travail social. Intégré de gré ou de force à la dimension économique et politique, un nouveau positionnement des experts s'opère. Ces derniers se stabilisent et se développent dans le champ. Ce que montre bien l'annuaire de recherche sur le social édité dans sa première version en 1986. Pour son promoteur Michel Chauvière, il s'agit de « rendre visible et valoriser les nombreuses recherches actuellement conduites dans ce domaine et contribuer à une meilleure organisation du travail de tous les chercheurs concernés qu'ils appartiennent au CNRS, aux universités ou au secteur associatif ». L'effectif des chercheurs inscrits a presque doublé entre 1986 et 1992 (de 273 à 408). Ce chiffre ajouté à la multiplication des thématiques de recherche (891) de l'« Abandon »

aux « Zoulous » (pour l'édition 93/94) montre l'institutionnalisation de la recherche et confirme une professionnalisation des chercheurs dans le champ du social. Cet annuaire vient s'ajouter à d'autres comme « l'Annuaire des évaluateurs des politiques publiques (Plan urbain, 1990), l'Annuaire des chercheurs et des recherches sur la famille (GDR Famille et IDEF, 1990), l'Annuaire des chercheurs et des recherches en cours dans le domaine de la vieillesse et du vieillissement (FNG, 1992) ». Les nombreux programmes d'étude et de recherche comme celui de Promofaf lancé à l'automne 1995 qui avait pour finalité d'étudier les évolutions du secteur sanitaire, social et médico-social privé à but non lucratif ou encore ceux de la MIRE participent également de cette institutionnalisation.

Il convient aussi d'inclure ici, dans les équipements de l'expertise, les nombreux colloques, conférences, séminaires, universités d'été sur les recompositions du social que produisent ou auxquels participent ces chercheurs. Citons pour exemples, le colloque « L'intervention sociale en recomposition » à l'UNESCO en janvier 1995 (sur lequel nous reviendrons dans le chapitre 4) ou les séminaires de Saül Karsz « Déconstruire le social ». Ceux-ci s'ajoutent à l'abondante littérature savante mais sont, en plus, des lieux de manifestation et de légitimation du processus de professionnalisation des experts et de déprofessionnalisation des travailleurs sociaux auprès d'un large public.

b) Les techniques d'enquête

Pour les auteurs des *Lectures sociologiques du travail social* (Bailleau *et al.*, 1985), les sociologues et les travailleurs sociaux s'intéressent en partie aux mêmes objets. Les sociologues s'efforcent en plus de diffuser auprès d'eux les connaissances et les techniques sociologiques et en cela occupent aussi une position d'expert. Ainsi, une des autres influences fondamentales de la sociologie dans la construction du travail social a été l'utilisation des enquêtes. Les techniques d'enquête ont fait partie très tôt de l'équipement méthodologique du travail social; l'enquête sociologique correspond à l'appropriation par les travailleurs sociaux d'une technique de connaissance élaborée par les sociologues. Ces techniques sont peu et mal utilisées dans la pratique ; par manque d'expérience et de moyens, les questions sont généralement mal libellées, les échantillons peu ou mal construits, l'observation (qui pourtant trouve là un bon terrain) est souvent

insignifiante. La compétence en matière d'enquête reste donc l'apanage des professionnels de la sociologie dont c'est le métier. Roland Lebel, ancien directeur de l'Union nationale des Caisses d'Allocations Familiales (*in* Bailleau *et al.*, 1985) voit dans le sociologue : « le technicien des enquêtes qui, par l'utilisation de méthodes spécifiques, pourra appréhender de façon objective les besoins, les aspirations des individus et des familles, qui pourra sonder leurs opinions - permettant ainsi aux représentants de la population d'étayer, sur des bases plus solides, leur programme d'action ou de revendication ». C'est ainsi qu'au cours des années soixante certains sociologues commencent à pénétrer techniquement et professionnellement le champ du social. Ainsi, l'apparition d'un certain nombre de sociologues-chercheurs-expérimentateurs-conseils contractuels assiste tout en l'expliquant l'expansion des professions sociales dans les années soixante-dix, ces dernières bénéficiant comme on l'a écrit *supra* d'un renforcement du contrôle technique et financier de l'État, lequel donne naissance à de grands courants de recherche et de contestation sociale de l'époque.

De facto, les travailleurs sociaux mais surtout aujourd'hui leurs employeurs recourent le plus souvent aux résultats des enquêtes des sociologues quand le besoin s'en fait sentir, ou ils les utilisent comme justification technique pour obtenir la création ou la légitimation d'un équipement social. Les experts interviennent ainsi autant dans un contexte de rationalisation et de démarche-qualité des pratiques professionnelles, que dans la justification et la gestion des innovations ou des expérimentations. Ceci posé, si l'enquête, comme technique de connaissance spécifique, est au sociologue ce que le test est au psychologue, une différence de taille réside dans le fait que les psychologues se sont arrogé l'exclusivité de l'utilisation des tests, alors que les sociologues enseignent les différentes techniques d'enquête aux travailleurs sociaux pour qu'ils se les approprient mieux. Par ailleurs, comme le remarque très justement Jacques Walter (1997b), les travaux des sociologues permettent souvent de faire exister la profession différemment, notamment en lui donnant une forme et un contenu statistiques.

Il s'agit aussi ici de l'une des étapes de ce que Jean-Yves Trépos (1996 : 73) appelle les transformations de la demande sociale de sociologie qui conduisent à la figure du « sociologue-expert ». Il y voit d'abord « une des manifestations de ce que Luc Boltanski (1990) appelle " la société critique ", que l'on peut résumer de la façon

suivante: la sociologie fait aujourd'hui partie des ressources que des personnes privées peuvent assez facilement mobiliser pour étayer leur position au cours de leurs disputes. En conséquence, lorsque l'on monte en généralité, la réponse (par exemple, publique) doit pouvoir, elle aussi, mobiliser de la sociologie comme instrument de confirmation, de réfutation ou de déplacement de l'argumentation ».

On peut donc dire que la sociologie, comme la psychologie, ont contribué à la construction du travail social dans la diversité de ses domaines et de ses approches. La connaissance théorique des fonctionnements sociaux alimente les conceptions de l'action des travailleurs sociaux. Ces derniers empruntent cette connaissance aux théoriciens. Le travail social peut y puiser des techniques et des énoncés nouveaux; mais il y trouve aussi une lecture critique de lui-même qui le pousse à adapter voire modifier les conditions de sa professionnalisation. Celle-ci, dans ce cas, ne s'établit plus tant par rapport à des finalités (colmatage social, contrôle...) mais par rapport aux spécificités souvent locales et circonscrites dans le temps de certains fonctionnements sociaux. Ainsi, le poids de ces différentes expertises contribue aussi aux sentiments de malaise ou de dispersion qu'éprouvent les travailleurs sociaux quant à leur identité.

Il est important d'avoir à l'esprit, dès maintenant, que certaines formes d'intervention, surtout influencées par le versant *psy*, privilégient le travail sur la longue durée et non sur l'immédiateté ou l'urgence. Il faut préciser ici qu'il s'agit souvent d'interventions présentées comme un processus pédagogique de transformation de l'individu. Autrement dit, de longue haleine, non ciblé sur un objet précis, difficilement évaluable, dans une relation discrète sinon secrète. En matière d'insertion, par exemple, il induit l'allongement indéfini de certaines prises en charge, la valorisation de la parole et de l'échange comme préalable aux mises en situations réelles. En référence à des théories psychologiques, l'intervention reste donc très largement dans une dimension réparatrice individuelle. Si l'on peut admettre qu'elle existe forcément, dès lors qu'il y a exclusion, handicap, inadaptation, on estime qu'elle n'est plus ou ne doit pas être la seule approche. Par ailleurs, certains dispositifs dans le cadre des nouvelles politiques, de fait, disqualifient de plus en plus le modèle d'intervention *psy*, et lui substituent un modèle d'intervention circonscrit dans le temps, de type contractuel, autour de projets et de prestations soumis à une évaluation partenariale.

1.4.3. Les enjeux d'une multiplicité d'expertises

Depuis les vingt dernières années, on peut considérer le triptyque « Travail - Santé - Affaires Sociales » comme, l'un des grands champs d'observation, de réflexion et d'intervention pour des experts de tous horizons. A côté des psychologues et des sociologues on retrouve des hauts fonctionnaires, économistes, politologues, médecins, philosophes, juristes, démographes en titre et un certain nombre d'hybrides qualifiés aujourd'hui de consultants ou de conseillers. Tous sont experts dans des champs très spécialisés et chacun développe des problématiques complexes. Dans le cas de l'expertise économique, on peut encore rejoindre Amédée Thévenet et Jacques Désigaux (1991 : 97) pour lesquels « le souci de la dimension économique serait d'abord venu des universitaires et de la haute administration parisienne puis a progressivement pénétré l'ensemble des rouages de la gestion des services sociaux. Les services extérieurs des ministères sociaux - services régionaux et départementaux - ont tenté d'appliquer dans le détail la logique de rationalisation et de planification conçue à l'échelon national, trouvant dans l'attirail statistique et l'analyse des bilans financiers, des outils plus puissants au service de la fonction de contrôle de l'utilisation des deniers publics ».

La croissance de la demande d'expertise s'est, on s'en doute, accentuée, dans les années quatre-vingt, sous l'impulsion et l'effet des politiques de « rénovation » ou de « modernisation ». Il en est ainsi des politiques de la ville où toute attribution de crédits est subordonnée à la réalisation de diagnostics commandés par l'État le plus souvent à des cabinets spécialisés (Trépos, 1996 : 15 ; Stébé, 1995). Ces expertises multiples et co-existantes produisent donc des discours dont l'objectif est de légitimer ou d'invalider *a priori* et/ou *a posteriori* l'existence de services, de prestations, de réformes ou le mode de fonctionnement ou de restructuration d'établissements ou d'institutions. Ici, les experts peuvent être séparément ou à la fois agents: promoteurs d'innovations, de transformation ou d'évaluation ; médiateurs ; réducteurs ou traducteurs de conflits. Comme dans le cas des sciences sociales, ces expertises tantôt réhabilitent, tantôt dénoncent le travail social. Les réhabilitations décrivent et mettent en scène une pratique professionnelle inventive et

indispensable, les dénonciations évoquent des incompétences patentes dans la nécessaire innovation sociale. Entre les deux, elles servent aussi d'analyse ou justification technique pour obtenir la création d'un équipement ou d'un label (*cf.* chapitre 3). La multiplication des expertises et des discours sur la rénovation a aussi donné lieu à la construction progressive de ce que Michel Chauvière (1997 : 5) a appelé « un nouveau vocabulaire critique de l'action sociale », si abondant aujourd'hui qu'un dictionnaire critique lui est consacré (Barreyre *et al.*, 1995, *Dictionnaire critique d'action sociale*).

Il faut aussi insister sur les instances expertes *ad hoc* ou produites par le champ lui-même. On peut mentionner trois exemples :

- la création par décret du Conseil Supérieur de Travail Social (CSTS). Il se compose de représentants des pouvoirs publics, des organisations syndicales, des organismes formateurs, des utilisateurs et usagers des travailleurs sociaux et de personnalités de l'action sociale et du travail social. Le CSTS « peut être consulté sur toute question touchant à la formation (initiale, supérieure ou permanente), à l'exercice professionnel, à l'emploi (notamment liaisons emploi-formation...) et aux perspectives internationales dans le domaine du travail social [...] Il veut être un outil de réflexion, notamment en matière de formation, plus ouvert vers l'extérieur aussi avec la représentation des élus locaux et des usagers » (Thévenet et Désigaux, 1991 : 56-57) ;

- l'Assemblée des Présidents des Conseils Généraux de France (APCG) qui a notamment commandité en 1993 une étude sur les travailleurs sociaux. Il faut rappeler que les départements sont parmi leurs principaux employeurs. Cette étude reposait sur deux constats : celui de la difficulté du recrutement notamment pour les assistants de service social (dont les départements sont les premiers employeurs) et celui de la difficulté d'adaptation des travailleurs sociaux aux tâches et aux fonctions qui leur sont confiées ; en mettant notamment l'accent sur l'inadéquation des formations initiales et continues ;

- le Groupement National des Établissements Publics Sociaux (GEPSO) dont la création remonte à 1982 et qui a la vocation d'être une association d'établissements publics. Si ses objectifs de départ étaient de regrouper les centres d'aide par le travail publics pour obtenir un statut pour les personnels et une comptabilité adaptée aux missions, ils se sont progressivement élargis pour faire aujourd'hui la promotion des établissements publics sociaux considérés comme les outils essentiels de la politique

... sociale décentralisée permettant de défendre la citoyenneté des personnes accueillies considérées comme acteurs et partenaires de l'aide dont elles ont besoin. Le GEPSO est actuellement présent dans les grands débats qui animent ce champ, organise des journées d'études nationales, rencontre l'ensemble des partenaires, décideurs, donneurs d'ordre, tant au niveau régional qu'au niveau national.

Une autre forme d'expertise qui se profile (mais dont on parle généralement peu) est celle des usagers, bénéficiaires, clients du social. Elle émerge et se caractérise à deux niveaux :

- par d'autres instances expertes qui les aident à devenir eux-mêmes, les producteurs des transformations à l'instar de Jean Foucambert, chercheur à l'Institut national de la recherche pédagogique (*ASH*, n° 2058 : 17-18) qui insiste « pour que l'on cesse de voir dans les personnes, uniquement des bénéficiaires d'aides conçues pour elles. Et que l'on prenne en compte leur place d'utilisateur » ou de Chantal Le Bouffant, directrice de l'IRTS d'Ile-de-France qui veut « se centrer sur l'utilisateur - le faire maintenant, partager avec lui notre savoir et nos outils pour qu'il puisse s'en saisir ». Tel Infodroits, structure girondine d'aide à l'accès au droit fondée en 1995, cofinancé par la CAF, dont les membres tous juristes de formation, font de l'orientation et de l'information juridique gratuite (explications des lois et des droits, déchiffrement des écrits de justice). Leur action s'adresse en priorité aux plus démunis, en étroite collaboration avec les travailleurs sociaux. Infodroits monte également des projets ponctuels en prévention, sur les quartiers (réunions et expositions thématiques sur la nationalité ou sur les droits et devoirs de l'enfant). L'article précise que ce type de démarche a « le mérite de casser les frontières entre des disciplines souvent cloisonnées ;

- par un processus de protoprofessionnalisation des usagers, comme on a pu le vérifier dans l'étude de la MIRE auprès des professionnels de la lutte contre l'exclusion. Comme le précise Jean-Yves Trépos (1992 : 48-49), un usager protoprofessionnalisé est une personne qui a accepté les normes d'une profession (voire de plusieurs) et qui se regarde à la lumière de ces normes et développe une certaine habileté sociale. Les normes, les savoirs professionnels, les démarches sont dès lors intériorisés par les différents publics. Ces derniers savent chez qui aller pour obtenir tel ou tel renseignement, pour régler tel ou tel problème et deviennent ainsi les experts de leur propre réalité.

À toutes ces expertises, il convient aujourd'hui d'ajouter celles qui sont induites ou proposées par les médias. Sans entrer dans le détail à ce point de la thèse, il paraît important de souligner, qu'il s'agit là d'une expertise que ne contrôlent pas les agents traditionnels. Ainsi que le souligne Dominique Mehl (1996 : 232), « les médias parachèvent un mouvement d'empiètement des territoires l'un sur l'autre. Les lieux les plus privés, la famille, le couple, la maison, sont envahis par le regard public, tandis que les lieux les plus publics, journaux, radios, télévisions, sont accaparés par des discours privés ». Dans la même veine, on peut dire que l'intervention sociale devient un marché très médiatisé avec une multiplication des mises en scène des questions sociales et des organisations et initiatives qui tentent d'y répondre. L'expertise peut être convoquée dans et par les médias autant à l'occasion d'une situation singulière (un problème de placement dans une famille d'accueil, un décès d'une personne sans domicile fixe...) que d'un événement national incontournable comme le Téléthon ou le Sidaction. L'événementialité dans l'espace public devient ainsi à son tour expertise. Elle est à la fois épreuve et preuve d'une efficacité professionnelle indispensable dans la construction et la stabilisation d'un champ professionnel.

On verra dans le chapitre 5 que les différentes conséquences de ces mises en scène influent à des degrés divers sur le redécoupage des zones de compétences et la perméabilité des frontières entre mondes professionnel et bénévole. À la suite des travaux de Jacques Walter (1997b), on distinguera dans cette thèse : le médiatique (ce qui est créé par les médias), le médiaté (impliquant les organisations qui cherchent une reconnaissance) et le médiatisé (répercussion d'une reconnaissance déjà exprimée en amplifiant le travail fait en amont). La définition de l'espace public est reprise des travaux de Dominique Mehl (1996 : 12-13) qui se réfèrent eux-mêmes à Louis Quéré (1992) : « La notion d'espace public comporte deux idées essentielles : celle d'une sphère publique de libre expression, de communication et de discussion, cette sphère constituant une instance médiatrice entre la société civile et l'État, entre les citoyens et le pouvoir politico-administratif ; celle d'une scène publique, c'est-à-dire une scène d'apparition, où accèdent à la visibilité publique aussi bien des acteurs et des actions que des événements et des problèmes sociaux. C'est par les dispositifs de " publicisation " qui soutiennent

cette scène que le pouvoir est soumis au regard et au contrôle de tous. Ce qui suppose la présence d'un public doté d'un intérêt pour la chose publique, d'une capacité de perception et de jugement et d'une capacité d'initiative ou de réactions ».

En conclusion de ce développement sur la dimension experte, on peut avancer que dans un champ mêlant des héritages multiples en permanente reconstitution, construit pour accompagner ou stabiliser certains changements de société - avec l'État et le marché comme guides, tuteurs et évaluateurs - les discours experts deviennent un équipement indispensable invitant les agents du social à réinterpréter et à redéfinir leur positionnement. Jacques Walter (1997b : 53) en définit bien les mécanismes : « les agents d'un monde professionnel, dans la confrontation avec d'autres, mobilisent une diversité de références éthiques [ou expertes] pour qualifier le sens des événements et ajuster des modèles d'intervention, quitte à s'écarter de repères canoniques. Cette ductilité contribue à contrôler ou à légitimer des pratiques (liées à la mise en œuvre de techniques) engageant des relations de pouvoir et de domination ». Dans le cas du travail social puis de l'intervention sociale, les experts permettent ainsi de dresser ou de redresser certaines prophéties et ambitions éthiques ou rappeler les analyses ou injonctions émanant de la dimension économique ou politique. La dimension experte permet aussi de renforcer voire de déployer des rhétoriques professionnelles dans ce qu'elles doivent donner, comme l'écrit Paul Bouffartigue (1994 : 230), de « sentiment d'appartenance à une communauté, et légitimation de l'existence [d'une profession ou d'une intervention] comme répondant tout à la fois aux intérêts de ses membres et à l'intérêt d'une communauté plus large (telle la nation) ».

Pour Jacques Walter (1997b : 40-41), les problématiques de la rhétorique et de l'expertise développées par Catherine Paradeise et celle de la compétence professionnelle de Jean-Yves Trépos permettent d'analyser la professionnalisation sous l'angle du « développement d'une rhétorique collective pour administrer la preuve d'une compétence. Cette rhétorique est alors l'un des instruments de la légitimation d'un groupe ou du ressourcement en légitimité lorsque ce dernier est contesté. [Elles fournissent aussi] un descriptif et un outillage d'analyse du répertoire argumentatif (agençant des objets et des personnes) utilisable en direction de différents publics (clientèle, pairs, État, scientifiques) pour construire ou manifester une compétence,

établir les conditions d'un accord sur le territoire et les formes d'activité en passant des compromis ».

*
* *

Pour conclure ce chapitre et introduire le travail de recherche sur les emplois et qualifications des professions de l'intervention sociale, on se référera d'abord à Roger Bertaux (1994 : 14-15) lorsqu'il écrit justement que : « dans ce domaine spécifique du social, à la fois les dispositifs préexistent aux individus à qui ils s'imposent, et ce sont les individus qui contribuent à les mettre en œuvre ou à les modifier à travers les rapports de force qu'ils entretiennent dans des groupes sociaux opposés ». Le poids du « déjà-là » est très important à telle enseigne que le groupe professionnel des travailleurs sociaux ne pourra certainement jamais s'en libérer. S'y ajoute une nécessité d'adéquation subordonnée à : une compétitivité économique ; une demande récurrente de rationalisation et d'efficacité des conduites et pratiques ; de multiples législations et volontés politiques tant au niveau national que local ; des expertises productrices de sens, d'épreuves et de preuves sur une professionnalité dans le champ du social.

Les années soixante et soixante-dix ont donc été celles de la structuration idéologique et organisationnelle du champ, marqué par les objectifs politiques pour une nouvelle société capable de réparer les conséquences sociales négatives d'une croissance trop rapide). Dans ce champ, l'art ancien est maintenant devenu profession pour reprendre une formule d'Everett Hughes (1996 : 69). Les années quatre-vingt et quatre-vingt-dix annoncent et légitiment une transformation importante dans le travail social. La décentralisation est entrée dans les faits, de nouveaux dispositifs et différentes politiques territoriales et d'insertion ont émergé ; tout cela consacre l'union du travail social traditionnel ou plus précisément la couture avec une multiplicité de métiers, d'activités ou de prestations d'intervention sociale.

À côté des travailleurs sociaux labellisés et statutairement protégés, se construisent (sans que ces derniers disparaissent) des modèles d'organisation issus : du monde marchand et industriel (plus particulièrement à finalité entrepreneuriale) ; du monde civique à finalité citoyenne ; du monde inspiré à finalité humaniste incluant le

bénévolat. Tout cela forme une nébuleuse d'activités d'intervention sociale constituée de professionnels labellisés, de militants engagés, de volontaires, d'animateurs de banlieue (et... on le verra de télévision), de magistrats bénévoles, de femmes relais, d'agents de développement, d'ensembliers d'insertion, de médiateurs locaux, de sportifs anti-galère et anti-drogue... La question de l'intervention inclut donc une volonté explicite d'accompagner les difficultés sociales autant dans leur singularité que dans leur globalité. L'intervention doit dès lors s'appuyer sur toutes les compétences pour la poursuite de sa construction. Dès lors se développent des reconfigurations fortes dans le travail social, le recrutement et l'évolution de carrière de ses travailleurs. Reconfigurations qui altèrent une nouvelle fois leur visibilité et entraînent souvent un sentiment de déqualification, de dépossession, voire de disqualification. Mais qui sont aussi, pour d'aucuns, il faut le préciser, le départ d'une reprofessionnalisation.

L'intervention sociale est bien sûr avant tout un champ qui s'est constitué historiquement, économiquement et politiquement et qui a, à la fois, produit de la croyance dans le social, dans l'utilité de ses travailleurs mais aussi dans la nécessité d'en produire toujours d'autres. *De facto*, il est devenu aussi un champ de production d'une multiplicité de solidarités capable d'accueillir et de positionner dans des temporalités limitées, de très nombreux agents.

2. Les frontières et assemblages professionnels de l'intervention sociale

Les analyses présentées dans le premier chapitre conduisent à penser que le travail social n'est pas d'invention récente et qu'il est devenu un champ professionnel qui recouvre différentes inadaptations humaines par des conduites et pratiques, des équipements institutionnels et organisationnels qui généralement coûtent de l'argent. Dans ce champ, on retrouve des professions maintenant bien établies dans différentes administrations ou associations publiques, parapubliques ou privées ; avec un dispositif technique propre, des statuts ou conventions collectives, des possibilités de formation initiale et permanente. Ces professions, auxquelles la société confie des missions sensibles très orientées regroupant un très grand nombre de tâches, se retrouvent en permanence sous l'influence de situations événementielles et/ou conjoncturelles. Ces derniers génèrent de nombreux appels à transformation qui sont autant d'aménagements ou de réaménagements du champ lui-même mais surtout de ses frontières. Ce qui lui vaut différentes euphémisations comme l'émergence d'une réalité diffuse, d'une poussière de métiers, d'une nébuleuse opaque ; toutes difficiles à sonder et à borner. Apparaissent alors de multiples tentatives d'éclaircissement au moment même où les multiples déclinaisons du mot « solidarité » connaissent un regain d'intérêt dans les discours et priorités économiques, politiques et médiatiques. Il faut bien garder à l'esprit que sous l'expression commune de professions sociales, se développent des conduites et pratiques qui ont à voir avec la santé, l'autonomie, le bien-être, le travail, la sociabilité, le niveau de vie, l'autonomie, la sécurité ... À l'intérieur de ces lieux communs aux définitions et visées multiples se développe une pluralité de mondes engagés dans des professions et des méthodologies d'action particulières. Cette pluralité a été regroupée, par différents experts, sous la notion d'intervention sociale.

Après avoir décrit les dimensions dans lesquelles se construit le passage du travail social à cette intervention sociale, il faut étudier plus précisément quelles sont les

spécificités de ses emplois et qualifications avec le programme d'étude de la MIRE (2.1.) et à l'aide des premiers constats au niveau départemental (2.2.). Enfin on abordera celles d'autres producteurs de solidarité, tels les bénévoles (exclus du programme) regroupés au sein d'un secteur associatif en pleine reprofessionnalisation (2.3.).

2.1. L'observation des emplois et qualifications des professions de l'intervention sociale.

Pour mieux saisir le contexte de cette étude, il paraît important de s'arrêter tout d'abord et brièvement sur le succès français de la notion d'intervention sociale (2.1.1.). On exposera ensuite la démarche et la méthodologie de cette observation (2.1.2.) et, dans l'attente de la publication du rapport national (en cours de réalisation), on présentera les tendances fortes pour l'ensemble des équipes (2.1.3.).

2.1.1. L'intervention sociale : une notion, d'emblée acceptée

Signalons d'emblée qu'elle a été proposée par le comité scientifique qui a préparé le programme et volontairement substituée à celle de travail social. Ceci, pour permettre une meilleure prise en compte des différentes mutations en cours dans différents champs et ne pas fixer *a priori* leurs frontières. Il s'agissait aussi de « sortir » du terme de travail social, qui enferme trop la réflexion sur les treize métiers sous tutelle de la Direction de l'Action Sociale (DAS). Ces professionnels peuvent, en effet, être assez facilement identifiés en fonction de leur formation initiale, de leur statut, de la nature de leur fonction (sociale, éducative, préventive ou médico-sociale) ou encore de leur niveau de recrutement. Parler d'intervention sociale permet donc de porter l'observation et la réflexion à la fois :

- sur un ensemble plus vaste de mutations économiques et sociales qui interagissent dans la construction d'un champ professionnel ;

- sur les configurations déjà existantes du travail social au sein de ce grand segment qu'est l'action sociale ;
- sur d'autres champs professionnels qui investissent celui du social ou dont les agents se reconnaissent des missions sociales.

Il ne faut pas être grand clerc pour observer qu'aujourd'hui, des chantiers comme celui de l'exclusion sociale, de l'enfance en danger ou le développement urbain concourent à une offre et une demande de participation sociale sans cesse croissante, dans lesquelles sont ou peuvent être impliqués un grand nombre d'agents ; pour peu qu'ils montrent dans l'espace public une utilité sociale. Au début des années quatre-vingt-dix, le risque était encore que la branche historique de l'intervention sociale, accaparée par d'autres enjeux que celui de son utilité ou spécificité professionnelle, ne se donne pas les moyens d'imaginer et d'innover. On le verra dans le développement de cette thèse, il semble bien qu'à la fin de cette décennie on ne leur demande même plus de le faire. Il ne lui reste plus qu'à s'inscrire au mieux dans l'évolution d'une commande sociale de plus en plus ciblée avec ses différents outils d'évaluation et dans une intervention sociale de plus en plus ouverte, partagée entre plusieurs professions, dans une mise en concurrence que beaucoup appellent de leurs vœux.

Partir de cette notion pour explorer un champ professionnel en devenir peut, bien sûr, être sujet à critiques (on exposera d'ailleurs, plus loin, les principales). Mais elle avait le mérite de tenter de dépasser les transformations archi-décrites des professions historiques et montrer, pour reprendre une formule de Christian Bachmann (Journées du Croisic, juin 1997) : « comment la machine s'est emballée avec une production démesurée de labels ». On rejoint ici Jacques Ion (*ibid.*), pour qui cette expression s'est imposée comme une possibilité de réunion de toutes les dimensions et permet de refédérer les emplois.

Dans les sites d'investigation de la Meurthe-et-Moselle, nous n'avons pas vraiment été surpris qu'elle prenne aussi vite effet de sens et que, pour reprendre une formule de Jean-Yves Trépos, « il n'y ait pas d'initiation à faire, le discours [sur et pour l'intervention sociale] prend tout de suite ». Certes, lors de la première phase de l'étude, nombreux étaient les agents qui nous renvoyaient nos propres interrogations : du style

« mais qu'entendez-vous par intervention sociale ? » ; nous avons alors été obligés de présenter la définition provisoire (cf. p. 21). Mais souvent dans nos différents contacts, nous étions amenés à la déconstruire ou à en reconstruire une nouvelle en fonction de la nature de l'interaction (la personne ne comprenait pas, n'avait pas le temps, ne se sentait pas concernée...) ou de notre propre représentation (souvent, en référence à la définition du travail social classique). Malgré cela, nous avons constaté que cette notion s'est rapidement imposée et a été reprise autant par les anciens que les nouveaux agents du champ toujours en crise ou en doute du travail social. On retrouve ici, en partie, la traditionnelle fascination de nombreux professionnels pour les modélisations et discours experts promus et reconnus d'emblée comme tels. Gageons qu'après notre passage elle sera solidement ancrée dans le vocabulaire professionnel des personnes interrogées dans le département.

L'étude de la MIRE nous a certes imposé une nouvelle terminologie et par voie de conséquence une démarche de recherche dont la valeur heuristique reste critiquable. Mais on peut signaler, pour l'anecdote, que la production de diverses terminologies et euphémisations est, après les reconstitutions orientées, une autre spécificité de ce champ. À commencer bien sûr par celle de travailleur social qui tour à tour était déclinée en agent du contrôle social, gardien de l'ordre établi, soixante-huitard attardé, cache-misères. On peut encore prendre un exemple plus récent, le III^e forum du travail social en décembre 1997 ; on peut le lire dans un article des *Actualités Sociales Hebdomadaires* (ASH n°2058, 1998 : 17-18), que les intervenants sociaux sont aussi, pour Albert Klein, directeur de l'IRTS d'Aquitaine « les pompiers de l'urgence ; une urgence qui révèle l'incapacité de notre société à réussir ses médiations » ou encore selon les termes d'un collectif de Montpellier solidaire du mouvement des chômeurs des « gardes-frontières des zones d'exclusion ».

Plus sérieusement, si la notion d'intervention sociale a aussi vite porté effet de sens, c'est qu'elle peut représenter à des degrés divers une multiplicité d'activités où se mêlent ou se confondent de nombreux agents. Cette représentation a aussi été mise en évidence lors de l'investigation par la méthode des scénarios. Comme l'a très justement souligné Roger Bertaux, le terme d'intervenant social peut renvoyer d'un côté à l'activité d'intervention sociale, de l'autre à la profession d'intervenant social. C'est là, du moins

pour l'équipe de Nancy, une distinction centrale. Elle ne simplifie pas vraiment le bornage du champ mais a l'avantage de ne pas l'ouvrir de façon démesurée. Cette distinction renvoie notamment à celle introduite par Alain Caillé (1982 : 51-76) entre socialité primaire et socialité secondaire qui recouvre en partie celle établie entre solidarité mécanique et organique (Durkheim, 1893) ou entre *Gemeinschaft* et *Gesellschaft* (Tönnies, 1912). Cette dernière voit la communauté comme organisme où chacun est lié indéfiniment aux autres par des liens inaltérables de parenté, de sang et la société comme agrégat artificiel où les liens sont la conséquence d'une volonté ou d'une convention. En ce sens, on peut avancer que certaines régulations nécessaires au fonctionnement social sont réalisées dans le cadre de groupes primaires (organisées autour des rapports de parenté, de sexe, d'âge, de travail) et que d'autres prennent le relais lorsque celles-ci sont défailtantes. Pour notre investigation nous avons donc été amenés à redéfinir le champ social comme celui de « la mise en œuvre de régulations secondaires ou spécialisées, face à des situations où la socialité primaire est affectée au point que les personnes sont fragilisées, précarisées voire désaffiliées [...] Le social est ainsi une action de la société sur elle-même et déborde les simples actions d'hospitalité et de solidarité des groupes primaires. Que les dispositifs et les actions soient tournés vers des individus en difficultés, vers des groupes ou vers des territoires, l'intervention sociale est alors cette action de régulation secondaire, décidée par une collectivité pour répondre à des difficultés ou à des besoins socialement définis ». Roger Bertaux précise en substance que « si on s'en tient à cette définition, l'action de la mère de famille qui rend un service individuel à sa voisine en gardant son enfant ou en lui faisant ses courses lorsque cette dernière est malade relève de la régulation primaire et non du champ de l'intervention sociale, identifiée ici aux actions de régulation secondaire. En revanche la même mère de famille qui rendrait le même service à sa voisine, soit à titre bénévole dans le cadre des secours et aides accordés par une confrérie religieuse ou une association caritative, soit à titre salarié dans le cadre d'une association familiale spécialisée, rentre bien dans le champ de l'intervention sociale. » (Bertaux *et al.*, 1998 : 10).

Ces actions de régulation secondaire ou spécialisée sont appelées ici des conduites et pratiques d'intervention sociale. Celles-ci doivent être à la fois produites et équipées. L'équipement peut, bien évidemment, conditionner certaines productions. Ces conduites et pratiques reviennent encore en grande partie aux professions dites

« sociales » mais en concernent également, à des degrés divers, d'autres dans les champs de la justice, de la santé, de l'éducation, du travail et de l'emploi, de la culture et des médias.

Si on a précisé en tête de ce paragraphe le succès « français » de l'intervention sociale, c'est que cette notion, malgré toute sa pertinence, reste bien hexagonale et passe (si ma traduction est correcte) difficilement ...les frontières. Pour ouvrir de nouveaux chantiers de recherche notamment en y incluant des comparaisons internationales, j'ai été amené à présenter mes travaux à la *Fachhochschule Alice Salomon* de Berlin. Ceci dans le cadre du séminaire de recherche dirigé par le Prof. Dr. Reinhart Wolff intitulé « *Soziale Hilfesysteme - Soziale Arbeit* ». Les chercheurs allemands ont accueilli cette notion avec une prudente expectative en mettant l'accent sur le caractère systématique et la légitimité de l'acte d'intervention à la française. Autrement dit, que signifie aujourd'hui intervenir dans le social ? Systématiser et légaliser des régulations spécialisées entraînent d'autres réflexions que celles sur leur multiplication, sur l'innovation qu'elles supposent et la porosité des champs professionnels qu'elles impliquent. Mes auditeurs étaient, par ailleurs, irrités par les (mes) discours défaitistes sur les compétences et malaises des travailleurs sociaux ; préférant de leur côté explorer « ce qui marche » que de rechercher ou d'expliquer pourquoi « ça ne marche pas ». Dans l'évolution de leur champ, les problèmes ne se posent pas de la même façon. Les transformations impulsées par la dimension économique sont plutôt perçues comme une chance de reprofessionnalisation pour les traditionnels « *Sozialarbeiter* ». Il en va de même pour la médiatisation de l'intervention sociale.

2.1.2. Le programme d'étude de la Mission Recherche (MIRE) du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité.

Presque 6 millions de francs de crédits de recherche ont été investis dans ce programme depuis son démarrage en septembre 1995. On peut raisonnablement espérer les résultats complets au plan national pour la fin 1998. Le comité de programme est composé de huit institutions centrales : la DAS, le Service des Études des Statistiques et

de l'Information (SESI), le Commissariat Général au Plan (CGP), la Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CNAF), la Délégation Interministérielle à la Ville (DIV), la Délégation Interministérielle à l'Insertion des Jeunes (DIJJ), la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC), la Mission Recherche (MIRE).

Il faut résumer brièvement son objectif. Face à l'inadaptation des instruments statistiques à mesurer certains bouleversements, il importait de restaurer un système d'information crédible afin de comprendre le fonctionnement du champ de l'intervention sociale, inventorier et analyser de la façon la plus exhaustive possible toutes les fonctions professionnelles s'y rattachant. Cette recherche trouve donc son origine dans le souhait de ses commanditaires (presque tous financeurs et responsables, à des titres divers, de politiques d'aide et d'action sociale) de réduire l'opacité qui caractérise le champ professionnel du social. Le premier résultat attendu de cette recherche porte donc sur une production de connaissances qui permettent de mieux repérer et compter les différentes professions qui composent le champ de l'intervention sociale (Bertaux *et al.* 1998 : 4). Cette mise au jour est d'autant plus importante et attendue qu'elle peut influencer à des degrés divers l'orientation des choix et stratégies de différentes institutions comme d'ailleurs de certains groupes professionnels. Bref, il nous était demandé de définir le champ de l'intervention sociale, clarifier les critères d'appartenance aux professions dites sociales et de restaurer les circuits d'informations et de mesure sur les types, les nombres, les évolutions des emplois et des qualifications. On reconnaît là une des attentes formulées par les commanditaires d'une expertise : mettre de l'ordre, rendre un champ plus intelligible pour mieux en maîtriser l'adaptation. Les institutions de tutelle ont toujours un intérêt à une délimitation claire des compétences professionnelles.

a) Genèse du programme d'étude

La problématique générale de recherche se fondait en 1995 sur deux hypothèses :

- la première thèse, dite du marché interne, soutient que les appellations et diplômes traditionnels des professions de la branche historique de l'action sociale restent structurants de l'ensemble du secteur et constituent un noyau central de l'ensemble de l'intervention sociale, même si l'évolution du marché du travail a conduit certains

diplômés à occuper de nouveaux emplois et d'autres à voir leur emploi changer de contenu ;

- la seconde thèse, dite du marché externe, soutient qu'en même temps que se développaient de « nouvelles professions » liées à de nouveaux dispositifs (comme le développement social urbain ou la politique de la Ville), les employeurs embauchaient de nouveaux intervenants aux profils différents, non-diplômés sociaux traditionnels, et inventaient ou redéfinissaient pour eux de nouvelles appellations ou profils, transformant ainsi la configuration du moment de ce secteur.

La particularité méthodologique du programme réside en une approche empirique inductive et coordonnée. Il faut insister sur ce point. Il ne s'agissait pas de borner *a priori* le champ social mais de laisser aux équipes une liberté pour repérer de façon ouverte à la fois le noyau dur des professionnels certifiés ou agréés et les périphéries ou les marges qui caractérisent aujourd'hui certaines professions de l'intervention sociale. Comme le rappelle Jean-Noël Chopart (1997), chargé de mission à la MIRE: « la coordination de ce programme n'avait pas pour but de contraindre les équipes à se soumettre à une méthodologie et à une problématique strictement communes, comme cela pourrait se passer dans un audit ou un programme d'étude finalisé. Ici le comité scientifique a prédéfini un modèle commun de recherche tout en laissant à chacune des équipes le choix de ses propres méthodes d'analyse et la liberté de s'inscrire dans une perspective théorique particulière. En laissant aux équipes de recherche ces marges de liberté, le comité a privilégié la confrontation *ex post* de la validation d'hypothèses variées, plutôt qu'une construction *ex ante* d'un corps commun d'hypothèses qui se serait imposé à tous et à chacun ».

Pour sa réalisation, ce programme mettait en synergie sept équipes distinctes, et réclamait une observation coordonnée sur sites des emplois et qualifications. L'échelle retenue était celle du département. Les équipes sont essentiellement tournées vers la sociologie, les sciences politiques et l'économie. Elles comptent de nombreux chercheurs spécialisés dans le travail social, bien connus et ancrés dans les milieux institutionnels de l'action sociale. Il s'agit du Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de vie (CREDOC) dans le Val-de-Marne ; du Centre d'Études et de Recherche sur l'Action Sociale et les Qualifications (CERASQ) de l'IRTS de

Champagne-Ardenne, associé à l'IRTS de Paris en Seine et Marne ; le Centre Lillois d'Études et de Recherches Sociologiques et Économiques (CLERSE/IFRESI), associé au laboratoire Trigone dans le Nord ; le Groupe d'Étude et de Formation sur le Sanitaire et le Social de l'Institut d'Étude Politiques (GREFOSS/IEP) de Grenoble dans l'Isère ; le Laboratoire Étude-Recherche-Formation en Action Sociale (LERFAS) en Indre-et-Loire ; le Groupe de Recherche sur l'Innovation Sociale (GRIS) de l'Université de Rouen, associé au Laboratoire d'Étude et de Recherche Sociales (LERS) de l'IRTS de Haute-Normandie. On comprendra que la place manque ici pour reprendre les différentes démarches méthodologiques et positions théoriques propres à chacune des équipes (*cf. MIRE Info* n°40). L'ensemble du programme a été mené sous la double conduite de l'équipe de coordination et d'un comité scientifique présidé par Claude Dubar.

Pour ce qui concerne « l'équipe de Nancy », elle se compose de Roger Bertaux, directeur du département de recherche de l'Institut de Formation et de Recherche en Action Sociale (IFRAS), d'Yvon Schléret, directeur de l'Observatoire Régional de la Santé et des Affaires Sociales (ORSAS), de Monique Legrand, maître de conférences en sociologie à l'Université de Nancy 2 et chercheur au Laboratoire de Sociologie du Travail et de l'Environnement Social (LASTES), de Fanny Zanferrari, doctorante au LASTES, de Sylvain Bernardi et de Sylvie Drion, chargés de recherche à l'IFRAS, d'Olivier Warry, chargé d'étude à l'ORSAS et de moi-même, pour l'ÉRASE.

Plusieurs phases ont été programmées pour l'ensemble des équipes. Après l'adoption d'un cadre méthodologique (très large) de référence, il a été décidé :

- de procéder à une identification exhaustive des employeurs sur le département, suivie d'un repérage des emplois et des qualifications à partir du déclaratif de ces derniers, afin de dresser une catégorisation puis une cartographie du champ professionnel mettant en avant les transformations à l'œuvre et permettant une analyse prospective du champ (Phase 1) ;

- de procéder à une analyse qualitative des contenus d'activités, des parcours et des professionnalités permettant de confronter la catégorisation des employeurs avec l'évolution des contenus d'emploi en vue de produire une nomenclature appropriée au terrain observé (Phase 2) ;

- de procéder à une étude et à une vérification auprès de différents partenaires au plan national d'un certain nombre de typologies construites à partir des différentes investigations (Phase 3, encore en cours).

Avant de poursuivre, il faut avertir le lecteur. Il n'est pas et ne peut pas être tâche facile d'opérer un recensement exhaustif de toutes les anciennes et nouvelles professions de l'intervention sociale. Malgré les objectifs évoqués ci-dessus, qu'on ne s'attende pas ici à trouver les chiffres d'une démographie professionnelle ou encore des mesures sur l'ampleur des transformations. Ces éléments sont certes utiles pour l'étude des professions établies au sens d'Everett Hughes (1996) permettant notamment d'examiner les périodes d'expansion où il est possible de faire carrière plus rapidement, etc. Sur ce point, on sait par exemple que les années soixante-dix sont généralement présentées comme la période d'explosion démographique des professions sociales. Certes, la première phase de l'étude était d'ordre quantitatif mais surtout à visée exploratoire pour repérer, recueillir et dénombrer (et non compter précisément) dans chaque site départemental les emplois que les personnes interrogées rattachent à la notion d'intervention sociale. Comme le rappelle Jean-Noël Chopart (1997), « cette phase initiale constitue une sorte de pari méthodologique puisqu'il s'agit de dénombrer alors même que nul ne dispose des définitions et des appellations pour décompter. Cette démarche qui constitue une hérésie du point de vue des techniques statistiques avait pour seul objectif de permettre un balayage extensif du champ [...] L'idéal objectiviste d'une comparaison terme à terme sur des sites différenciés permettant de mettre au jour les invariants comme les effets de contextes a dû être abandonné au profit d'une logique cumulative où les observations se répondent, se contredisent et s'enrichissent mutuellement. ».

Il faut cependant préciser que si pour l'équipe de Nancy, il y avait accord sur le choix d'une démarche inductive et non « a-prioriste », afin de mettre au jour les frontières, les coupures et les coutures dans ce champ professionnel, elle avait, avant de se lancer dans l'investigation élaborée une définition et un bornage provisoires du champ. Il paraissait, en effet, indispensable, même pour « balayer de façon extensive » ce champ, de définir des catégories dans lesquelles les intervenants sociaux seraient placés à fin de mesure. Il faut rappeler ici que le choix méthodologique de la coordination nationale de

la recherche (validée par discussion entre les différentes équipes) prévoyait de laisser chaque employeur définir qui il considérait comme intervenant social et à qui il refusait d'attribuer cette qualité. Ce choix a soulevé de nombreuses interrogations méthodologiques très intéressantes, au demeurant, pour la recherche en sociologie. Si on mesure bien l'inconvénient qu'il y a à ce que les chercheurs définissent *a priori* les catégories dans lesquelles il conviendrait de classer les intervenants sociaux, ce sont, *in fine*, eux qui ont déterminé qui ils considéraient ou non comme des employeurs potentiels de ces derniers. De tout sens, le champ d'observation était défini par le choix qu'opèrent les chercheurs sur les employeurs qui seront sollicités pour communiquer les statistiques sur les effectifs de personnels qu'ils considèrent comme des intervenants sociaux. L'équipe de Nancy a donc fait celui de mener de front une démarche inductive de repérage des intervenants sociaux sur le terrain et une démarche de réflexion théorique sur la délimitation du champ.

Le bornage provisoire du champ a été dressé en prenant en compte les éléments suivants:

- les bénéficiaires de l'intervention sociale (populations, territoires) ;
- les actes d'intervention sociale (que fait l'intervenant social ?) ;
- les acteurs¹ physiques de l'intervention sociale, ou intervenants sociaux ;
- les unités institutionnelles de production de l'intervention sociale ;
- les organismes gestionnaires d'interventions sociales (les employeurs) ;
- les organismes financeurs des interventions sociales ;
- les acteurs sociaux commanditaires d'interventions sociales.

b) Les grandes lignes des différentes phases d'investigation en Meurthe-et-Moselle

Dans la **phase 1**, ont été réalisés les repérages suivants :

- les financeurs de l'intervention sociale avec l'objectif premier d'obtenir des listes d'organismes sociaux subventionnés et pour objectif second d'avoir des informations sur leurs politiques sociales et leurs conceptions de l'intervention sociale ;

¹ Dans l'étude réalisée par l'équipe de Nancy c'est le terme d'acteur qui a été privilégié.

- les employeurs d'intervenants sociaux : à partir des informations recueillies auprès des financeurs mais aussi auprès des services statistiques locaux et nationaux (SESI, INSEE, Direction Régionale de l'Action Sanitaire et Sociale de Lorraine, Chambre de Commerce et d'Industrie) et par questionnaire Minitel, nous avons dressé des listes d'organismes gestionnaires d'intervention sociale et des établissements sociaux qui leur sont liés ;

- les intervenants sociaux : à partir de plus de 783 questionnaires envoyés aux organismes gestionnaires repérés. Le faible taux de retours exploitables (25% soit un total de 3086 intervenants sociaux) nous a obligés à faire des relances téléphoniques qui ont permis d'obtenir - outre de l'information sur près de 40% des organismes (311/783) - des données complémentaires sur les activités, modes de fonctionnement, motivations des organismes employeurs d'intervenants sociaux. Il faut toutefois signaler que certains « gros » employeurs départementaux n'ont pas donné suite, malgré nos relances, au questionnaire.

Par ailleurs, dès cette phase de repérage des organismes gestionnaires et des intervenants sociaux, nous avons rencontré dans une série d'entretiens exploratoires semi-directifs des représentants de ces organismes. Il s'agissait de concevoir, d'affiner et de tester le questionnaire d'enquête et en même temps de mettre au jour leurs conceptions de l'intervention sociale et d'obtenir ainsi des données permettant de construire certains outils méthodologiques de la phase 2 (notamment pour ce qui concerne l'étude et l'analyse des trajectoires professionnelles et la méthode des scénarios).

Si la **phase 2** était principalement centrée sur trois questions : les activités, les compétences et qualifications, les trajectoires professionnelles, il nous a paru important de saisir sur certains sites déterminés comment se jouent les recompositions professionnelles du champ social. Comme le précise Jean-Noël Chopart (1997), « pour l'ensemble des équipes, il ne s'agit pas d'un échantillon raisonné. L'extension et le morcellement du champ a conduit chacune à se partager et se spécialiser sur certains sous-secteurs de l'intervention sociale. Partage qui ne prétend ni à la représentativité absolue ni à l'exhaustivité ». Sur la Meurthe-et-Moselle ont été retenues quatre entrées principales :

- une ville moyenne retenue, d'une part pour sa position géographique dans le département, c'est-à-dire à son extrême Nord et à une distance importante de Nancy, capitale administrative et centre décisionnel de l'action sociale, et d'autre part pour son histoire liée à celle de l'essor et du déclin de la sidérurgie. L'investigation était centrée sur les professions/fonctions/partenariats qui œuvrent autour et dans le dispositif RMI. Il s'agit donc ici de saisir la dynamique des relations de travail, comment les acteurs engagés dans le dispositif jouent le jeu de leurs interdépendances et vivent professionnellement ces interactions dans le dispositif ;

- un établissement public pour personnes handicapées mentales où, depuis le XII^e siècle, des formes institutionnelles d'accueil et d'organisation du social se sont succédées, transformées, restructurées ou modernisées. Notre objectif en choisissant ce site n'était pas de retracer les étapes institutionnelles de son évolution mais d'en étudier l'actuel aboutissement et surtout ses possibles conséquences sur les emplois et qualifications des professions de l'intervention sociale. L'investigation était donc centrée sur un processus de restructuration débouchant sur la création de plusieurs établissements publics communaux et départementaux ;

- le secteur traditionnel de la protection de l'enfance qui a fait l'objet dans les dernières décennies de transformations importantes. Il constitue d'abord l'un des lieux les plus anciens de l'intervention sociale, et peut-être le lieu où les législations, les dispositifs, les institutions sociales et les professions sociales concernés se sont le plus multipliés et surajoutés les uns aux autres. On sait aussi que depuis la loi de décentralisation, le Conseil Général a désormais en responsabilité la plus grande part de ce secteur, l'autre principal responsable étant la Justice. Ce secteur n'a échappé ni aux restructurations dues à la volonté de rationalisation des dispositifs et au souci de réaliser des économies, ni indirectement à la mise en place des politiques transversales. Il vient précisément de faire l'objet d'un « schéma départemental », élaboré par le Conseil Général de Meurthe-et-Moselle, dont les termes ont été particulièrement discutés ;

- le secteur des politiques de lutte contre l'exclusion qui se caractérisent, notamment, par l'apparition de nouveaux opérateurs. Il était donc intéressant de repérer leurs stratégies de recrutement, de voir si celles-ci se distinguent ou non des employeurs plus traditionnels. Il nous importait aussi d'analyser leurs logiques d'action et de voir si leur mise en œuvre faisait appel à de nouveaux types de métiers et de savoirs ; et enfin, de connaître les trajectoires sociales de ces professionnels nouvellement venus. Cette

approche a été tentée en observant le développement et les modalités de mise en application des dispositifs divers qui se sont déployés dans le segment de l'insertion sociale (associations intermédiaires, entreprises d'insertion, chantiers d'insertion, politique de logement, etc.).

Ces différentes investigations ont donc été menées en tenant compte des dynamiques professionnelles et institutionnelles à l'œuvre sur les différents segments des politiques sociales abordées. C'est pourquoi les acteurs interviewés ne se limitent pas aux seuls intervenants sociaux concernés, mais aussi à leurs partenaires professionnels ne relevant pas des professions sociales, ainsi qu'aux financeurs, employeurs, administratifs et aux personnels d'encadrement. Dans chaque cas, les personnes interviewées constituent un échantillon raisonné construit sur la base d'une relative représentativité. Au total ce sont 119 entretiens qui ont été réalisés (84 avec des intervenants sociaux, 29 avec des employeurs, des financeurs, des responsables administratifs ou politiques, 6 avec des partenaires professionnels des intervenants sociaux). Les entretiens réalisés auprès des intervenants sociaux avaient pour objectifs de mettre au jour l'ensemble des activités qu'ils menaient, de donner si possible à chacune son poids horaire, d'explorer le domaine des compétences nécessaires pour mener ces activités, et enfin de faire exprimer les étapes principales de la carrière professionnelle, la trajectoire personnelle et professionnelle (en particulier postes occupés, formations suivies, diplômes obtenus). Les entretiens avec les employeurs et partenaires des intervenants sociaux avaient pour objectif le recueil de leurs conceptions sur l'utilité et les compétences de ces derniers, de leurs pratiques en matière de recrutement ainsi que de leurs opinions relatives aux interactions dans le champ de l'intervention sociale.

Pour permettre d'avoir une réflexion plus prospective - notamment sur les évolutions possibles des professions dans le cadre d'un contexte de restructuration du système de protection sociale - nous avons complété les phases d'investigation précédentes par un retour auprès d'une partie des acteurs professionnels interviewés pour leur demander de réagir à plusieurs scénarios d'évolution possible. Avec la méthode dite des scénarios, que l'on peut définir comme « une méthodologie réflexive reposant sur la négociation et la production de consensus », il s'agissait de repérer comment des intervenants sociaux, dans différents groupes professionnels, s'allient, s'opposent et

construisent différents types de « frontières » entre eux et autour d'eux, afin d'émettre des hypothèses sur l'évolution du champ professionnel de l'intervention sociale. On détaillera la démarche et les résultats de cette investigation dans le point 2.1.5.

Pour ce qui concerne la **phase 3** en fin de réalisation, il s'agit dans un premier temps d'exploiter une nouvelle fois l'ensemble des entretiens réalisés par toutes les équipes au cours de la seconde phase de l'étude (près de 500). Cette exploitation se fait au travers de grilles de transcription conçues par l'ensemble des équipes et soumises à une analyse typologique (croisement de différentes variables référant aux activités et catégories d'individus). Dans un second temps et à partir des résultats, chaque équipe doit procéder à une étude et à une vérification de la pertinence de ces typologies auprès de différents agents collectifs du champ (organisations professionnelles, syndicats de salariés, représentants des employeurs publics et privés, institutions marquantes du champ comme les fonds de formation ou les regroupements d'organismes de formation). Selon Jean-Noël Chopart (1997), ces formes ou critères nouveaux de catégorisation des situations professionnelles permettent aussi de mieux saisir la variété des postes et des appellations observée dans la première et la deuxième phase de ce programme.

2.1.3. Les tendances fortes

On ne présentera pas ici un compte rendu détaillé des résultats. Ceci pour plusieurs raisons. Comme précisé *supra*, l'étude est en voie d'être achevée. Le rapport national devrait paraître fin 1998. Sa date de parution coïncidera donc, de près, avec celle de la soutenance de cette thèse. Compte tenu de la quantité et de la richesse des informations recueillies par les différentes équipes, les résultats pourraient à eux seuls faire l'objet d'une thèse. Par ailleurs, on sait que la retranscription (forcément incomplète) d'une étude de cette ampleur pose toujours des problèmes de lisibilité. Il a paru plus pertinent de présenter quelques tendances fortes et d'utiliser certains résultats, comme cela a déjà été fait, au fur et à mesure du développement de la thèse.

Ces tendances fortes au plan national sont reprises et commentées à partir d'un texte déjà cité de Jean-Noël Chopart paru dans la revue *MIRE Info* (40) faisant le point sur l'avancement des travaux du programme. Elles portent sur l'évolution du champ des professions de l'intervention sociale à partir des points de convergence détectables dans les différents rapports déjà produits par les sept équipes. Ces points de convergence invalident, pour partie, l'hypothèse selon laquelle il existerait un noyau dur de professionnels labellisés qui seraient envahis par de nouveaux métiers à la périphérie. Ce qui n'exclut, bien évidemment, pas des empiètements de compétence ou des requalifications. En définitive tout se passe comme si c'était l'ensemble du champ qui évoluait et se structurait à la fois à la marge et dans son noyau ; ceci notamment avec une nouvelle hiérarchisation des emplois et qualifications. On reviendra sur cette cartographie du champ avec l'investigation en Meurthe-et-Moselle.

a) Pratiques de « sous-traitance » et/ou précarisation des emplois sociaux ?

Les traditionnelles pratiques de financement du social (conventionnements annualisés, paiements au prix de journée) sont de plus en plus remis en cause (caractère inflationniste, non-adéquation aux situations ou projets locaux...) au profit de la pratique de l'appel d'offres qui selon Jean-Noël Chopart « se développe dans de nombreux compartiments des politiques sociales ». Les politiques publiques visant l'insertion, l'accompagnement, le développement urbain, la médiation, le soutien scolaire sont, semble-t-il, plus particulièrement touchées. Il s'agit là clairement, dans la dimension économique qui constitue pour partie le champ, d'une volonté des décideurs et financeurs de créer les conditions d'une mise en concurrence ou d'une mise en compétition entre différentes associations prestataires de service. On peut y voir aussi une transformation même dans la nature du travail qui devient ainsi une mission limitée dans le temps (ou la durée du contrat de travail) et dans son financement. Ces mises en concurrence ont inévitablement une incidence sur le recrutement, la qualification et les compétences des différents intervenants. En l'espèce, on signale que « pour gagner des parts de marché, les responsables de ces associations peuvent être moins regardants sur la qualification du personnel recruté. Même si ces associations résistent aux pressions financières implicites du donneur d'ordre, en maintenant une exigence de qualification de leur personnel (ne serait-ce que pour remplir correctement la mission confiée), les

inévitables fluctuations de ces marchés conduisent à la précarisation accrue des contrats de travail ». Par ailleurs, cette exigence de qualification est mise à mal par l'accumulation des formes d'emplois aidés (contrats emploi-solidarité, contrats-ville, emplois-jeunes, etc.). Jean-Noël Chopart estime que « cette fonction de création d'activité pour les populations précarisées introduit une contradiction pour les politiques de qualification et de professionnalisation du secteur social [...] Il ne faut cependant pas en surestimer l'impact ». Reste que l'entrée dans le champ d'une partie des 350 000 emplois-jeunes va une nouvelle fois recomposer le champ des interventions et de la formation. Ces emplois vont notamment reposer la question des compétences. Ainsi dans certaines associations peuvent se côtoyer pour un même public des professionnels labellisés de niveau III ou IV, des emplois aidés, des bénévoles (les évolutions de l'Association des Paralysés de France en sont une bonne illustration). Même si les « missions » diffèrent, se posera la question de la coconstruction d'une professionnalité auprès d'un public donné.

Cela posé, il est signalé que : « la plupart des recherches réalisées montrent que les professions sociales restent majoritairement à l'abri et jouissent tout au contraire d'une position plus favorable que la moyenne sur le marché de l'emploi (accès rapide et facile à l'emploi, majorité de contrats à durée indéterminée, etc.). De ce point de vue, les diplômes sociaux continuent à constituer une garantie non négligeable ».

b) Vers une nouvelle technocratie du social

Au sein des différentes recompositions qui affectent le champ, on observe aussi une réingénierie des services et une modification des organigrammes. Ces éléments, à des degrés divers, participent de la définition des qualifications des différentes professions sociales. Jean-Noël Chopart rappelle d'abord le modèle de Christian Bachmann et Michel Chauvière (1986) sur une dualité structurelle des qualifications sociales distinguant voire séparant un social d'intervention (d'aide directe à la personne) et un social de gestion (traitant les questions d'argent et d'organisation). Ce modèle voulait que « la sphère de l'intervention (les différentes professions sociales) soit relativement isolée et indépendante de la sphère gestionnaire (constituée des administrateurs des associations et des fonctionnaires de l'administration sociale). Les labels professionnels, garantis par les diplômes d'État, autorisaient une certaine autonomie dans la conduite des activités ». Ce

modèle s'est transformé depuis le début des années quatre-vingt et surtout à l'occasion de la décentralisation. On voit donc se former progressivement un nouveau corps de gestionnaires du secteur social. « Doté d'une doctrine, d'outils spécifiques et d'une représentation commune du rôle qu'il a à jouer entre les élus et les techniciens, ce groupe professionnel n'hésite plus à remettre en cause un modèle de travail social, fondé sur l'autonomie des professionnels et l'autoprescription, la partenariat horizontal et interprofessionnel ne respectant pas les lignes hiérarchiques, ou la défense de la déontologie et du secret professionnel ». La réflexion ainsi entreprise sur les modèles organisationnels a conduit à reconsidérer d'une part la place et le rôle des cadres du social (non nécessairement issus de la branche historique) et de l'autre, à remettre en cause d'anciennes spécialisations professionnelles. L'exemple le plus significatif est celui des corps des attachés et des conseillers socio-éducatifs de la fonction publique territoriale qui ne se fondent plus sur un diplôme initial en travail social. Investissent dès lors le champ - à partir d'une formation universitaire, commerciale ou technique - des profils nouveaux, recrutés hors des professions classiques du social. Ces derniers interviennent dans un style quasi managérial (productivité, qualité...) autant au niveau des procédures et contingences administratives que dans l'organisation concrète de l'aide et de l'accompagnement aux usagers. Jean-Noël Chopart précise que « sans exagérer l'importance quantitative de ces nouveaux profils au regard de la masse des intervenants sociaux traditionnels, ils peuvent toutefois constituer un fait significatif dans un certain nombre de secteurs (par exemple, l'insertion sociale et professionnelle ou encore l'action sociale communale), voire emblématique d'une volonté de se dégager de certaines contraintes résultant de l'impact des labellisations traditionnelles ». Certes, on peut toujours avancer, par un recours à l'histoire, que le champ a toujours été caractérisé par une grande variété de statuts, de contenus d'activité, de lieux ou secteur d'exécution, de certifications (cette dernière constituait une référence importante pour les recrutements). Mais il existait une relative adéquation ou cohérence entre la certification initiale et l'appellation du poste ; « ainsi, on détenait un diplôme d'éducateur spécialisé ou d'assistante sociale et on occupait la fonction d'éducateur spécialisé ou d'assistante sociale, comme si la certification initiale disait tout des contenus de l'activité professionnelle ». L'étude tend donc à montrer que « l'actuelle disjonction, observable dans certains cas, entre les certifications initiales et les appellations des postes occupés ne constitue pas un bouleversement profond de la division technique du travail social, mais

on peut y voir une sorte de marqueur de la perte de pertinence du modèle de la certification au profit d'autres critères de fonctionnement du champ professionnel ». Ces constats mettent au jour « une tension entre un fonctionnement relativement fermé du champ professionnel garanti par les diplômes d'État et un fonctionnement plus ouvert où la compétence individuelle des agents est le critère principal d'évaluation lors du recrutement et pour la gestion de carrière ». Il faut ajouter ici que le travail réalisé sur les trajectoires professionnelles semble confirmer qu'à côté des nouveaux profils, certains travailleurs sociaux certifiés par un diplôme d'État rejoignent ce modèle plus ouvert de la compétence en la complétant notamment par des études supérieures en université.

c) Le développement des fonctions généralistes

Les observations permettent également de cerner une tendance forte à la réorganisation des fonctions d'accueil et de suivi des usagers auparavant et majoritairement de la compétence des travailleurs sociaux de niveau III. L'étude semble montrer une réorganisation de la ligne de front du social ainsi : « tout se passe comme si les exigences de réorganisation des services avaient rencontré les stratégies de retrait de certaines catégories de travailleurs sociaux au regard du flux croissant des demandeurs et de l'aggravation de la situation des usagers ». Pour aller vite, cette réorganisation des services entraîne une évolution voire une spécialisation des tâches en fonction des niveaux de qualification. En effet, que demande comme niveau de qualification l'accueil des « éremistes » ? ; celui de l'assistante sociale diplômée du service social départemental ou celui d'une secrétaire d'un centre communal d'action sociale ? Cette mise ou remise en équivalence entre tâche à effectuer et niveau de qualification renvoie à une vision très taylorienne de l'organisation du travail. En l'espèce, à partir de nos observations départementales concernant l'accueil des personnes handicapées en établissement, on peut inclure dans ces fonctions généralistes celle d'« accompagnement » ; fonction où ne se pose pas vraiment le problème du flux des demandeurs. Elle est d'une part révélatrice de l'interrogation des différents professionnels (et de leur encadrement) sur leur place au sein d'une équipe éducative. Et contribue d'autre part, à une nouvelle division ou hiérarchisation des tâches. Ainsi, les réorganisations à l'œuvre dans certains de ces établissements « spécialisent » l'éducateur spécialisé (sous l'appellation d'assistant socio-éducatif « ASE ») dans des missions d'encadrement d'aides médico-psychologiques

(AMP) qui l'éloignent de l'accompagnement direct ; tout en globalisant les missions et les fonctionnements (ce qui nécessite assez souvent pour l'ASE de réaliser les missions initialement confiées aux AMP), au point d'entraîner un sentiment d'anonymisation voire d'uniformisation, provoquant à son tour un affaiblissement du sentiment d'appartenance à une profession sociale de niveau III. Par ailleurs, il est patent de constater que dans des services d'hébergement, par exemple, un stagiaire extérieur ou une personne nouvellement embauchée peut rapidement intégrer certaines tâches. Il est donc possible, à une personne suffisamment motivée, après avoir pris connaissance des missions qui lui sont imparties, d'être rapidement et efficacement présente à tous les stades du dispositif quotidien d'accompagnement de la personne handicapée.

Mais revenons au niveau national. Il est donc constaté, mais cela doit encore être vérifié, que sous la pression des flux des demandeurs se développent des fonctions d'accueil généraliste peu qualifiées et un repli du personnel qualifié sur des fonctions d'analyse approfondie des situations, de diagnostic et de confection ou gestion de dossiers. Ceci avec un double effet : « l'élévation des fonctions d'accueil direct qui se revendiquent comme partie intégrante du dispositif d'intervention sociale et, corrélativement, perte de contact direct avec le public pour les personnels plus qualifiés dont les tâches sont repositionnées sur un traitement administratif des dossiers des usagers ». Cette évolution comparable à un double processus de qualification/déqualification met en place de multiples paliers ou intermédiaires dans le traitement de certaines difficultés sociales (chacun a une place attribuée dans la prise en charge et ne la gère plus de bout en bout) mais surtout, on rejoint Jean-Noël Chopart lorsqu'il avance qu'elle met à mal « l'image libérale du rapport direct entre le professionnel et son client ».

d) De «d'ayant droit» à l'«usager».

Certaines observations pointent aussi une tendance marquée à transformer «l'ayant droit» en «usager» de services sociaux. Transformation qui pour certains conduit à une inflation des métiers du domicile marqués par une faible qualification. On fait surtout référence ici à « l'inflexion des politiques sociales vers des techniques de solvabilisation au détriment des pratiques de prestations directes mises en œuvre par des

établissements ou des services publics spécialisés ». On a déjà abordé ce point dans le chapitre précédent: la transformation de l'ayant droit en usager introduit un changement supplémentaire, susceptible d'influencer la recomposition du champ. Si l'on suit la synthèse proposée : « Les soubassements idéologiques de cette réorientation découlent du principe néolibéral selon lequel il y aurait toutes sortes d'avantages à transformer l'administré en « usager-client », voire « usager-employeur » de services sociaux. Par son engagement ou son retrait le mieux à même de produire une évaluation concrète de la qualité du service rendu ». Ces dispositifs traduisent donc une nouvelle réorientation qui privilégie la solvabilisation et une « autogestion » des besoins, demandes et ressources des personnes en difficulté. Ils sont jugés et définis comme plus pertinents que ceux « lourds, coûteux et à l'efficacité incertaine, selon lesquels la puissance publique détermine en amont les besoins de l'utilisateur et y répond directement par des réponses institutionnalisées ». On peut donc ici parler de privatisations, de commande directe, de proximité de formes d'intervention multiples (renvoi à la fois au domestique et au marché) qui vont encore accentuer l'aspect ponctuel ou circonstanciel de prestations ou de services d'intervention sociale ; incluant divers degrés de professionnalité, des normes, des évaluations de la qualité. En effet : « le service sera rendu dans le cadre d'un contrat interindividuel entre "l'utilisateur-employeur" et le prestataire du service » selon le degré de solvabilité et/ou d'exigence de l'utilisateur. Il est clair que, dans cette marchandisation du social, le segment de la prise en charge des personnes âgées est ici l'un des premiers concernés. On peut citer notamment la Prestation Spécifique Dépendance (PSD). Celle-ci sert à aider des personnes âgées dépendantes à leur domicile notamment pour la rémunération de salariés qu'elles emploient afin de les aider dans leur vie quotidienne.

Il semble ainsi que « la polarisation du débat politique et scientifique sur la question des professionnels de niveau III avait contribué à masquer la montée en charge des " métiers du domicile " » Ainsi, le SESI estime à près de 400 000 les emplois dits « de proximité » de natures diverses et gérés ou agréés par des institutions reconnues (les assistantes maternelles, les travailleuses familiales, les aides à domicile) ; ce qui représente selon ces comptes près des deux tiers des emplois sociaux. Les observations mettent également au jour le développement d'une autre forme de « domiciliation » de l'intervention sociale : l'accueil à domicile (aide sociale à l'enfance, personnes âgées,

handicapées, malades psychiatriques). Il s'explique pour partie par les « tendances à la désinstitutionnalisation des politiques sociales ». Enfin, pour Jean-Noël Chopart, face aux rhétoriques des avantages supposés d'être un usager-client, il faut garder à l'esprit que : « l'introduction des logiques marchandes aboutit à une segmentation du marché des services sociaux. Seules les catégories solvables de la population sont en mesure de profiter de ces dispositifs. Pour les peu ou pas solvables, cette orientation se traduit par une dégradation du service rendu, quand elle n'interdit pas l'accessibilité du service ».

e) La méthode théophanique : deviens ton propre sauveur

Sous ce titre personnel un peu provocateur, il s'agit de traduire « un certain recul des ambitions des politiques sociales qui conduit à confier aux groupes concernés la propre gestion de leurs difficultés ». Ceci par un appel de plus en plus fréquent au bénévolat et à l'émergence des « petits métiers de la proximité ».

Jean-Noël Chopart parle, en effet, d'une « tendance constante des nouvelles politiques publiques depuis le début des années quatre-vingt à privilégier dans la mise en place de médiations entre l'État et les populations en difficulté de personnes dites « issues du milieu » qui sont ainsi soudainement intronisées comme de véritables intervenants sociaux ». On pense ici notamment aux grands-frères, femmes-relais, agents d'ambiance, etc. Cette tendance - qu'on peut classer parmi les conduites et pratiques voire les expérimentations d'intervention sociale - peut traduire plusieurs demandes ou lacunes comme le développement d'une vie communautaire locale au sein des quartiers, la désertion ou l'abandon des professionnels labellisés (qui sont là mais qu'on ne voit jamais), une réponse possible à des demandes d'emploi non satisfaites sur le marché ordinaire de l'emploi ou encore la création d'emplois sociaux à moindre coût. Cette multiplication des réponses et des expérimentations peut aussi être mise en corrélation avec l'évolution de la visibilité de certains problèmes sociaux dans l'espace public (violences urbaines, grande pauvreté). Les célébrations médiatiques du self-help et de l'engagement bénévole ne manquent plus, comme on le verra plus loin. Il semble encore difficile de mesurer l'impact de ces expériences sur les recompositions en cours. Mais si ces expérimentations se pérennisent, se stabilisent et donnent quelques résultats, on assistera, à l'instar de beaucoup d'autres métiers sociaux, à une professionnalisation

progressive (revendication d'un statut, d'une qualification professionnelle reconnue...). Donc à une nouvelle déprofessionnalisation accentuant encore les effets d'éclatement du champ.

Pour conclure sur ce point, on peut dire avec Michel Autès (Journées du Croisic, 1997) qu'« il n'y a pas d'invasion mais un séisme qui bouleverse le champ » avec une recomposition des systèmes de compétences et de qualifications. L'émergence, dans les années quatre-vingt, de nouvelles professionnalités pour remplacer ou suppléer celles du groupe professionnel des travailleurs sociaux n'annonce pas leur fin mais s'apparente plutôt selon le terme d'Ingrid Drexel (1994 : 71), à « une érosion » puis « une décomposition » du noyau dur. Mais il est à peu près certain qu'ils ont manqué, pendant cette période, une possibilité de spécifier et de manifester leurs compétences et d'opérer rapidement une nouvelle genèse. On voit donc évoluer l'intervention sociale vers un ensemble de conduites et pratiques nécessitant une certaine professionnalité. À ce stade du développement, cet ensemble oscille en permanence entre conservation et développement des professions existantes et suppléance des avatars de son système de professionnalisation par d'autres interventions pas nécessairement professionnelles. Du concept de professionnalité, on retiendra ici la définition que donne Dimitri Weiss (1983) qui ne le réduit pas à la seule « qualification » mais l'assimile à « une histoire (personnelle et sociale, technique et culturelle) dans laquelle se rejoignent études et stages, caractère manuel et intelligence, projet et exécution, efficience et créativité » (cité par Trépos, 1992 : 217).

2.2. Les évolutions du champ au niveau départemental

Dans cette section seront développées certaines perspectives d'évolution du champ par la méthode des scénarios (2.2.1.). Puis, on détaillera les plus significatives au niveau de la Meurthe-et-Moselle (2.2.2.).

2.2.1. Des scénarios possibles

Comme signalé *supra*, pour compléter les différentes investigations sur les emplois et qualifications de l'intervention sociale, il a été proposé, dans la réponse à l'appel d'offre, d'examiner comment les intervenants sociaux dans différents groupes professionnels s'allient, s'opposent et construisent différents types de « frontières » entre eux et autour d'eux et comment celles-ci peuvent s'ouvrir ou se refermer. C'est pour étudier dans un discours collectif cet aspect « coupures et coutures » que nous avons mis en œuvre, la méthode dite des « scénarios » que Jean-Yves Trépos définit comme une méthodologie réflexive reposant sur la négociation et sur la production de consensus. Dans ce paragraphe, extrait du rapport final d'avril 1998, on ne donnera que quelques indications sur la méthode, sa mise en œuvre pratique (a), les résultats dans différents segments (b, c, d,) et une tentative de modélisation (e). Pour un développement plus complet, le lecteur peut se référer à l'annexe 1.

a) De la méthode

L'objectif principal était de mettre au jour, dans un déploiement rhétorique, certaines représentations sur l'avenir des professions existantes en même temps que leurs justifications. D'analyser les rapprochements possibles (ou déjà tous faits) entre des personnes et des engagements, la mise en équivalence de compétences ou de territoires d'apparence inconciliables mais aussi d'analyser les craintes ou appréhensions face au développement de certaines formes déjà stabilisées d'intervention sociale. Il s'agissait donc de placer différents professionnels devant des scénarisations susceptibles d'être perçues comme injustes, intolérables, insuffisantes, hâtives ou au contraire conformes ou acceptées. Mais, résumons brièvement la démarche.

Après une présentation de la méthode ont été remises aux participants une feuille comportant sept scénarios, une fiche réponse et différentes consignes. Ils devaient : classer par ordre de vraisemblance les sept scénarios proposés ; en extraire les affirmations qui leur apparaissaient comme proches de la réalité puis successivement cinq avec lesquels ils étaient d'accord et cinq autres qu'ils rejetaient ; enfin, on leur demandait

d'écrire leur propre scénario en s'appuyant sur leurs expériences et parcours professionnels. Ce travail achevé (au bout d'une douzaine de jours), une deuxième réunion était proposée pour la présentation et synthèse des résultats et un débat avec des chercheurs de l'équipe (celui-ci a été enregistré, intégralement retranscrit puis traité). Lors de ce débat, ils pouvaient d'une certaine manière restituer, pour l'analyse, leur propre scénarisation en risquant d'être contredits, repris ou soutenus par les autres. Nous avons fait l'hypothèse que, dans ces projections fictives, les professionnels pourraient alors exprimer (autrement que dans l'entretien face à face) leurs représentations du juste, du tolérable, de l'acceptable, de l'approprié, des compromis probables et trouver *in fine* un accord sur des pistes d'évolution des emplois et qualification des professions de l'intervention sociale. Rien ne permet cependant d'affirmer que ces accords «au repos» auront valeur de préfiguration des orientations et/ou positions futures des personnes interrogées.

La construction des scénarios a d'abord tenu compte de la diversité des origines et situations professionnelles d'intervention sociale, de certains résultats retranscrits dans les rapports de la première phase par certaines équipes du programme de recherche et de points de vue sur le travail social (notamment Aballéa, Autès, Chopart, 1996). Les scénarios proposés sont, en définitive, une juxtaposition d'assertions dont les nouages et les soudures sont avant tout le résultat d'un travail de traduction et de mise en alliance du chercheur. La conjugaison de ces assertions permet de nombreuses combinaisons d'évolution des emplois et qualifications. Bien qu'il soit impossible, dans l'état actuel de notre réflexion, de toutes les préfigurer, nous nous sommes assurés *a minima*, pour reprendre une formule de Jean-Noël Chopart, qu'il n'y a pas d'oubli majeur.

Il faut insister sur ce point : cette méthode a été dès le départ présentée et conçue comme un complément aux autres investigations de terrain pour cette étude. Si nous sommes essentiellement restés, en raison de diverses contraintes, dans la branche historique de l'intervention sociale en sollicitant un établissement d'accueil pour personnes handicapées et un institut de formation en travail social, nous avons tenté, non sans difficultés, d'inclure dans l'échantillon des intervenants œuvrant dans les nouveaux dispositifs de lutte contre l'exclusion. Sans pour autant faire « de nécessité organisationnelle vertu scientifique », on peut avancer que l'échantillon retenu a

néanmoins permis d'affiner le travail d'analyse sur les compétences, sur l'évolution des emplois et qualifications et sur celle des frontières professionnelles.

Cette méthode a été mise en œuvre à trois reprises :

- dans le segment de la prise en charge institutionnelle du handicap auprès d'un échantillon initial de 16 personnes et final de 13 personnes pour la partie « réflexion sur les scénarios »². Il faut préciser ici que pour la phase « débat » l'échantillon était néanmoins de 16 personnes représentatives de l'ensemble des services de l'établissement. La participation (fondée sur le volontariat) à toutes les étapes a été importante, même si l'une des questions centrales et transversales durant tout la discussion était : « À quoi peut bien servir une telle enquête et pourquoi nous ? ». Un certain nombre de personnes exprimait ainsi la crainte d'un détournement des résultats du programme d'étude vers des utilisations non appropriées comme un redéploiement ou une suppression de personnel ; en même temps on s'accordait sur l'importance d'être présents et acteurs dans ce type d'étude ;

- dans le segment de la formation initiale des travailleurs sociaux, auprès de 11 étudiants(es) « voie directe » en formation d'Éducateur Spécialisé (ES) et d'Assistant de Service Social (AS) réunis en séminaire de travail sur les identités professionnelles. En effet, il paraissait intéressant de recueillir les discours, interprétations, explications et rationalisations de futurs travailleurs sociaux à un moment-clé de leur processus de professionnalisation. Il faut signaler ici le vif intérêt porté par ces étudiants(es) tant à la méthode (directement reprise par certains pour d'autres travaux) qu'à l'étude dans sa globalité ;

- auprès d'intervenants sociaux des politiques de lutte contre l'exclusion. L'échantillon initial regroupait 7 intervenants présents dans la création, le développement et la gestion de nouveaux services ou de nouveaux modes d'organisation collective du travail social. Leurs profils de compétence étaient très divers (conseiller technique, coordinateur, directeur, chef de projet, médiateur). Dans ce groupe, seules 5 personnes

² Deux cadres socio-éducatifs, une gérante de tutelle, un directeur d'établissements, deux psychologues, une responsable d'appartement (de formation assistante socio-éducative), deux assistants socio-éducatifs, une monitrice d'atelier et trois moniteurs d'atelier, une monitrice éducatrice, une aide médico-psychologique et une aide-soignante.

ont répondu au questionnaire (souvent très tardivement et après plusieurs relances téléphoniques) et une seule était présente pour le débat. On peut expliquer cette faible participation par les difficultés déjà signalées par Monique Legrand et Yvon Schléret lors d'autres phases d'investigation, à savoir le manque de temps ou un désintérêt pour l'étude.

Il faut préciser qu'il s'agit dans ce développement d'analyses globales. Autrement dit, une synthèse de la partie (individuelle) de réflexion et d'écriture sur les scénarios proposés à partir du questionnaire et de la partie « débat » réalisée lors de la restitution aux groupes des résultats de ce questionnaire. Pour faciliter la lecture de ces analyses, il est important de reprendre les différents scénarios construits par le chercheur et les résultats du classement opéré par les personnes interrogées.

Pour aller vite, signalons que le scénario A explore la question de la proximité et du bénévolat ; le scénario B celle de l'immédiateté, de l'urgence et de la manifestation (visibilité) des interventions dans l'espace public ; le scénario C pose celle des frontières professionnelles au sein du travail social ; le scénario D interroge la spécificité des compétences requises pour intervenir dans le social ; le scénario E revient sur l'importance et la prégnance d'une certaine forme de professionnalisation ; le scénario F sur l'utilité « retrouvée » des travailleurs sociaux ; le scénario G, enfin, sur une modification de la sphère décisionnelle et experte.

Scénario A

Beaucoup de gens ont aujourd'hui des fonctions « d'ordre social ». Le voisin, qui va aider la grand-mère qui est toute seule, lui faire ses courses, lui donner un coup de main, a une fonction sociale très importante. On parle des emplois de proximité et surtout du bénévolat ; il y a des gens qui par leur intervention évitent des hospitalisations, des séparations, des placements, des drames et des frais supplémentaires à la collectivité ; ils sont eux de vrais intervenants sociaux.

Scénario B

Le plus important pour intervenir auprès de publics en difficulté pour cause d'exclusion, de handicap ou de maladie c'est de le faire immédiatement et, surtout de trouver des fonds. C'est relativement facile si la cause est noble et que les médias s'en chargent (notamment la télévision, ses animateurs, ses sponsors et vedettes). Bientôt on aura plus besoin de « distributeurs » d'aide sociale que de travailleurs sociaux.

Scénario C

L'intervention sociale ce n'est pas un corps de métier ; c'est l'ensemble du personnel des institutions ou services. La frontière entre travailleurs sociaux classiques et personnes de l'administration ou des services généraux devient de plus en plus floue. A la limite, les cuisiniers,

Tous secteurs confondus, au premier rang, c'est le scénario D qui est plébiscité avec 75,9% et le scénario B qui est rejeté. Une analyse approfondie de ces différents résultats nous est ici de peu d'utilité ; signalons toutefois que :

- l'accord important sur le scénario D s'est fait prioritairement sur la nécessité de conjuguer plusieurs compétences, de maîtriser les différents dispositifs des politiques sociales, d'être en contact avec les publics ;

- le rejet du scénario B s'est opéré sur des aspects comme l'immédiateté de l'intervention, la médiatisation de l'intervention sociale et l'aspect purement « distributif » des formes actuelles d'aide sociale.

b) Le segment de la prise en charge institutionnelle des personnes handicapées mentales

Sur ce site, l'une des préoccupations des chercheurs a été de dépasser le cadre strictement institutionnel et localisé dans lequel se sont trop souvent enfermées les personnes interrogées lors des entretiens de la phase qualitative. Après analyse du débat, on peut avancer que cela ne va pas de soi. Le discours et les représentations restent majoritairement centrés sur et dans l'établissement. On peut présenter ou se représenter son mode d'exercice comme relevant du contrôle social ou de la promotion d'une nouvelle citoyenneté pour les personnes handicapées, d'un investissement quasi militant pour l'insertion sociale de ces dernières ou comme discours de lucidité du type « l'essentiel aujourd'hui, c'est d'avoir un job » ; on reste fortement ancré dans une logique institutionnelle locale. On pense notamment que l'équipement « établissement ou hébergement collectif » (même s'il subit des transformations) prévaudra toujours à d'autres.

La formulation la plus simple et la plus schématique pour modéliser l'évolution du champ auprès de ces professionnels est d'affirmer que : « au fond, même si les choses bougent chez nous [au niveau de l'organisation et des conduites professionnelles], elles ne peuvent pas être fondamentalement différentes dans l'avenir [tant que l'on ne touche pas aux positions et acquisitions] de ce qu'elles sont aujourd'hui ». Une telle formulation montre qu'ils se considèrent encore dans un secteur très protégé s'appuyant, d'une part sur leur position statutaire qui garantit une stabilité (toutes les personnes sont titulaires

de leur poste) et d'autre part, sur le fait qu'on aura toujours besoin de ce type de structure. L'expansion de ces structures d'accueil correspond pour l'instant à un besoin, à une nécessité comme le souligne notamment Roger Gentis : « La réalité, c'est qu'il subsiste actuellement en France plusieurs milliers de ces malades ou handicapés - arriérés ou enfants psychotiques devenus adultes - pour lesquels aucune solution pratique ne s'avère a priori pertinente » (Brandeho, 1991 : préface).

Cela posé, le débat était principalement centré sur trois types de discours :

- la défense et la manifestation des compétences ;
- les processus d'acquisition des compétences ;
- l'évolution des formes de professionnalisation.

- La défense et la manifestation des compétences

On s'accorde sur le fait que les professions ont déjà beaucoup évolué (surtout au niveau local) et que cette évolution est loin d'être achevée. Celle-ci est davantage impulsée par les financeurs et donneurs d'ordre qui sont clairement désignés à la fois comme les principaux agents des transformations futures et comme ceux qui maîtrisent les définitions des missions. Ils ont aujourd'hui une meilleure connaissance du champ et des dispositifs mais aussi des limites de l'exercice des différentes fonctions des travailleurs sociaux. En ce sens, les financeurs et donneurs d'ordre achèvent également un processus de professionnalisation. On s'attend donc à de nouvelles transformations et évolutions qui nécessiteront d'importantes capacités d'adaptation et dans lesquelles les professions comme les assistants socio-éducatifs et les aides médico-psychologiques auront davantage un rôle de réalisation ou d'exécution que de conception. Comme noté dans la phase qualitative, tout se passe comme si on restait à la fois dans un système très traditionnel et dans une mouvance qui oblige les travailleurs sociaux de la « branche historique » à s'adapter en permanence à des évolutions très diverses. On parle d'un élargissement de la profession qui n'existait pas auparavant ; celui-ci est immédiatement mis en lien avec des évolutions, des volontés et orientations politiques et sociétales. Cette évolution est donc davantage subie (à des degrés divers) que provoquée. Chacun s'accorde à penser que sa participation à l'évolution de son propre secteur reste très localisée et en fonction de critères faisant apparaître davantage des enjeux personnels que

des enjeux structurels. C'est donc la spécificité même de ces professions dans le champ de l'intervention sociale qui est questionnée. Ce qui explique peut-être l'importance accordée à la question de la technicité, à celles de l'acquisition de nouvelles compétences et de la compréhension des dispositifs.

Face à ces évolutions, on s'accorde sur la nécessité de défendre les positions et compétences acquises au niveau de l'institution et sur le fait que la reconnaissance sociale des compétences dans l'espace public devient plus importante que l'accréditation par un diplôme. Le fait d'être reconnu et de « s'y retrouver » semble primordial pour l'exercice des différentes fonctions et missions ; plus que l'accréditation par un diplôme. Pour certains, ce besoin de reconnaissance est uniquement local et passe par un sentiment d'appartenance à un groupe ou à des particularités contextuelles et/ou institutionnelles. Cette reconnaissance sociale devient cependant de plus en plus difficilement mesurable par les agents, du fait que les contraintes de mise en oeuvre de leurs compétences face à des tiers extérieurs sont essentiellement du ressort des cadres et des décideurs, les limitant (à des degrés divers) dans le nécessaire travail de manifestation de leurs compétences.

- Les processus d'acquisition des compétences

La question de la technicité a été au centre des débats sans toutefois que l'on parvienne à un accord sur ce qui la caractérise dans une prise en charge de personnes handicapées mentales. On évoque une « alchimie » de plusieurs compétences, exigée par les employeurs. En même temps, on avance l'impossible objectivation des compétences notamment en raison de l'impossibilité à « désaffectiver » les relations professionnelles et interpersonnelles. L'acquisition des compétences est très liée au « savoir-être » et au « savoir-être avec ». Cette représentation collective ou plus exactement cet imaginaire des compétences requises montre la croyance de ces agents en ce que Jean-Yves Trépos (1992 : 154) appelle « un schéma d'excellence corporelle et morale ». En définitive, tout se passe comme si la fréquentation, l'être avec la personne (sur le long terme) provoquait la compétence en même temps que le discours sur cette compétence. Ce fameux « savoir-être » a fait l'objet de nombreux échanges sur l'ensemble des sites. Il peut être considéré comme une aptitude globale de l'individu qui, en plus d'être

professionnellement compétent, incorpore une dimension de devoir universel voire humaniste qui dirige ses actions professionnelles. Dans les débats, nous avons dû « pousser » les enquêtés à définir l'articulation entre l'aspect technicien (l'intervention sociale nécessite une technicité) et l'aspect savoir-être. De toute évidence cette technicité, comme le savoir-être échappe, souvent au domaine du dicible.

Pour ce qui concerne la formation, même si on s'interroge sur les compétences des formateurs actuels en travail social, elle est considérée comme incontournable. Notamment pour que « n'importe qui ne fasse pas n'importe quoi ». Cette formation doit être duale (mixte), comprenant une formation initiale ouvrant l'accès à des postes et des formations de perfectionnement permanentes. Il semble aussi nécessaire maintenant d'associer les financeurs et donneurs d'ordres à l'élaboration des programmes de formation.

- L'évolution des formes de professionnalisation

Il faut insister sur ce point ; pour ces agents, une telle évolution est d'abord (et surtout) liée au contexte institutionnel local. Dans ce cas, le processus de restructuration de l'établissement. A noter également, une certaine résignation devant ce qu'il faut bien appeler une « toute puissance » des décideurs et des donneurs d'ordre. On se représente sa marge de manœuvre dans la conception et la réalisation des actions et des projets comme relativement limitée. Lorsqu'on parvient tout de même à quitter le « local », il faut surtout signaler le refus des agents de voir les formes d'intervention sociale existantes se transformer en des aides ponctuelles ou circonstanciées ou encore purement redistributives. Pour eux, un intervenant social est avant tout un professionnel qui ne travaille pas dans l'immédiateté ; son action s'installe progressivement et se situe davantage à moyen ou à long terme. En ce qui concerne le bénévolat, sans être rejeté, il est perçu comme une forme exacerbée de quelque chose d'élémentaire chez l'être humain à savoir une relation ordinaire d'entraide (régulation primaire). Ainsi, le bénévole peut détenir des compétences équivalentes à celles du travailleur social diplômé « s'il en a les qualités ».

Signalons encore une critique sévère du phénomène de médiatisation de l'intervention sociale (campagnes et émissions « ramasse-sous », humanitaires et de solidarité ou d'appels à l'engagement bénévole) qui ne serait en définitive que le palliatif d'un manque évident de moyens financiers ou à un désinvestissement de l'État. On reconnaît cependant que ces conduites et pratiques que l'on qualifiera plus loin de « socio-médiatiques » (cf. chapitre 5) vont amener certaines associations à explorer ou à pérenniser de nouvelles formes d'intervention sociale.

c) Le segment de la formation initiale de travailleurs sociaux

Au moment de l'investigation, les étudiant(e)s terminaient leur deuxième année de formation (trois années au total pour cette qualification) et possédaient déjà des expériences de stage en milieu professionnel. Pour résumer d'une phrase leurs représentations, on peut dire que l'accent a surtout été mis sur leur spécificité professionnelle respective (ES et AS), sur leur ancrage dans une tradition professionnelle et l'utilité du travail social. Cela posé, ils ne sont pas complètement opposés à une vision plus globale, d'ouverture vers d'autres professions mais pas au détriment de n'importe quelle forme d'intervention. Au cours de la séance, le débat a également porté sur la notion d'urgence, d'immédiateté de l'intervention comme critères d'efficience de cette dernière.

L'analyse fait apparaître plus particulièrement trois points :

- les étudiant(e)s défendent leurs futures positions professionnelles (celles-ci sont assez proches de celles que nous avons pu rencontrer précédemment) et la nécessité de maintenir les professions du social traditionnel ou historique ;
- une réflexion sur les frontières professionnelles : sur une proximité des professions et avec l'utilisateur ;
- un refus d'une intervention sociale purement redistributive basée sur l'urgence et sur l'immédiateté.

- La défense des positions professionnelles et l'utilité des travailleurs sociaux

Si ces futurs professionnels de niveau III ont majoritairement exprimé l'importance de l'acquisition d'une technicité et de compétences multiples, ils s'accordent aussi sur la légitimité et l'utilité sociale des professions d'ES et d'AS. Pour eux, ces professions représentent encore les piliers du social, même si les évaluations maintenant admises (à l'exception de celles portant sur les relations d'aide avec les usagers qui, de l'avis de tous, peuvent difficilement être mesurées) des différents employeurs remettent parfois en cause cette légitimité. Il y a donc accord sur la nécessité de maintenir les professions du social traditionnel ou historique ; elles sont, certes, critiquées mais de toute manière restent toujours utiles. Par ailleurs, leur engagement dans une formation sociale résulte principalement d'un choix. En conséquence, il en est de même pour l'engagement professionnel sur le terrain : les cuistots, femmes de ménage ou le personnel administratif n'ont pas choisi de travailler dans le social, même s'ils remplissent parfois des rôles qui dépassent leurs fonctions ou statuts premiers. Ces rôles essentiellement caractérisés par des aspects communicationnels et/ou relationnels avec les usagers sont définis comme un complément au travail éducatif.

Enfin, les compétences professionnelles s'acquièrent par une progression dans le temps des capacités personnelles et relationnelles, doublée d'une ou de plusieurs formations plus ou moins spécifiques, légitimées par un ou des diplômes. Pour certains aussi, les compétences « on se les attribue, on ne les a pas bien définies mais on a l'impression qu'on les a ». De même, dans et pour l'exercice professionnel, on doit en plus acquérir des capacités de négociation et une grande adaptabilité à tous les terrains, aux différents usagers et à l'éventualité d'un ou de plusieurs partenariats. Ces compétences liées à un exercice professionnel doivent aussi permettre de faire « remonter les besoins » auprès des décideurs et/ou financeurs. Être près ou auprès des usagers sert ainsi à mieux saisir les modifications nécessaires dans les politiques sociales locales. Ceci davantage chez les AS : « Si on ne fait pas remonter les besoins du secteur, si on n'est pas près des gens, y'a rien qui bougera ; ça changera pas ».

- Frontières et/ou proximités professionnelles

Les frontières dont il est principalement question ici sont à la fois celles entre les différentes professions et celles entre les professionnels et les usagers (symbolisant une plus ou moins grande distance ou proximité avec eux).

Pour les premières, l'ouverture du champ à d'autres professions que les leurs ne pose pas vraiment de problèmes, même si dans la rhétorique dominante elle est présentée comme telle. Comme le résumait l'un des étudiants, « le problème se pose mais moi je me pose pas le problème ». On s'accorde assez distinctement sur le fait qu'il faut faire aujourd'hui appel à différentes professions (peut-être même à certaines, qui ne sont pas encore bien définies, bien cernées) et qu'il faut aussi savoir les former. Pour ces étudiant(e)s, l'intervention sociale c'est aujourd'hui une complémentarité entre des gens qualifiés qui peuvent prendre en charge dans l'urgence comme sur une durée un peu plus longue des publics en difficulté et des gens qui agissent plus sur le mode de la spontanéité, de l'engagement ponctuel ou circonstanciel. Pour certains, le bénévolat aujourd'hui ne rime plus seulement avec engagement spontané ou circonstanciel ; cette forme d'engagement est en train de se professionnaliser. Là encore, si l'intervention du bénévole n'est pas rejetée, elle est conditionnée par une bonne connaissance du terrain et une volonté d'adéquation aux demandes et besoins des personnes en lien avec des professionnels qualifiés. De plus, le bénévolat est pensé comme un nouveau type de financement ou d'aide au financement : « un plus pour combler les difficultés financières du social et équilibrer les budgets ».

Pour les deuxièmes, on revient à l'acquisition d'un savoir-être dans et par le parcours de formation et le parcours professionnel. Il ne s'agit pas d'une forme naturelle ou prolongée de contact avec l'utilisateur en difficulté ; le savoir-être se complète par une formation et dans une pratique de terrain (dans le fait de travailler pour et auprès d'eux). La proximité dont il est question ici est à la fois spatiale, géographique, relationnelle et professionnelle. Par ailleurs, l'insistance sur cette proximité ne se ferait pas simplement en référence à une caractéristique objective de l'activité mais permettrait également de développer une rhétorique professionnelle permettant de légitimer le travail par rapport aux décideurs ou financeurs et peut-être au-delà à l'ensemble de la société. Comme le

soulignait Roger Bertaux au cours du débat : « Votre travail est légitime parce que vous êtes en contact direct avec les gens en difficulté, et si vous n'aviez pas ce contact vous penseriez vraisemblablement que vous n'êtes pas aussi légitimes ». Aucun des participants n'a démenti cette proposition. On peut donc penser que cette rhétorique de la proximité participe aussi d'un conflit de légitimité entre les anciens et les nouveaux. Ce point est notamment illustré par l'exemple donné par un étudiant sur le travail en internat. Secteur où l'on établit assez facilement ce type de mise en équivalence : internat = proximité avec l'utilisateur = possibilité d'une meilleure prise en charge ; cependant « au quotidien, [...] le travail n'est pas très efficace, le soir il y a un "éduc" au milieu de 15 jeunes, on passe 10 minutes avec l'un, 10 minutes avec l'autre, on rejoint l'immédiateté, l'urgence, mais on va pas au fond des problèmes, alors que dans des structures beaucoup plus restreintes, le travail individuel est beaucoup plus important ».

Si l'on se réfère aux positions et propositions des étudiant(e)s, un intervenant social serait celui qui en plus d'un certain nombre de « richesses de base » accède à une formation qui le confronte à des expériences de terrain. L'ensemble lui donnerait une certaine technicité et la capacité de faire la différence entre ce que la personne qui est en face de lui est et ce qu'il voudrait qu'elle soit. En définitive, sa mission principale serait de donner des repères par rapport à la société dans laquelle vit la personne pour qu'elle « vive bien ».

- L'urgence et l'immédiateté ... en cause

Ces deux caractéristiques ont fait l'objet d'un important débat (malheureusement en fin de séance). Elles ont produit un discours du type : « L'immédiateté, c'est aider un peu mais tout de suite », alors que le travail social classique : « C'est plus un travail à long terme du type : on va d'abord reconnaître les besoins et mettre un suivi en route » ; c'est en cela que « c'est plus professionnel ». On reconnaît néanmoins que le fait d'intervenir immédiatement peut éviter certains enlisements. Dans la plupart des cas, intervention immédiate ne signifie pas intervention superficielle. L'intervention dans l'urgence demande même d'importants moyens et compétences ; puisqu'elle intervient au moment le plus délicat de détresse physique et/ou morale d'une personne et que d'elle va ou peut découler la suite. Ensuite se pose la question du relais ; à quel moment et vers

qui ? Il semble qu'il y ait ici une importante réflexion à mener sur les interactions entre les services de l'immédiateté et ceux du suivi et plus largement sur les capacités de ces services à passer le relais. Une première implication directement « corporelle » dans une relation commune instaurée par une situation d'urgence demande ensuite à un second degré une coordination avec d'autres personnes ou entre d'autres formes d'intervention.

Par ailleurs - trait important partagé par les étudiant(e)s - on reconnaît que le fait d'intervenir immédiatement donne une impression d'efficacité et une visibilité voire une reconnaissance plus grande du professionnel ou du bénévole dans l'espace public. Comme le précisait une étudiante, « on ne voit bien que l'immédiat ».

d) Les intervenants sociaux des politiques de lutte contre l'exclusion

Les données recueillies auprès de ces intervenants, malgré bien des efforts et relances, étaient à la limite de l'exploitable. Il a néanmoins été décidé de les traiter et de les inclure dans l'analyse globale. En effet, comme le précisaient déjà Monique Legrand et Yvon Schléret, sur ce terrain, des professionnels aux profils variés initient des dispositifs qui se surajoutent et s'entrecroisent à ceux déjà en place et tentent d'affirmer leur légitimité et de revendiquer une place dans le champ.

Parmi les cinq questionnaires il est difficile de distinguer nettement une coupure entre ceux qui pensent que leurs conduites et pratiques sont complémentaires de celles du travail social classique et ceux qui sont en position critique par rapport à ce dernier et revendiquent de nouvelles formes d'intervention et de nouvelles positions dans le champ. L'ensemble milite plutôt, à une exception près, pour une complémentarité entre les anciens et les nouveaux. On parle d'approche transdisciplinaire ou encore de dilution du corps classique des travailleurs sociaux dans un ensemble plus vaste d'intervenants sociaux. Sont également évoquées les modifications possibles du champ en référence au dispositif « emplois-jeunes » ; ces modifications sont avant tout perçues comme une « sous-qualification statutaire ».

Une première analyse des questionnaires permet d'avancer que l'accord se fait sur quatre représentations:

- la nécessité pour l'intervenant social d'acquérir une technicité ; en outre sa compétence doit être plurielle et adaptée (adaptable) surtout lorsqu'il se trouve en contact avec la population ;
- la variété des formes d'intervention et des partenaires auxquels devront faire face les futurs professionnels du social ;
- une relative obsolescence du travail social traditionnel. Aujourd'hui l'intervention sociale ne peut plus se limiter aux fonctions traditionnelles (trop rigides), aux métiers canoniques du social ;
- la prise de conscience que tout le monde peut ou doit à un moment ou à un autre exercer des formes diverses d'intervention sociale, d'autant qu'il y a la nécessité et la possibilité de répondre à des demandes très diverses (générales, ponctuelles ou circonstanciées) par des ressources qui peuvent l'être également.

L'analyse de contenu de l'entretien réalisé avec la seule personne présente au débat (favorable à une complémentarité entre les professions du social historique et du social nouveau) montre que, pour les « médiateurs », les coutures sont plus importantes en définitive que les coupures. Ils interviennent à d'autres moments, sur d'autres temps et ont une proximité différente avec les publics ; cette intervention est nécessairement plus souple, plus « flexible » que celle des services sociaux. L'ensemble du discours est basé sur cette rhétorique de proximité et de souplesse d'intervention sans remise en cause des professions traditionnelles. Nous ne pouvons que remarquer la grande capacité des « nouveaux », non pas à passer de l'action personnelle à l'action collective mais à les mettre très facilement en équivalence. Tout cela leur donne une reconnaissance différente qui est, semble-t-il, intériorisée par les publics. En ce sens, on peut également dire que les publics se protoprofessionnalisent.

Ces différentes dimensions entrent dans le processus de professionnalisation des médiateurs et deviennent autant de critères de sélection pour les futures embauches. Nous avons été frappés par l'importance des modes et critères de sélection établis (bonnes connaissances et intégration dans le quartier, capacités de dialogue, de négociation...) ; preuve, s'il en est, que nous sommes bien dans une logique de professionnalisation des uns et de déprofessionnalisation des autres.

e) Synthèse et modélisation de l'évolution des emplois et qualifications

Avant de proposer d'autres éléments d'analyse nous voudrions faire ressortir deux points :

- le premier est qu'il a été impossible aux personnes concernées de construire ensemble un scénario sur l'évolution des emplois et qualifications (pour les segments du handicap et de la formation). Bien évidemment, on peut, tout de suite, avancer qu'une telle construction ne va pas de soi (qu'il y a forcément résistance) ; on peut également invoquer une mauvaise organisation des séances ou un manque de temps. Mais il est possible d'y voir aussi un élément caractéristique de ces professions que schématise bien l'assertion suivante : réfléchir en commun n'implique nécessairement pas de « fléchir » en commun. Cela s'applique peut-être aussi à l'action ;

- le second concerne la méthode : dans sa mise en œuvre, comme peut-être pour l'ensemble de l'étude sur la Meurthe-et-Moselle, une attention peut-être trop exclusive au social traditionnel nous a sûrement fait passer à côté d'autres évolutions possibles, notamment les prémices de professionnalisation du milieu associatif et des bénévoles. Ceci dit, s'il fait partie des préoccupations « classiques », le développement du bénévolat ne s'impose pas vraiment comme axe de réflexion ou comme préoccupation majeure chez les personnes interrogées.

Cela étant, on se limitera ici, dans le prolongement des analyses précédentes, à identifier les coupures et les coutures à partir de quelques remarques comparatives pour proposer une modélisation de l'évolution des emplois et qualifications à partir de cette méthode. Une nouvelle fois, pour des raisons de temps et d'organisation du travail de recherche, il ne nous a pas été possible de réunir dans un même débat des représentants des différents sites. Cette confrontation de mondes professionnels manque à ce travail. Nous aurions certainement obtenu des données très intéressantes en croisant les échantillons sur les différents sites et plus particulièrement en constituant des groupes distincts entre les employeurs/décideurs/donneurs d'ordre et les intervenants sociaux de terrain. La confrontation entre les différentes représentations sur l'ouverture et l'évolution du champ aurait certainement contribué à la construction ou à la critique des principes de catégorisation nécessaires à la poursuite de l'étude.

La synthèse qui va suivre est donc avant tout celle du chercheur. La première étape de l'analyse (les coupures) suppose qu'il repère les représentations distinctives, les oppositions ; la seconde (les coutures) qu'il opère des rapprochements, construise des traits communs. La modélisation suppose qu'il identifie d'après ces rapprochements et distinctions un certain nombre d'évolutions parmi les possibles. Par cette précision, nous voudrions attirer l'attention du lecteur sur le fait que cette opération n'est pas sans risques ; dans l'échantillon global, les attitudes et les perceptions ne diffèrent en définitive pas tellement entre elles.

Force est de constater qu'une majorité des représentations va dans le sens d'une prise de conscience que les travailleurs sociaux dûment labellisés ne sont plus les seuls à pouvoir revendiquer une professionnalité dans le social. Tout se passe comme si une limitation quantitative et qualitative de l'action des professionnels de la branche historique et l'évolution jugée négative et insuffisante des liens de solidarité élémentaire, surtout dans un contexte de crise, créaient une volonté de voir évoluer l'intervention sociale vers des pratiques professionnelles alliant conservation et développement des professions existantes et suppléance des avatars de ce système de professionnalisation par l'intervention d'un environnement relationnel immédiat et non nécessairement professionnel. L'avenir n'est pas, pour les personnes interrogées, à une diminution des formes d'aide sociale existantes. Par ailleurs, même si la couverture qu'offrent encore les qualifications classiques n'est plus perçue comme suffisante, il semble bien que les différentes formes existantes intégreront sans trop de difficultés les sans doute nécessaires et nombreuses innovations relatives à la recherche ou à l'extension de nouveaux services ou modes d'intervention.

Comme cela a été souligné dans d'autres travaux (Meyer, 1997b, 1998b), on peut raisonnablement avancer que nous sommes simultanément au seuil d'un certain nombre de mouvements qui concrétisent une évolution ancienne et dans une perspective « d'expériences » professionnelles qui sont acceptées et légitimées dans l'attente d'une généralisation, si elles se révélaient « socialement utiles ». De fait, les années quatre-vingt-dix marquent un nouveau tournant par la multiplicité des investissements de forme et la nécessaire visibilité des actions et des compétences des professionnels de l'intervention sociale dans l'espace public. Investissements de forme au sens de Laurent

Thévenot (1990 : 59) qui impliquent des opérations et des équipements contribuant à façonner des similitudes, à former des équivalences entre des choses et entre des personnes : « De ces mises en forme résultent des codes, coutumes, personnes qualifiées, normes, standards ... qui constituent des biens communs sur lesquels chacun prend appui pour ses actions [ses conduites et pratiques d'intervention] en évitant ainsi le coût d'une perpétuelle enquête, ou renégociation, portant sur l'identification du sens commun ».

Les personnes interrogées n'ont pas une représentation feuilletée des emplois et qualifications mais plutôt une représentation d'un ajustement permanent au jour le jour de conduites et de pratiques dans des situations ou circonstances toujours différentes. Une représentation qui n'exclura jamais une certaine incertitude ou une critique de l'existant comme cela a été et demeure encore. Une représentation qui permet aussi de supposer que les distinctions s'effacent progressivement entre l'intervention sociale et des interventions de solidarité, et que l'évolution du champ sera marquée d'une part par un ensemble de rapports collectifs qui vont progressivement s'établir et se cristalliser entre des groupes professionnels différents et d'autre part par une mise en commun de moyens et d'équipements au service d'une action collective. Même si des divergences persistent sur la définition des problèmes sociaux et les solutions apportées pour y répondre.

Le champ de l'intervention sociale serait donc davantage un espace de coopération qu'un espace de confrontation. Les logiques d'intervention sociale s'inscrivent dans une configuration plurielle d'acteurs selon un jeu de plus en plus ouvert, fait de coopération, de négociation, de contractualisation, d'expertise qui n'excluent pas la confrontation mettant en présence des acteurs différents suivant des projets, des logiques de missions, des circonstances sociales particulières. Dans ces conditions, on observe un certain nombre d'acteurs qui développent de nouvelles technicités et de nouvelles capacités à animer un système d'acteurs plus complexe tout en affichant une stratégie qui redonne importance et légitimité à l'action publique.

De fait, il se constitue également de véritables espaces de négociation des compétences dans lesquels, la prise d'initiative et la visibilité des interventions comptent

plus que les processus de professionnalisation classiques. D'une position et logique d'extériorité aux différentes formes traditionnelles de l'intervention sociale, certains groupes professionnels peuvent dès lors passer à ceux de co-définition et de co-réalisation. Nous sommes donc dans un régime de coproduction mais en définitive pas encore de coresponsabilités quant à l'issue et à l'évaluation des formes d'intervention en devenir.

Pour finir, signalons que le profil type de l'intervenant social auprès d'un public en difficulté pourrait être, selon les personnes interrogées : une personne en contact direct avec les publics ; sélectionnée sur sa motivation, ses capacités d'auto-évaluation et ses capacités communicationnelles ; formée à une multiplicité de formes d'intervention dont elle ne maîtrise pas forcément les définitions et qui sont amenées à évoluer rapidement selon les demandes, besoins et ressources.

2.2.2. Une recomposition des modes d'exercice et des modèles de compétence

On ne détaillera pas ici les résultats phase par phase. Il a paru plus utile, pour aller à l'essentiel, de reprendre et de synthétiser point par point les grandes lignes de ces évolutions qui paraissent confirmées par les observations des autres équipes. On se référera donc ici aux éléments conclusifs du rapport final d'avril 1998 de l'équipe de Nancy. Je compte sur l'indulgence de mes collègues chercheurs pour les libertés prises avec le texte original.

Signalons encore, pour la clarté du propos, qu'une distinction a été opérée entre :

- les professions du travail social (dont l'histoire est déjà ancienne ; ici la protection de l'enfance et des services et établissements sociaux pour personnes handicapées) comme faisant partie du secteur ou de la branche historique ;

- les nouveaux venus dans des professions plus récentes non encore établies (très dépendantes du politique ; ingénieur ou médiateur social, chef de projet ou de programme, etc.) comme faisant partie du secteur nouveau ou rénové.

Trois points permettront de mieux appréhender le sens et la nature de ces évolutions :

- la nouvelle importance prise par les donneurs d'ordre et les employeurs/financeurs par rapport aux professions sociales (a) ;
- les cadres institutionnels d'exercice des métiers, les compétences des intervenants sociaux (b) ;
- les modélisations possibles de la recomposition du champ social (c) ;

a) La recomposition des rapports entre institutions et professions sociales : une subordination des logiques professionnelles aux logiques institutionnelles et de mission

L'émergence de nouveaux acteurs de décision est l'un des traits marquants de l'évolution du champ. Il s'agit ici des directeurs généraux de grandes associations, d'établissements et services, d'élus du Conseil Général et des communes, de cadres de l'ingénierie sociale ou encore de hauts fonctionnaires. Ceux-ci ont, à des degrés divers à partir d'une légitimité d'ordre politique, le pouvoir de définir et de concevoir les formes et fonctions de régulation sociale. Ces définitions et conceptions déterminent, plus ou moins selon les secteurs, les compétences et profils des intervenants.

Ainsi dans la branche historique, les élus des conseils généraux avec les pouvoirs de décision et d'orientation issus des lois de décentralisation vont dans le sens d'une transformation des prestations proposées par les institutions et professions de la protection de l'enfance et reprennent à leur compte le souci d'une planification plus cohérente et efficace. Le nouveau schéma départemental vise notamment à relativiser l'autonomie des établissements et à favoriser les articulations institutionnelles en créant un réseau d'institutions sociales censé répondre à la multiplicité des « besoins » des usagers. Les idées d'échanges, de collaborations et d'ouverture en vue d'une mission globale d'accompagnement sont également très présentes dans le processus de restructuration de l'établissement d'accueil pour personnes handicapées. Elles ont une influence importante sur des professionnalités fortement marquées par un « déjà-là » institutionnel ; ces évolutions sont fortement portées par la direction et les administrateurs, alors que les professionnels vivent ces transformations de façon plutôt

passive. Du côté des élus municipaux, de plus en plus présents dans la prévention des exclusions (politiques de la ville) et dans l'aménagement des territoires (développement local), on affiche des opinions sur la manière de concevoir l'organisation de la vie de la cité où les liens sociaux seraient préservés ou retissés. Ceci notamment par un élargissement des missions des CCAS et la création de nouveaux espaces et structures de collaboration inter-institutionnelle, en partenariat et en réseau pour une intervention plus globale et cohérente sur les populations en difficulté. Enfin, les responsables de diverses organisations (secteur du logement social, entreprises et entreprises d'insertion) intègrent une dimension sociale à leur vocation initiale pour répondre aux phénomènes de paupérisation et de chômage de longue durée. Pour eux, la fonction sociale est étroitement liée aux objectifs économiques des organisations et se conçoit comme un « plus » légitime et nécessaire bien que secondaire. L'intervention sociale est conçue ici comme un moyen de réduire les dysfonctionnements organisationnels engendrés par cette paupérisation et d'œuvrer à la réinsertion professionnelle, soit en créant des emplois, soit en remettant les chômeurs sur le marché. Dans cette double logique économique et sociale, l'intervention sociale implique aussi des notions d'efficacité, de gestion, de management des projets et des activités.

Il faut rappeler que tous ces éléments s'inscrivent ou ont à voir avec la dimension économique qui constitue le champ (contexte général de restrictions budgétaires, logique de marché introduite dans le secteur historique, référence à la rationalité, obligation de rigueur dans les interventions ou injonction à l'obtention de résultats, etc.). Il apparaît ainsi que dans ces différents secteurs les enjeux du développement de l'intervention sociale sont fondés sur des logiques institutionnelles et de mission, plus fortes et plus cohérentes qu'autrefois. Ces logiques subordonnent progressivement celles des professionnels. Ceux-ci sont de moins en moins autonomes et de plus en plus au service des institutions sociales. Si la suprématie de l'institution sur la profession est une tendance forte du secteur social historique (qui au demeurant résiste bien aux différentes sources de déstabilisation), la prédominance des logiques de mission est dans le secteur nouveau une réalité tangible. Le recrutement s'y opère non pas en raison de leurs formations et diplômes sociaux, ni pour leur appartenance à une profession sociale labellisée, mais en raison de leur expérience de la vie, de leur trajectoire professionnelle ou de leur formation en sciences sociales et gestion.

Les réactions des professionnels de l'intervention sociale à ces évolutions sont diverses voire contradictoires selon les secteurs :

- dans celui du handicap (peut-être dans celui des personnes âgées) la tendance est au recrutement fort, voire massif, de professionnels peu formés et peu qualifiés. Ceux-ci sont cantonnés dans des tâches proches du domestique ou de la production de biens matériels. Cette situation ne favorise pas la constitution de pratiques professionnelles définies par les acteurs eux-mêmes. Ces dernières se construisent au gré des injonctions des différentes hiérarchies qui définissent l'organisation du travail et les actes professionnels. La compétence professionnelle socialement, statutairement ou conventionnellement reconnue est faible, même si la professionnalité peut s'avérer importante. Ces professionnels revendiquent et manifestent peu cette compétence et cette autonomie professionnelle face aux représentants institutionnels ou travailleurs sociaux ou médicaux de niveau de formation plus élevé ;

- dans les secteurs historiques du service social, de la Protection Maternelle et Infantile (PMI), et plus globalement de la protection de l'enfance, les professionnels de niveau III sont majoritaires et fonctionnent sur un principe de séniorité (professions anciennes, structurées autour de formations reconnues, de certifications d'État, de déontologies affirmées, de statuts protégés par des conventions). Leurs représentations de leur compétence et de leur utilité sociale font qu'ils considèrent les professionnels du social comme éminemment plus compétents que des administratifs pour définir les pratiques de l'aide aux usagers. De fait, ils revendiquent cette autonomie à l'égard des institutions, qui ont tendance à empiéter sur leur terrain. C'est dans ces secteurs que la confrontation entre les institutions et les professions, bien que peu visible, est la plus importante et la plus indécise quant à son issue ;

- dans le secteur des dispositifs d'insertion et de lutte contre l'exclusion, l'instabilité et la précarité du marché de l'emploi freinent la constitution de corps professionnels autonomes. On y trouve plutôt un nombre encore restreint d'« aventuriers » qui se caractérisent par la diversité de leurs origines professionnelles et la variabilité de leurs références disciplinaires. Ils sont plus soucieux dans l'ici et maintenant de s'accomplir ou d'accomplir une mission que d'assurer une stabilité professionnelle. Il est probable que selon les départements et régions, en fonction des histoires locales, les profils et processus de professionnalisation de ces intervenants

soient assez différents. Ainsi, le département a connu dans les décennies antérieures un relatif refus et/ou une résistance passive des travailleurs sociaux labellisés de s'investir dans ces dispositifs, abandonnant ainsi la place à des profils différents, mais aussi offrant un espace de déploiement aux discours experts critiques sur leur travail (routinier, inefficace, rebelle à l'innovation, etc.). Ceci posé, il est possible, à l'instar des professions sociales aujourd'hui établies, que progressivement ces intervenants constituent - autour de dispositifs relativement stabilisés et reconnus utiles - un groupe professionnel.

On le voit, cette recomposition des rapports entre professions sociales et institutions, n'est pas homogène et ne va pas de soi. Elle entraîne des confrontations entre les différents agents et des déséquilibres dans leurs positions. Il est clair que c'est elle qui conditionne pour beaucoup la transformation du champ.

b) Les cadres institutionnels d'exercice des métiers, les compétences

Parler des compétences dans le social demande au préalable de les replacer dans leurs modes d'exercices au sein des différentes dimensions constitutives. Ceux-ci s'inscrivent dans un équipement politico-technico-administratif de plus en plus complexe.

Dans le social dit « classique », ces modes d'exercices s'appuient sur la mise en application (sous la forme de politiques publiques et de prestations sociales) de droits objectifs définis dans différents codes (civil, de la famille et de l'aide sociale). Les organismes et les professions légalement habilités à intervenir au titre de ces droits sont codifiés, normés et contrôlés dans leurs fonctionnements et financements. Ces droits objectifs doivent répondre *a priori* à deux grandes fonctions souvent opposées : le développement et l'épanouissement de la personne (éducation, santé, action sociale, activité socioculturelle) et son environnement (aménagement urbain et rural). Ces fonctions sont destinées à des publics « d'ayants droits » regroupés dans différents segments comme l'enfance en danger, les jeunes en difficulté, les personnes handicapées, les personnes âgées, les toxicomanes, etc. Les moyens mis en oeuvre impliquent souvent une relation directe à la personne, baptisée selon les segments « relation d'aide », « accompagnement », « suivi éducatif », « accueil ». L'intervention est légitime ici parce

qu'elle s'inscrit dans une loi et des procédures. Son financement est encore, malgré certaines remises en causes, attribué de manière forfaitaire et les structures formelles d'action connaissent une relative stabilité. Elle n'échappe cependant plus à une recherche de rationalité (étude des besoins, pertinence du projet pédagogique pour assurer « l'épanouissement des personnes », etc.).

Dans le social dit « nouveau », construit depuis une quinzaine d'années, autour d'un lieu commun : l'insertion. Ici, les modes d'exercices s'appuient sur des droits dits « théoriques » (droits : à l'insertion, au logement, à la ville...). Contrairement aux droits objectifs, ceux-ci n'instituent pas « entre la collectivité et l'individu un rapport de débiteur à créancier », pour reprendre l'expression d'Elie Alfandari, mais rappellent des valeurs et mobilisent l'ensemble des différents acteurs locaux (collectivités locales, État, organismes d'HLM, associations). On vise ici une prise en charge collective du problème grâce à une intégration locale des diverses logiques d'action de cet ensemble d'acteurs (Lafore, 1992 : 55-56). Les lois et décrets issus de ces droits ne décrivent plus des normes pour garantir et encadrer l'action mais définissent des procédures pour que ces normes soient établies dans la concertation et la négociation à l'échelon local et pour « unir des espaces aux acteurs sociaux afin qu'ils stabilisent localement des consensus relatifs à l'action publique ». Cette mise en procédure du social influe, à des degrés divers, sur la construction, la manifestation et l'imaginaire des compétences professionnelles légitimes.

Dans l'entre-deux, la commande publique a changé, modifiant les rapports entre organismes d'intervention sociale et donneurs d'ordre. Ce changement se caractérise principalement par :

- une diversification des donneurs d'ordre. Outre l'État et les collectivités locales, des organismes d'HLM, des entreprises publiques à vocation commerciale commandent et financent des interventions sociales ;
- une reformulation des priorités. L'épanouissement personnel se traduit de plus en plus par la recherche d'une cohésion sociale dans laquelle l'immédiateté ou l'urgence fait loi face à une action éducative sur le long terme ;
- une multiplication des fonctions globalisées (insertion, cohésion sociale) qui n'opposent plus celles portant sur la personne et celles relatives à l'aménagement urbain ou rural. Aujourd'hui, les opérateurs d'insertion sociale ou professionnelle doivent

pouvoir justifier « d'insertions ». Le financement des actions est assuré à la mesure et non plus de manière forfaitaire, ce qui traduit la recherche d'opérationnalité par rapport à l'objectif d'insertion ;

- la constitution d'un cahier des charges qui conditionne le produit de l'action et son évaluation ; non plus en référence à des intentions ou à des valeurs générales, mais à un modèle défini à l'avance par le commanditaire ;

- le conventionnement des prestataires se fait action par action selon le principe de l'appel d'offre, d'où une concurrence directe entre les organismes ;

- le recrutement des intervenants sociaux ne se fait plus sur la base des diplômes et des qualifications certifiés par l'État. Le commanditaire se réserve le droit de choisir ou de préciser lui-même le profil de l'intervenant ;

- un changement de référence. L'ancienne référence globale de type psychosociale (compréhension des difficultés d'une personne par différents aspects psychologiques, sociaux et économiques) cède le terrain à celle privilégiant l'intégration de la personne autour d'un même objectif des différentes logiques d'intervention des opérateurs locaux.

Entre ces deux systèmes d'intervention sociale, les frontières ne sont pas nettes. Les coutures apparaissent plus nettement que les coupures. On a pu observer que le secteur historique subit également l'influence des techniques managériales de la logique de marché, de celle des procédures d'appel d'offre et de mise en concurrence de prestataires potentiels hors des frontières du département. Les interactions entre ces différents modes d'exercice de l'intervention sociale nourrissent différentes représentations sur la nature des compétences professionnelles requises. Compétences qui pour exister vraiment doivent aussi être manifestées.

Dans le social dit « classique », les compétences restent (encore) centrées sur la relation avec les personnes en vue d'un changement, d'une évolution ou d'une progression individuelle (ceci souvent sur une longue période). Même si le mode d'exercice est rationalisé et optimisé, le rapport à l'utilisateur ne l'est pas et, semble-t-il, ne peut pas l'être sans que, dans les rhétoriques professionnelles, il ne soit frappé d'inefficacité. Ceci entraîne certes à douter de la spécificité des compétences mais laisse aussi la possibilité à chaque intervenant de proposer son propre type de relation à

l'usager en insistant, comme on a pu l'observer dans le secteur de l'insertion, sur les caractéristiques de sa personnalité et sur sa capacité à gérer une relation. Ce qui n'est pas sans effet sur l'importance accordée jusqu'à présent à une formation diplômante dans le social.

Cela posé, ce rapport particulier à l'usager - parce qu'il ne donne pas de résultats immédiats, mesurables en réponse à des objectifs opérationnels - délégitime aujourd'hui certaines professionnalités (alors que précédemment il les fondait) pour en relégitimer d'autres. De même, il n'est plus simplement pensé comme efficace ou suffisant dans la dualité (entre un intervenant et « son » usager) mais dans une multiplicité de savoir-faire différent (où il est possible de passer le relais, de faire jouer la concurrence, d'être critiqué). Ceci est d'autant plus important que l'introduction de la logique de marché induit une référence constante (dans le secteur de l'insertion) ou sensible (dans le secteur historique) au monde entrepreneurial et aux compétences qui y sont liées.

Dans ces logiques multiples de construction, de légitimation et de justification d'une compétence, sa manifestation, sans qu'elle soit centrale, doit être permanente. La certification par le diplôme ne permet plus « d'avoir la paix » ; ce sont les résultats obtenus qui, le plus souvent, sont déterminants. Reste encore à déterminer qui est compétent pour apprécier ces résultats. Ce qui renvoie à deux interrogations centrales qui ont guidé depuis le départ cette recherche doctorale :

- celle déjà posée par Jean-Yves Trépos (1992) « Qui a compétence pour juger de la compétence professionnelle de quelqu'un ? » ;
- qui définit et mesure les résultats à atteindre au regard d'une finalité comme la cohésion sociale ?

On verra dans le chapitre suivant que cette nécessaire manifestation des compétences passe notamment (mais non exclusivement) par des démonstrations, publicisations ou célébrations de ces résultats dans l'espace public ou devant des « spectateurs professionnels » au sens de Patrick Champagne (1990). Ces derniers pouvant être des partenaires ou des commanditaires, l'acquisition de nouvelles compétences comme la capacité à évoluer dans différents environnements professionnels

(travail en réseau...) mais surtout celle de négocier (les financements, les objectifs, les modalités de mise en œuvre et d'évaluation des actions) devient incontournable.

c) Modélisations de la recomposition du champ social

Plusieurs modélisations du développement du champ des professions de l'intervention sociale peuvent être envisagées. Les deux premières consistent à voir implicitement ce développement sous l'angle de la coupure. Autrement dit, d'une mise en concurrence ou en opposition des anciens et des nouveaux ; mise en concurrence qui n'exclut pas la confrontation dans laquelle les nouveaux peuvent, soit être digérés par les anciens ou *a contrario* les écraser par leur poids croissant. La dernière modélisation propose un développement sous l'angle de la couture. Dans lequel se dégagerait un compromis de fait sur la double base d'une professionnalisation maintenue et enrichie de nouveaux métiers et d'une réorientation des pratiques professionnelles.

La première modélisation consisterait donc à penser que le social « nouveau » va finir par être digéré par le social historique après avoir contribué à le faire évoluer. Ceci principalement sous l'effet du poids numérique et budgétaire des travailleurs sociaux labellisés (et autres personnels administratif ou technique) et de leurs organismes employeurs (largement majoritaires). Ce « déjà-là » permet d'une part de « faire la sourde oreille » et de résister aux changements induits par les nouvelles politiques sociales et les nouveaux dispositifs transversaux et peut-être à terme de les absorber.

Par ailleurs, on peut raisonnablement formuler l'hypothèse, par un appel à l'histoire, que les développements du social contemporain ont été amorcés par des manières de penser et de faire développées dans les années soixante-dix sous les noms et les pratiques de la prévention spécialisée et du travail social communautaire. Pour compléter ce processus, un recours à l'histoire permet aussi d'avancer que les anciennes pratiques (toujours majoritaires) sont obsolètes et que ce sont les nouvelles (par essence minoritaires) qui sont porteuses d'innovation et d'avenir. Même si, sous ces nouvelles pratiques, se dissimulent d'anciennes manières de faire du social remises au goût du jour. Comme on l'a déjà souligné dans le point 1.1.2. le recours à l'histoire peut avoir quelque intérêt. Ce que confirme Michel Autès (1998), pour qui les différences entre « ancien » et

« nouveau » renvoient plus à des discours de légitimation et de dénonciation qu'à la réalité. Les nouveaux profils (leurs employeurs surtout) construisent la légitimation de leurs compétences sur la base d'une rhétorique de distinction avec les compétences « anciennes ». Reste que ces nouveaux profils plus sensibilisés à construire de la nouveauté qu'à consolider ou préserver l'existant font évoluer le champ. D'autant, si l'on se réfère aux nombreux travaux en psychosociologie (Fischer, 1992) qu'il n'y a pas vraiment de risque à accepter ou à reprendre des points de vue minoritaires dans un contexte social majoritaire. Plusieurs exemples issus de nos différentes investigations viennent confirmer cette position.

Dans la seconde modélisation, le social nouveau affiche et impose des résultats et des différences dans les modes d'exercice suffisamment forts pour ne pas pouvoir être assimilées par le social historique, sans que ce dernier se transforme profondément. Dans ce cas, soit on considère qu'il n'y a pas vraiment rapprochement possible et on s'oriente vers une coexistence des deux secteurs ; soit on considère que la force d'entraînement du nouveau secteur va transformer le social classique dans le sens des logiques nouvelles.

La force de cette hypothèse tient dans le mouvement d'évolution ou « dans le tournant néolibéral » que semblent imposer les nouveaux décideurs locaux au secteur historique (situation de concurrence, financements sur objectifs et sur projets, procédure généralisée des appels d'offre). Ces pratiques nouvelles non seulement déstabilisent le social historique mais ouvrent aussi la porte à des opérateurs non sociaux, acquis aux seules logiques du marché (domination d'un secteur, profit, développement). Pour y arriver, ces opérateurs, peuvent s'appuyer sur la rhétorique bien rodée de « l'inefficacité » du travail social et de ses qualifications ou sur celle de la complexité croissante des problèmes sociaux, sur lesquels les anciens n'ont plus prise. Ils peuvent dès lors légitimer le recrutement de deux types de personnels sociaux : des personnels d'exécution sur des qualifications basses, bon marché ; des personnels d'encadrement sur des qualifications de management, mieux rémunérées.

On risque dès lors de voir advenir un social clivé en deux avec une coupure importante entre l'encadrement et les intervenants au contact direct des usagers. On trouverait ainsi :

- les personnels d'exécution mal payés et précarisés dans leur emploi ; susceptibles dès lors de revendiquer les avantages des travailleurs sociaux classiques bien stabilisés et sécurisés dans leur emploi (statut protégé, contrat à durée indéterminée...) ;
- les cadres du social, revendiquant non plus une carrière de terrain dans le travail social, mais aspirant à une assimilation aux managers des mondes industriel et marchand. On peut déjà en observer les prémices avec le développement du Certificat d'Aptitude aux Fonctions de Directeur d'Établissement Social (CAFDES) et la stratégie d'« excellence » de l'École Nationale de la Santé Publique (ENSP).

Cette recomposition du social est encore à l'épreuve. Elle doit apporter la preuve de son efficacité et la manifester ; elle doit aussi tenir compte de la résistance des acteurs, en particulier des professionnels de l'intervention sociale, si ce n'est, à terme, celle des usagers.

Pour la Meurthe-et-Moselle, il convenait plutôt de raisonner en termes d'acteurs sociaux et de rapports de forces entre eux, dans lesquels aucun des acteurs ne peut être totalement vaincu, ni significativement affaibli. On a pu observer dans ce département la stabilité du social historique fortement structuré autour des statuts, professions, diplômes, textes législatifs réglementant l'enfance, le handicap, etc. Les statistiques locales et nationales vont également dans ce sens. Ceci posé, les logiques nouvelles de marché et de compétition sont déjà bien ancrées auprès des élus et des responsables institutionnels tant dans les dispositifs nouveaux que dans les dispositifs historiques. De même, la restructuration du social sous une forme taylorisée paraît déjà fortement avancée. L'étude a montré qu'en proportions et non en valeurs absolues, les professions de niveau V sont appelées à se développer, au détriment de celles de niveau III, quoique de façon sensiblement différente selon les secteurs du champ social (plutôt dans le champ du handicap, adulte en particulier, des personnes âgées, des services d'animation ; moins dans les secteurs historiques du service social, de la protection de l'enfance ...).

Par ailleurs, on peut observer que les professionnels de la branche historique (notamment les plus jeunes) ne s'opposent pas fondamentalement à ce qui peut représenter des avancées et des transformations de leurs pratiques. La nouveauté n'est pas perçue comme une concurrence mais plutôt comme une complémentarité positive.

On s'accorde, à des degrés divers, sur la pertinence de certains équipements comme le projet, les approches globales, les interventions sur des collectifs, le partenariat, les réponses à l'urgence. De leurs côtés, les nouveaux profils, à l'exception de certains de leurs employeurs, se pensent souvent moins opposés que complémentaires des travailleurs sociaux. Ceci ressort clairement des différentes investigations menées sur sites, des analyses issues de la méthode des scénarios et des séances locales de restitution des résultats. De même ces nouveaux auront tout intérêt à stabiliser, à conforter puis à légitimer les positions acquises dans le champ. Cette professionnalisation reste cependant largement dépendante de la pérennisation des dispositifs (manifestation des résultats, obtention des marchés et financements). Si elle aboutit, il y a des chances pour que s'affrontent une fois de plus la logique gestionnaire des compétences, portée par les employeurs, et la logique maintenant statutaire et professionnelle des aventuriers devenus salariés.

On l'aura compris, la dernière modélisation est celle du compromis sans compromission ; de la recombinaison sans décomposition. Les formes du compromis - construits par les interactions de l'influence croissante d'une conception libérale du social et le respect des statuts professionnels - peuvent bien sûr varier selon les secteurs du champ social, la plus ou moins grande résistance des intervenants sociaux, et la capacité des uns et des autres de défendre en les manifestant leurs compétences professionnelles.

Cette dernière modélisation est présentée par l'équipe de Nancy comme une hypothèse de travail appuyée par l'ensemble des observations et analyses réalisées dans ce département. Elle reste cependant fortement conditionnée par la préservation des logiques et mécanismes institutionnels et financiers de la protection sociale française. Si ces derniers étaient remis en cause, l'hypothèse de la marchandisation de l'ensemble du champ social deviendrait la plus probable. Dans la situation présente, la guerre des anciens et des nouveaux semble déjà relever de l'histoire.

À cette première grille de lecture, il faut maintenant apporter un éclairage supplémentaire. En effet, il ne semble plus possible de réaliser un travail d'investigation sur l'intervention sociale sans situer et interroger ce qu'il est convenu d'appeler l'intervention humanitaire. Cette dernière se situe bien aujourd'hui dans le champ des

régulations spécialisées et produit des solidarités. Ses agents sont - par leur participation à des activités volontaires gratuites - communément appelés des bénévoles. Ils se rattachent en tant que membres à différents groupes au sein de ce qu'on appelle le tissu ou le fait associatif. Pour certains experts, ils sont appelés à jouer un rôle croissant dans la conception et la réalisation d'interventions sociales. Lors des différentes investigations effectuées pour cette thèse, on a pu constater que ces agents s'imposent ou sont convoqués pour remplir aux côtés des professionnels de la branche historique ou rénovée des activités analogues ou complémentaires à celles que mènent ces derniers.

2.3. Le retour ou le recours aux productions de solidarité

D'emblée, on doit ici en appeler à l'histoire pour préciser que la branche historique connaît bien le secteur associatif. Dans les années soixante, l'émergence de grandes associations mettant en avant leur rôle éducatif et socialisant dans différents segments (enfance et adolescence inadaptée ou en danger, handicap) participe de la professionnalisation des travailleurs sociaux. Pour aller vite, à cette époque elles se présentaient comme une rencontre d'hommes et de femmes, de parents et de bénévoles, de militants et de salariés œuvrant et travaillant ensemble en dehors de toute ingérence philosophique, politique ou religieuse, dans un esprit communautaire. On revendiquait une prise en charge directe du citoyen et de ses problèmes et une fonction de médiateur entre ce dernier et les institutions de tutelle. Progressivement s'est constituée sur la base de ces idéaux associatifs une partie de ce qu'on a appelé « le secteur privé ». Celui-ci est aujourd'hui très largement professionnalisé et équipé dans la gestion de très nombreux services, établissements sociaux et dispositifs d'action collective. Ce secteur a largement contribué à une multiplication des emplois et activités salariales dans l'intervention sociale, sans que le bénévolat disparaisse totalement. Bernard Hofmann (1997 : 152) présente quelques chiffres qui montrent l'importance des associations dans cette fonction d'employeur. Il se réfère à ceux de l'UNEDIC pour 1995 qui dénombre environ 580 000 salariés dont 10 000 dans le sanitaire (88 000 dans les établissements) et 470 000 dans l'action sociale (dont 145 000 dans l'accueil, l'hébergement et la mise au travail des handicapés). Selon, une étude du Laboratoire d'Économie Sociale-Fondation de France

de 1991, les associations sanitaires mobiliseraient 8,5 % des bénévoles (671 000) et les associations sociales 17 % (1 343 000). Laissons de côté, pour l'instant, les grandes associations du travail social classique pour nous intéresser au rôle que pourrait jouer le milieu associatif dans les transformations en cours. Il importait, en effet, pour comprendre la construction du champ, de s'intéresser aux discours qui affectent ces bénévoles explicitement à une mission de solidarité et qui trouvent ou retrouvent pour les associations dans le champ de l'intervention sociale un terrain d'investissement pour leur développement ou la pérennisation de leurs positions.

Si au début des années quatre-vingt-dix le débat sur la professionnalité des associations dites « d'intervention humanitaire » et de leurs bénévoles suscitaient des différends et des tensions fortes, les représentations ont évolué. Ils sont aujourd'hui largement reconnus et leurs modes d'exercice plébiscités voire présentés comme un modèle à suivre. Certes, il persiste encore des îlots de résistance notamment du côté de la branche historique de l'intervention sociale. Moins dans l'étude de la MIRE que dans l'enquête réalisée pour cette thèse sur le Téléthon, il apparaît (ce que d'autres travaux ont d'ailleurs mis en évidence) que certains travailleurs sociaux font toujours montre d'une défiance vis-à-vis des associations de bénévoles, mais qu'ils ne leur dénie plus certaines compétences par absence de technicité ou de savoir-être auprès des publics. La crainte d'une « concurrence déloyale » est aujourd'hui apaisée. Les réflexes protecteurs ont fait place aux discours sur la nécessité sinon d'un retour tout du moins d'un développement de toutes les solidarités. On ne parle plus d'opposition mais d'imbrication, de complémentarité. On s'accorde aujourd'hui sur cette « capacité spontanée » d'agents non qualifiés ou sans statut dans le social à agir collectivement et volontairement non pour des intérêts communs mais pour l'intérêt supérieur. L'évolution quantitative de ces agents y est sûrement pour quelque chose. À titre d'exemple, en 1990 huit millions de personnes (20% de la population) auraient effectué un travail bénévole en France (Archambault *et al.*, 1991). De même, certaines grandes associations fonctionnent avec un nombre important de bénévoles ; ainsi la Croix Rouge (14 800 salariés, 60 000 bénévoles dont 30 000 secouristes, l'APF (8 565 salariés, 28 000 bénévoles). Bref, il ne paraît plus exagéré de dire que le bénévole, dans le champ de l'intervention sociale et via le tissu associatif, remplit de véritables missions sociales. À ce couple bénévole/salarié, il convient d'adjoindre l'emploi aidé qui peut dans le secteur

associatif à la fois compenser la baisse des financements et le désengagement des bénévoles (Hofmann, 1997 : 152-153). Si pour terminer le tableau, on y ajoute les usagers qui décident de créer leur propre association, force est de constater que la division du travail entre ces différents agents doit faire l'objet d'un examen tout particulier, tant les activités des uns et des autres paraissent enchevêtrées.

L'intervention de type humanitaire est donc bien présente et bien ancrée dans le champ du social, d'autant qu'elle s'appuie sur une logique d'intervention d'urgence et ponctuelle plutôt que sur une logique de transformation sur le long terme des bénéficiaires et/ou de leur situation. L'articulation des deux formes d'intervention renvoie, notamment, au problème récurrent de leurs compétences respectives.

S'agit-il ici d'un nouveau champ du social en train de se construire avec une institutionnalisation voire une reprofessionnalisation, via le mouvement associatif, des modes d'exercice de la solidarité ? S'agit-il encore d'une remise en cause ou d'une recomposition des formes de solidarité qui ont fonctionné jusqu'à présent ? Pour tenter de répondre à ces questions, la MIRE a lancé un nouveau programme sur les années 1998 et 1999 en collaboration avec la Fondation de France et la Fondation du Crédit Coopératif. Ce programme est intitulé « Produire les solidarités, la part des associations ». Une partie de l'équipe de Nancy s'y est bien sûr intéressée et a répondu, sans succès cette fois-ci, à l'appel à projets de recherche. Dans l'attente des premiers résultats, certaines réflexions des chercheurs en sciences sociales qui ont présidé à la rédaction du projet de cette recherche sont du plus grand intérêt pour cette thèse et ses futurs développements. Cette notion de production de solidarité doit d'abord au même titre que celle d'intervention sociale être interrogée pour comprendre comment les agents peuvent produire les accords nécessaires à son existence et ses usages (2.3.1.). On poursuivra le raisonnement par une analyse sur les coutures entre les mondes professionnel et bénévole à partir de plusieurs exemples. Celles-ci sont complexes par définition et par construction. Elles provoquent différentes expertises et font place à des activités d'intervention sociale multiples (2.3.2.).

2.3.1. Quelques références à la solidarité

Un des éclairages les plus connus de cette notion a été donné par les sociologues d'obédience fonctionnaliste. Sans entrer dans le détail des définitions et références sociologiques, ce courant tente de montrer, dans ce cas, l'influence qu'exerce la société sur des individus ou groupes d'individus « naturellement » différents pour qu'ils puissent vivre ensemble, se lier, s'unir malgré leurs différences et se reconnaître comme appartenant à une communauté. C'est ce que souligne Roger Bertaux dans notre réponse à l'appel à projet de recherche : « Dans cette tradition, la solidarité est ce qui permet de rassembler en une communauté, de construire, voire de rétablir du lien social, aussi elle n'est qu'une manière pour les groupes sociaux d'exister, voire d'imposer à leurs membres les valeurs, les conduites, l'identité commune, sans lesquelles ils éclateraient [Ainsi] on pourrait présenter la solidarité comme un composé particulier fait d'identité commune, d'adhésion à des valeurs et conduites partagées, de normes enfin imposant à chacun à la fois son appartenance, ses manières de penser et ses manières de se conduire ».

La solidarité a également été présentée non plus comme un ciment social mais comme celui d'une lutte entre des opprimés et de leurs oppresseurs et plus particulièrement entre les exploités et leurs exploités. On pense ici tout particulièrement à la solidarité dans le mouvement ouvrier qui devait permettre de mener à bien la lutte contre le capitalisme et le pouvoir patronal. Cette solidarité peut se comparer à une mise en situation collective qui doit naître pour et dans un conflit ; conflit qui permet à son tour un renforcement de la cohésion des individus et des groupes. Aujourd'hui encore, il s'agit de lutter contre les inégalités qu'engendrent certaines maladies et handicaps physiques ou sociaux. Les injonctions à la lutte sont d'ailleurs très nombreuses (Luttons ensemble contre le sida , combattre les exclusions, la maladie, etc.). Ces luttes constituent donc aussi un système de références commun convoqué pour unifier et fidéliser des conduites et des attitudes tout en fournissant des moyens d'action, des repères et en réduisant des incertitudes. Les références faites plus haut aux droits théoriques illustrent également cet aspect de la solidarité ; le droit au logement comme le droit des sans-papiers demandent que se solidarisent dans la lutte différents agents

(occupation de locaux vides, des églises). Dans un premier temps, on peut observer que dans ces mouvements les personnes touchées commencent à s'organiser et à répondre à leurs problèmes. Dans un deuxième, ils permettent, au niveau local comme au niveau médiatique, des rencontres et des alliances inédites « entre le haut et le bas de l'échelle ». En effet, les personnes touchées en rencontrent d'autres qui se sentent concernées et s'allient avec elles puis s'inscrivent à des degrés divers dans leur lutte (militants, vedettes, personnalités politiques...). Ces agents, appelés dans la suite de cette thèse, des garants de légitimité deviennent un équipement central des productions de solidarité mais aussi de la construction d'une cause et de son accès, via la scène médiatique, à celle de la politique.

On retrouve également la solidarité dans le droit. Ainsi dans le préambule de la constitution (1946) : « La nation proclame la solidarité et l'égalité de tous les Français devant les charges qui résultent des calamités nationales » ; dans le code de la sécurité sociale : « L'organisation de la Sécurité Sociale est fondée dans le principe de la solidarité nationale » (article L.111.1, 1945) ; dans le code civil : « Il y a solidarité de la part des débiteurs lorsqu'ils sont obligés à une même chose, de manière que chacun puisse être contraint pour la totalité, et que le paiement fait par un seul libère les autres envers le créancier » (article 1200, 1804). Dans ce cadre la solidarité est un effet consécutif à des règles juridiques et non une production (voir sur ce point Alfandari, 1997 : 55-61).

Il faut aussi insister ici sur la littérature naissante sur ce thème qui associe assez souvent ou met en équivalence solidarité, bienfaisance ou charité. Les productions de solidarité sont alors présentées comme un renouveau de l'altruisme, du partage ou du don de soi. En l'espèce, ils représentent toujours l'action ou le service gratuit envers les autres sans garantie de retour. Pour beaucoup, elles sont dès lors des éléments à part entière de la vie économique, sociale et politique. Les supports privilégiés en sont l'État et le tissu associatif (pour le second, voir Halba et Le Net, 1997).

Un nouvel appel à l'histoire peut aussi montrer que les formes actuelles de solidarité ne sont qu'une continuité avec d'autres formes produites par certains groupes sociaux. Comme on l'a déjà signalé, des formes de solidarité créées par diverses volontés

collectives existaient de tout temps et partout quand elles n'étaient pas purement et simplement à l'origine de certains modes d'exercice dans la branche historique de l'intervention sociale. Dans ce travail, on soutient qu'elles sont de moins en moins discrètes et inorganisées et qu'elles sont loin de représenter - depuis la prise de conscience de l'importance des coûts de l'action sociale et de ses personnels - une simple partie de l'héritage. Diverses productions de solidarité participent aujourd'hui de la conception et de la réalisation de conduites et pratiques d'intervention sociale et dans certains secteurs leur processus de professionnalisation est déjà bien entamé.

Ces quelques exemples l'attestent : les références à la solidarité sont multiples et fluctuantes. La solidarité peut être convoquée par différents agents autant pour justifier de leur position dans le champ que pour légitimer leurs luttes pour la stabiliser ou la conquérir. Le terme même de solidarité connaît, plus encore que celui d'intervention sociale, un franc succès. Il est associé à des allocations, des échanges, des ministères et d'autres mondes professionnels. Ainsi parle-t-on d'un régime de solidarité pour définir un des systèmes d'indemnisation du chômage. Celui-ci a été mis en place en 1984 pour garantir un revenu aux chômeurs en fin de droits ou non éligibles à l'assurance chômage. De même si l'on suit Claudine Attias-Donfut (1996 : 317) : « La crise de l'emploi et celle de la protection sociale qui l'accompagne ont donné une grande actualité aux solidarités familiales et à la circulation des échanges hors du ménage, avec d'autres membres de la parentèle ». Quelques ministères sociaux se sont aussi réclamés d'elle (de la Solidarité nationale à l'Emploi et de la Solidarité en passant par la Solidarité entre les générations). Enfin, le terme est également présent dans les mondes industriel et marchand. C'est ce qu'atteste la lente progression du mécénat de solidarité, nouvel équipement d'intervention et de valorisation du social dans l'espace public. Ainsi une entreprise ou un groupe financier peuvent aujourd'hui s'associer ou initier une activité sociale non directement liée à son activité principale. On peut parler à l'instar de Jacques Walter (1997b : 15) de « commutation entre des secteurs d'activité (entreprises, services sociaux organisations humanitaires) et leurs divers agents » qui donnent naissance à des « combinaisons inhabituelles ».

Si l'on suit Alain Caillé (1997 : 12), la solidarité en son sens moderne et restreint s'entend comme « une redistribution des biens, matériels ou symboliques, effectuée par

ceux qui ont plus en faveur de ceux qui ont moins. Traditionnellement, la solidarité se déployait au sein de la socialité primaire, dans le registre de l'interconnaissance, et elle était assurée soit par les mécanismes propres au don-partage soit sous une forme ou sous une autre de don asymétrique (la charité chrétienne ou les largesses aristocratiques). Ces différentes formes, souvent modifiées en profondeur, sont encore vivaces. Mais le propre de la modernité est d'avoir systématiquement substitué à une solidarité d'homme à homme, personnalisée, une solidarité impersonnelle, fonctionnelle, publique et statistique (assurantielle). La forme dominante de la solidarité est assurée par un système public de redistribution (Polanyi), mettant en œuvre un don mécanique et impersonnel qu'on pourrait qualifier de don secondaire (ou secondarisé). On sait que ce système public de redistribution, sur lequel reposait tout le *welfare state*, est entré en crise profonde pour de multiples raisons. La principale étant que la crise du salariat, qui force à allouer des subsides à des non-cotisants, déséquilibre irrémédiablement l'ensemble ».

Pour Jacques Lagroye (1997 : 14), la solidarité peut être vue comme « un produit de diverses activités (de l'État, des associations, d'organisations spécialisées) ; c'est un ensemble de connaissances et de savoir-faire, mis en œuvre dans des situations de précarité, d'exclusion, de déviances ou de handicap, et qui résulte des interactions entre de multiples agents différemment intéressés à agir ; c'est aussi un composé de représentations hétérogènes concernant les causes de ces situations de marginalité, les moyens de prévenir ou de corriger leurs manifestations et leurs effets ».

Cette dernière tentative de définition me paraît particulièrement pertinente. Elle articule l'aspect conduites et pratiques et les représentations qui les initient. On peut ainsi mieux comprendre que des associations caritatives ou humanitaires développent des activités diverses pouvant déboucher sur des fonctions, des postes, des qualifications proches de ceux des intervenants sociaux (notamment quand l'engagement bénévole s'essouffle ou *a contrario* lorsqu'il atteint une certaine envergure) et qu'ils ont intérêt à se doter d'un label d'État, d'une reconnaissance d'utilité publique dans une logique de légitimation et de pérennisation. Mais la diffusion des conduites et pratiques d'intervention sociale ne se limite pas à ces seules interventions humanitaires.

2.3.2. Productions de solidarité et assemblages professionnels

Une des hypothèses posées par le programme de recherche est que « c'est notamment à travers l'activité des associations que se manifesteraient de nouvelles solidarités et que seraient produits les fondements d'une nouvelle citoyenneté sociale ». Cette notion de citoyenneté sociale est intéressante car elle ouvre encore davantage le champ. Dans une optique de citoyenneté sociale, il ne suffit plus de s'entendre sur ce qu'est ancien ou nouveau, professionnel ou bénévole, action publique ou action associative mais plutôt sur « qui » est susceptible de s'engager ponctuellement ou durablement pour que la situation sociale n'empire pas. Autrement dit, penser un nouvel élargissement du champ. Il semble acquis que les associations évoquées plus haut ont joué dans cet élargissement un rôle de pionnier. D'autant que, si l'on suit Danièle Demoustier (1997 : 46) : « Les années 1980 ont marqué une rupture, avec l'essor et l'autonomisation de l'activité économique des associations, qui ont conduit à leur reconnaissance comme entreprises associatives, spécifiques, ne relevant directement ni du secteur marchand ni du secteur public, et devant être abordées comme telles par les comptes nationaux ». Elle souligne encore : « Dès la création de la Délégation interministérielle à l'économie sociale en 1981, l'activité économique de certaines associations était affirmée, en référence à celle des coopératives et mutuelles. Plusieurs mesures législatives ou réglementaires ont encouragé la collecte de financements privés (émission de titres associatifs, appel aux dons des particuliers et au mécénat d'entreprise, par l'intermédiaire ou non de fondations), la mobilisation du travail gratuit (par le bénévolat)... ». Il faut préciser que le volontaire se distingue du bénévole par son statut et la nature des missions qui lui sont confiées. C'est le décret du 15 mars 1986 qui définit le statut de volontaire pour la solidarité internationale et les conditions de sa prise en charge par une organisation lors d'un départ en mission. Le décret du 30 janvier 1995 renforce encore ce statut et prévoit une formation avant le départ et une aide à la réinsertion (prime de réinsertion de 1500 F). À signaler que l'indemnisation perçue n'est pas imposable et est exempte de cotisations (entre 1000 et 6000 F). Elle ne permet cependant pas de bénéficier d'une allocation chômage en fin de contrat.

Certaines investigations menées en Lorraine, en prévision de la réponse à l'appel à recherche, tendent à confirmer cet élargissement via les associations. Elles montrent que ces dernières, d'origine et de taille diverses, participent de manière sinon croissante, du moins significative à diverses formes d'action et modes de gestion liés aux fonctionnements aujourd'hui reconnus comme nécessaires pour la société française. Cette participation se retrouve dans des domaines très divers comme le sanitaire et social, l'éducation, la santé, les formations physiques, intellectuelles, morales ou civiques, la recherche pédagogique, et se traduit par des services ou actions ponctuelles ou durables de soutien, de solidarité, de sensibilisation ou d'information directe et/ou complémentaire. Les investigations réalisées en ce sens au Centre d'information de la maison des associations de Metz en Moselle montrent une grande variété d'activités (actions de solidarité ou d'insertion, aides de proximité, aides diverses mais aussi gestion d'établissements scolaires, sanitaires et sociaux, restaurants scolaires ou de quartier, défense des droits, logement, loisirs, organisation de classes de découverte, voyages scolaires ...). Si l'on se réfère aux travaux de l'observatoire de la vie associative, dépendant des Ateliers de Recherche sur les Activités Socio-Ecologiques (ARASE), pas moins de 18 244 associations sont venues compléter, ces dix dernières années, le tissu associatif lorrain. Chaque année, c'est donc plus de 1650 qui se déclarent dans différents secteurs d'activité à but non lucratif. Pour prendre la mesure de la progressive professionnalisation du secteur on peut se référer au rapport de 1995 du Conseil national de la vie associative. Celui-ci estime que les associations à but non lucratif dont les activités sont centrées sur l'action sociale emploient environ 300 000 salariés équivalent temps-plein.

Philippe Lyet (1997 : 167) illustre bien la pluralité des agents qui font et/ou font faire des solidarités et des compétences mobilisées dans différents « champs d'action ». En ce sens, il souligne « qu'à la Croix rouge, il y a trois champs d'action : le secteur sanitaire ou d'accueil des mamans et des enfants, avec des centres maternels dans lesquels on a des médecins, des infirmières, des puéricultrices, des assistantes sociales, et dans lesquels les bénévoles n'interviennent pas du tout ; le champ de la protection civile, avec des bénévoles mais aussi des gens salariés qui font en même temps qu'ils font faire ; le champ de l'action caritative classique où le secrétaire départemental a pour mission de faire faire par des bénévoles. On voit qu'au sein d'une même association, on a trois

champs d'action très différents entre lesquels on a souvent peu de passerelles ». Par ailleurs, à l'occasion de son 135^e anniversaire, la Croix Rouge française a précisé qu'elle souhaite systématiser et amplifier son action dans le secteur social et plus précisément pour mieux toucher « les zones de carences » de l'intervention sociale publique. Déjà investie dans la lutte contre l'exclusion avec la mise en place de foyers d'hébergement, d'épiceries sociales, de lutte contre l'illettrisme, elle veut dorénavant intervenir à la sortie des prisons (lieux d'accueil et d'information) et dans les banlieues sensibles en proposant aux jeunes « des pôles attractifs » notamment la formation aux premiers gestes de secours ou à l'informatique (*ASH* n°2071, mai 1998 : 32). De même, elle reprend l'idée (en France comme en Allemagne) du container de récupération de vêtements, à l'instar de l'APF, en précisant que les différents dons serviront à soutenir son action et à créer des emplois.

Cette citoyenneté sociale émerge également dans la dimension politique. On se souvient que les dernières élections régionales de mars 1998 ont permis à la Fédération française du bénévolat associatif de proposer des listes pour un vote apolitique. Dans la déclaration d'intention de Fabienne Van Ruymbeke, tête de liste mosellane, on peut lire que la Lorraine compte 25 000 associations, 17 500 bénévoles et 65 000 emplois salariés (1 emploi sur 12). Parmi les engagements des candidats, on note :

- le soutien de l'emploi associatif par financement complémentaire des emplois-jeunes et des emplois des plus de 40 ans ;
- la création d'une mission solidarité et d'un numéro vert SAMU social coordonnés au niveau régional ;
- la permanence dans chaque bassin d'emplois d'un fonctionnaire de la région coordonnant l'action des chômeurs et des plus défavorisés ;
- le soutien aux éducateurs de quartiers et la gratuité du sport et de la culture pour les quartiers difficiles ;
- la mise en place d'un statut de bénévole associatif ;
- la reconnaissance réelle du rôle citoyen joué par les associations ;
- la mise en place de cours dédiés à l'économie sociale dans les lycées professionnels.

De surcroît, cette nouvelle citoyenneté intéresse aussi les groupes financiers (banques et assurances) ; citons comme seul exemple ici la création d'une « licence bénévole » baptisée « carte sans souci » proposée conjointement par la Fédération nationale du bénévolat associatif et les assurances du Crédit Mutuel. Au tarif de base de 35F, elle propose « une assurance adaptée aux activités spécifiques des dirigeants bénévoles d'associations comportant une responsabilité civile, une assistance juridique, la prise en charge des frais médicaux, de rapatriement, ou encore le versement d'une indemnité perte de revenus en cas d'accident survenu dans le cadre de la vie de l'association » (*Contact Crédit Mutuel*, Eté 1997 : 15). Par ailleurs, le développement de conduites et pratiques comme le recyclage, la fourniture de repas, de vêtements ou d'aides diverses avec le soutien ou le parrainage de certaines banques témoigne bien, au-delà du mécénat de solidarité, de l'introduction dans le champ de conduites et de pratiques diverses sur un versant plus économique. La citoyenneté sociale est aussi présente chez les agents immobiliers par le biais d'agences immobilières à vocation sociale (AIVS). Dix-sept de ces agences, réservées aux personnes en difficulté, agissent par l'intermédiaire d'associations dépendant de la fédération des associations pour la promotion et l'insertion par le logement (FAPIL) (*Vies de Famille* n°1, sept. 1996 : 35). On a déjà signalé les velléités des entreprises à entrer dans la course, sans oublier d'en fixer certaines règles comme le rappelle Elie Alphandari (1997 : 60) : « Pour faire face au chômage des associations intermédiaires ont engagé des personnes en difficulté pour fournir des aides à la personne, des petits services aux particuliers. Les entreprises ordinaires ont obtenu de pouvoir assumer les mêmes services, avec les mêmes modes de financement. Et pour éviter une concurrence qu'elles considéraient comme déloyale, elles ont fait prendre une disposition selon laquelle les personnels embauchés par l'association intermédiaire devaient être encadrés par des professionnels lors de l'exécution de travaux au domicile des particuliers (loi du 5 juillet 1996) ». On le voit, il s'agit pour les uns et les autres autant d'agir que de délimiter différentes conduites et pratiques et d'obtenir sinon de nouveaux financements, tout du moins une aura d'efficacité et d'utilité sociales. On reviendra bien sûr sur ce point.

Cet élargissement fait aussi du financement/marketing, l'un des équipements indispensables aux diverses productions de solidarité et plus particulièrement à certaines associations ou organisations. Les conduites et pratiques socio-médiatiques de type

Téléthon, Restos du cœur ont définitivement contribué à placer ces productions citoyennes de solidarité dans une logique économique mais surtout dans espace concurrentiel qui nécessite de nouvelles professionnalités. On y dénombre aujourd'hui des marketing-donateurs dont la mission est d'élaborer les stratégies de collecte de fonds et des plans-marketing (mailing, télémarketing, opérations médiatiques, manifestations publiques, événements sportifs...) ; des collecteurs de fonds (bénévoles) qui organisent des animations locales autour de la cause que défend l'association pour solliciter la générosité publique ; le banquier solidaire qui permet l'attribution de crédits en fonction de la motivation de l'emprunteur à réaliser un projet à finalité sociale et participe aussi à la formation, la définition et la mise en place de ce projet. Il est clair que dans ce domaine les compétences dont se prévalent les responsables des ressources humaines, les responsables administratifs ou financiers et les comptables sont bien souvent demandées et importées par les associations. Ainsi, pour assurer les tâches administratives de comptabilité, secrétariat, accueil téléphonique, on peut aujourd'hui recourir à un assistant de mission qui prend en charge les aspects pratiques de l'organisation des missions des Organisations Non Gouvernementales (ONG) ; un chargé des relations publiques qui a pour mission de mener des opérations de communication au profit de son association surtout dans l'optique collecte de fonds, justification de leur utilisation auprès des donateurs (éditions de publications, conférences de presse, campagnes de publicité...) ; un traducteur-interprète (lectures des parutions étrangères, traduction des courriers, documents de travail ou lors de réunions) ; le documentaliste dont le travail est de lire la presse du domaine d'intervention pour constituer la base d'information de l'association (Brésillon, 1997).

L'émergence de formations à des métiers de la solidarité est également un marqueur très intéressant de cet élargissement du champ. Au-delà du fait qu'elles contribuent à la professionnalisation de leurs promoteurs et bénéficiaires, elles participent d'une représentation aujourd'hui largement répandue visant à présenter ce secteur comme un gisement d'emplois pour lesquels une formation universitaire et/ou professionnelle s'impose. Dans le secteur de la formation, il semble que ce soit l'action humanitaire internationale qui ait suscité les premières créations d'établissements ou d'organismes de formation délivrant des diplômes (dont certains sont reconnus par l'État). Ces établissements visent principalement à former ou à préparer des responsables

et gestionnaires de projets dans le cadre de la coopération et de la solidarité internationale. À titre d'exemple, on peut signaler l'institut de formation et d'appui aux initiatives de développement de Bordeaux ; l'institut supérieur technique d'Outre-Mer à Cergy-Pontoise ; l'école internationale de commerce Afrique-Amérique latine-Asie de Francheville ; une formation de logisticiens de la solidarité internationale dispensée par Bioforce-Développement Rhône-Alpes à Vénissieux ; ou encore des ingénieurs du développement local au Centre international d'études pour le développement à Lyon. Les établissements universitaires participent aussi à des degrés divers à la constitution de formations spécifiques orientées vers des programmes de développement notamment en agronomie, en sciences et techniques, dans les domaines de la santé, de l'économie et des sciences humaines. Si ces formations n'offrent pas de débouchés directs, elles permettent de s'orienter vers des postes de responsabilité dans la définition de programmes, de politiques publiques ou encore vers des postes de gestion de projets de développement. Les formations économiques peuvent trouver des débouchés naturels auprès d'ONG de développement, ou bien d'initiatives de lutte contre l'exclusion. Ce que d'ailleurs le programme sur les emplois et qualification a bien mis en évidence.

Ces constats et chiffres volontairement épars ne prétendent pas à l'exhaustivité. Tous représentent un équipement de légitimation d'une certaine réalité qui semble confirmer que l'association (on emploiera dès maintenant celui d'alliance) d'un certain nombre d'agents individuels ou collectifs à titre professionnel ou bénévole s'opère plus que jamais sur la production de conduites et de pratiques à « utilité sociale ».

Certaines d'entre elles sont, somme toute, très proches ou complémentaires de conduites et pratiques conçues et réalisées par les intervenants sociaux précédemment décrits. Si l'on suit le guide des métiers de la solidarité (Brésillon, 1997), les plus récentes peuvent se typologiser par segments et par la nature des activités. Mais on observe aussi très vite des positionnements successifs depuis le pur bénévolat à ceux qui combinent situations de professionnel et de bénévole. Ainsi dans un segment que l'on peut qualifier d'accueil, on trouve des activités telles que « accompagnant » de personnes séropositives ou malades en fin de vie ; « accueillant » dans des associations d'aide aux exclus et aux étrangers, dans des foyers de réinsertion ou d'hébergement d'urgence ; « écoutant » pour les permanences téléphoniques des associations de lutte contre

l'enfance maltraitée, le sida, les violences ou détresses conjugales ; « visiteur en hôpital » ou « blouse jaune » : cette activité particulièrement promue par la Fondation Claude-Pompidou ; « visiteur de prison », qui est amené à seconder les assistants(es) de service social, à prendre en charge un nombre restreint de détenus et faciliter leur « reclassement social ». Il faut signaler, que pour la plupart, les associations assurent et dispensent une formation *pro domo* pour ces différentes activités.

Comme signalé *supra* la culture participe aussi de ces conduites et pratiques d'intervention sociale. Ainsi dans les hôpitaux comme dans les camps de réfugiés on trouve des associations comme « le rire médecin » ou « Clowns sans frontières ». On s'accorde également à présenter les comédiens de compagnies de théâtre-forum comme jouant un « rôle véritable » dans des actions sociales (prévention de l'alcoolisme, sensibilisation aux problèmes sociaux des banlieues ...) Le théâtre-forum a pour objectif une mise en scène d'une réalité particulière, l'expression et une prise en conscience de cette réalité. Il a pour principe, pendant une représentation, de permettre un dialogue entre le public et le metteur en scène, qui invite les spectateurs à rejouer aux côtés de comédiens-improvisateurs des scènes inspirées de leur quotidienneté (Brésillon, 1997 : 40). Ce type de pratique montre à l'instar de Stanislas Nordey, directeur du Théâtre Gérard-Philippe de Saint-Denis que « le théâtre peut nous aider à vivre ensemble ». Lui en propose une version militante axée sur la proximité, en lien avec des associations locales, pour conquérir le public de la banlieue (Article d'Emmanuelle Bouchez, *Télérama* n°2503, décembre 1997 : 36-37). Plus dans le détail, on peut également citer l'expérience du Théâtre de la Seille qui a créé depuis 1992 « Cap Espérance », une action d'insertion socioprofessionnelle par le biais du théâtre des bénéficiaires du RMI et des jeunes sous mandat de la Protection Judiciaire de la Jeunesse. Ceci avec l'aide de plusieurs partenaires comme le Conseil Général, la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi, le Conseil Régional, l'ANPE, Politique de la Ville, Metz, Montigny, Woippy, et des travailleurs sociaux. Pour les promoteurs de cette action, « le culturel devient acteur social veillant à développer l'expression et la communication pour lutter contre le chômage et ses intolérables effets secondaires : le rejet et l'exclusion » (Voivenel, 1997 : 2). On verra par la suite que l'intervention des artistes ne s'arrête pas là.

Dans le segment « défense des droits des usagers », on a déjà évoqué des juristes qui mettent leurs compétences au service d'associations caritatives, humanitaires ou d'institutions (missions d'observation des droits de l'homme, permanence téléphonique ou accueil, conseils divers). Dans celui de l'insertion par l'éducation, on trouve des professeurs et instituteurs qui agissent dans un cadre associatif (secours catholique et populaire, école à l'hôpital). Mais on peut aussi y inclure l'écrivain public dont la mission est de rédiger des courriers pour les personnes illettrées ou analphabètes.

Dans ce contexte d'élargissement des productions de solidarités (d'aucuns diraient de repli sur une proximité), il semble d'ailleurs que les organisations caritatives à vocation internationale aient de plus en plus de mal à se repositionner. Comme le signale Claude Baehrel, secrétaire général de l'une des plus anciennes, le Comité Catholique contre la Faim et pour le Développement (CCFD) les bénévoles et donateurs sont « plus attentifs aux souffrances qui leur sont proches, certains pensent qu'aujourd'hui l'aide aux pays les plus pauvres ne revêt plus autant que par le passé un caractère prioritaire ». Cependant les équipes locales arrivent tout de même à mobiliser des bénévoles et donateurs par l'organisation, entre autres, d'actions ponctuelles comme les courses « terre d'avenir ». Ce type de manifestation permet également d'avoir un écho dans la presse locale ; ainsi lors d'une édition locale de 1997 en Moselle, on pouvait lire : « Tous ont ainsi parcouru les quelque 800 km pour marquer leur solidarité envers les peuples du Tiers-Monde, et plus particulièrement vers ceux de Haïti. Grâce aux nombreux parrains qui ont financé les kilomètres parcourus, mais aussi par la générosité des différents sponsors (les boulangers de ..., et le supermarché de), une somme de 15 205 F a pu être récoltée. Elle servira à participer au financement des projets de développement que le CCFD soutient dans 80 pays du monde » (*RL* du 16/05/1997).

La cohabitation d'une intervention humanitaire avec des diffusions et ramifications multiples et d'une intervention sociale labellisée tenante du champ mais questionnée suscite sinon des craintes tout du moins des positions très partagées. *De facto*, ces différentes situations ne peuvent que participer d'une tension aujourd'hui évolutive entre associations et professions établies pour revendiquer de l'intervention sociale. En accordant ou en refusant aux premières sinon une position experte (même ponctuelle ou circonstancielle), tout du moins une position d'arbitre, certaines

professions ne peuvent éviter un certain nombre d'épreuves de professionnalité, de mises en équivalence et de déstabilisation des compétences jusque-là reconnues.

Les assistant(e)s de service social prennent cette cohabitation et les réflexions qu'elle amène sur les compétences très au sérieux. En témoigne le 52e Congrès de l'Association Nationale des Assistants de Service social (ANAS) « Action humanitaire et action sociale ». Il faut reconnaître ici le rôle précurseur dans la réflexion et la prise de position de l'ANAS. Un article de Jérôme Vachon (*ASH* n°2059, 1998 : 19-20) décrit bien cette dernière. Il souligne en introduction que l'intervention humanitaire représente « à la fois, une tentation et un repoussoir. Une tentation parce que les méthodes des associations humanitaires - rapidité, efficacité immédiate, visibilité de l'action, engagement individuel - peuvent séduire des travailleurs sociaux en quête de nouvelles réponses face à l'exclusion. Alors même qu'on reproche souvent à ces derniers de ne pas être suffisamment réactifs. Mais l'humanitaire fait aussi figure de repoussoir dans la mesure où, sous couvert d'une certaine modernité, il constitue, aux yeux de nombreux professionnels, une résurgence des vieilles pratiques assistantielles qui atténuent les misères les plus criantes sans véritablement remettre en cause une organisation sociale génératrice d'inégalités ». Pour l'ANAS, le partenariat semble pourtant inéluctable : « Le social et l'humanitaire doivent, bon gré mal gré, apprendre à travailler ensemble. [...] la question étant de savoir qui fait quoi [comme conduites et pratiques], en précisant les objectifs et les méthodes de chacun » ; à Pierre Gauthier, directeur de l'action sociale, de rajouter que « La solidarité n'est plus du seul domaine de l'État [...] Du fait de la crise des grands mécanismes de l'État providence, l'action humanitaire est une réalité et une nécessité » [et qu'il est] « nécessaire de l'articuler avec l'action sociale traditionnelle » (pour un éclairage sur l'adaptation à de nouvelles formes d'organisation des assistant(e)s de service social voir Cousin, 1996).

Ce congrès a d'ailleurs été riche en discours experts dont celui de Xavier Emmanuelli, membre fondateur de Médecins Sans Frontières et créateur du SAMU social de Paris, qu'il préside aujourd'hui. Rappelons qu'il fut également secrétaire d'État à l'action humanitaire d'urgence des gouvernements d'Alain Juppé. La création de ce secrétariat a montré tout en la banalisant l'importance politique accordée à l'intervention d'urgence. Si l'on se réfère à l'article des *ASH*, aujourd'hui, tout en restant « un fervent

défenseur » de cette idée, il est le premier à en souligner les risques. « Comme ça marche, on a tendance à traiter toute l'exclusion sur le mode de l'urgence. Mais c'est une erreur. Le principe de l'humanitaire est de montrer les résultats de l'intervention immédiate alors que la solution se situe dans la prévention et le long terme. Le problème, c'est que le temps du politique est le court terme. D'où la tentation de plébisciter l'urgence. Mais c'est une facilité, l'exclusion ne se traite pas comme ça. »

Christine Garcette présidente de l'ANAS ne veut, quant à elle, pas opposer l'humanitaire à l'action sociale, toute deux nécessaires dans la lutte contre l'exclusion. L'important, semble-t-il, est d'apprendre à travailler efficacement en partenariat avec les associations et de « s'entendre sur qui est professionnel ». Pour elle, c'est celui « qui a une formation sanctionnée par un diplôme et une compétence reconnue ». Cette cohabitation trouve aussi ces détracteurs, à l'image du collectif « Malgré tout », animé par Miguel Benassayag. Celui-ci condamne le principe même d'intervention humanitaire, synonyme de résignation face à une organisation économique et sociale inégalitaire. L'urgence est ici perçue comme « une idéologie indispensable au maintien du sentiment d'impuissance [qui] sert à escamoter le temps de la réflexion et à culpabiliser les travailleurs sociaux auxquels on reproche de pas répondre dans l'immédiateté ».

*
* *

Pour clore ce chapitre, on doit remarquer avec Jacques Walter (1997b : 32) que « dans un champ professionnel aucune position n'est fixée par essence ». Il faut bien constater que les modes d'exercices pour intervenir dans le social se multiplient en suscitant plus encore que par le passé des remises en causes des professions établies tout comme des créations d'emplois mais surtout d'activités. Il y a peu de cohérence dans cette construction, d'où l'impossibilité d'établir une catégorisation trop rigoureuse. La seule sur laquelle les agents s'accordent a minima distingue « ceux qui vont au front » et les autres.

Ces différents modes d'exercices bouleversent autant le champ du social historique ou rénové qu'ils se diffusent dans d'autres champs devenus frontières (santé, sécurité, éducation, industrie, commerce, tourisme, sport, culture, médias...). Ils

montrent que dorénavant coexistent et/ou entrent en concurrence un grand nombre d'équipements : droits objectifs et théoriques ; expérimentations et initiatives citoyennes circonstanciées et limitées dans le temps ; logiques économiques, marchandes, institutionnelles et professionnelles ; diplômés de l'enseignement supérieur, technocrates, travailleurs sociaux, bénévoles, petits boulots et emplois aidés.

Il est donc important d'observer encore plus finement la perméabilité des différentes frontières professionnelles. Il ne me paraît plus exagéré de dire que l'interpénétration et le chevauchement des équipements rendent quasiment impossible toute délimitation. On peut observer que les frontières loin de se dessiner sont de plus en plus floues. C'est l'émergence d'un champ à intervenants multiples qui aujourd'hui doit être pris au sérieux. Tous ceux qui y interviennent peuvent passer d'un positionnement à l'autre, sans que soient vraiment maîtrisés les sauts effectués. Les champs professionnels sont parfois très nettement distingués et parfois ils se recoupent ou se superposent. Nous ne sommes peut-être pas très éloignés des analyses de Francine Muel Dreyfus (1983), pour qui le travail d'invention du métier naît de la rencontre réussie, en certains moments de l'histoire, entre des individus et des positions sociales auxquelles ils donnent ou redonnent vie. Il peut s'agir de positions à l'état naissant ou de positions déjà constituées mais qui vont être occupées de façon nouvelle. Aujourd'hui une collectivité locale qui s'interroge sur la capacité des travailleurs sociaux à gérer certaines situations d'urgence peut en même temps recourir aux associations prétextant une plus grande proximité et une connaissance indigène du terrain. Si l'associatif peine, elle peut encore y adjoindre des îlotiers, les commerçants du quartier ou désigner les agents (administratifs d'offices HLM, gendarmes, pompiers, artistes, sportifs, retraités...) qui seront, pour elle, les plus à même d'intervenir sur les situations qu'elle aura désignées. Il est possible aussi, pour reprendre un propos de François Ménard (1997 : 125) que « prennent le marché ceux qui savent le mieux s'intégrer dans ces politiques, ceux qui savent montrer les projets plus encore que ceux qui sauraient les mener à bien mais n'ont pas le savoir-faire ou ne disposent pas des réseaux pour y accéder ».

Alors qui sont les intervenants sociaux ? Sur le ton de la boutade, on est tenté de répondre d'abord, à l'instar de certaines personnes interrogées lors de l'étude de la MIRE : « vous pouvez répéter la question ? » ; et ensuite, on l'a vu dans les sections

précédentes, « les experts ne peuvent être formels ! ». Tout se passe donc comme si, pour reprendre une expression de Jacques Lagroye (1997 : 17) « la frontière est [résolument] indécise et [mais] empiriquement négociable ».

Indécise parce qu'elle est dressée autant par les intervenants sociaux, les décideurs et financeurs du social, par les dirigeants et bénévoles associatifs, les experts (au premier rang desquels les chercheurs), par les usagers ou ayants droit de moins en moins « prédéfinissables » selon l'expression de Jacques Ion (*ASH* n°2073, 1998). Mais aussi les médias qui proposent des descriptions et des interprétations de ces différents modes d'exercices dont se saisissent en retour l'ensemble de ces agents. Leur interdépendance croissante porte chacun à faire prévaloir sa conception de la légitimité des conduites et pratiques.

Négociable parce qu'au sein des grands débats comme l'exclusion, la grande pauvreté, l'enfance en danger, les handicaps et déviances... les significations prêtées à ces conduites et pratiques par ceux qui les mettent en œuvre, ceux qui les décrivent, ceux qui les évaluent et ceux qui ont intérêt à les manifester dans l'espace public, ne sont pas fixées une fois pour toutes. Les tentatives d'imposition des « bonnes définitions » et « bonnes délimitations » des compétences pour les légitimer ou justifier d'autres orientations vont devenir de véritables enjeux.

Dans un contexte, où personne ne peut revendiquer un monopole et où les coalitions et les protections sont encore instables, on comprend mieux la nécessité d'un véritable travail de désignation et de définition d'une intervention sociale légitime. Celui-ci va tantôt attester des coutures ou demander des coupures entre ces différents équipements. On peut avancer que ce travail de manifestation est, au-delà de la mise en scène d'une efficacité ou d'une utilité sociale, une forme d'édification de la compétence professionnelle. Ce faisant, l'intervention sociale ne peut plus se replier derrière des pratiques anonymes où l'on doit se représenter, paré du sceau du secret, son efficacité et la cohésion qu'elle crée entre les individus. Faute de quoi beaucoup d'autres agents pourront se réclamer autant de l'intervention sociale que des productions de solidarité et même ne pas s'y référer du tout.

On l'aura compris, il ne s'agit pas ici de dire que le secteur associatif réussit là où le travail social peine ou « échoue ». Encore moins de contribuer aux discours savants sur le déclin des travailleurs sociaux ou de la remise en cause de l'État providence et l'avènement d'un *welfare mix*. Mais d'avancer que nous sommes dans une coconstruction professionnelle de conduites et pratiques d'intervention sociale dont les finalités apparaissent comme éminemment incertaines. En effet, il est très difficile d'établir selon une formule d'Everett Hughes (1996 : 91) « quels sont les critères de succès, d'échec, ou d'erreur par opposition à l'exécution correcte du travail ». Tant et si bien « qu'aucune profession n'a de manière durable proposé et imposé la reconnaissance sociale d'une manière de faire particulière » (Bertaux *et al.*, 1998 : 14). Cette coconstruction amène la juxtaposition d'un processus de déprofessionnalisation et de reprofessionnalisation dans le champ. Processus dans lequel on fait l'hypothèse que la rapide visibilité d'une utilité sociale est centrale. Quand on réfléchit en termes de conduites et de pratiques et non plus exclusivement en termes de professions on peut sortir de l'ambiguïté qu'entraînent les débats noyau dur/périphérie et marché interne/marché externe. Dès lors, il a semblé plus fructueux de les prendre pour objet de recherche, d'observer et d'analyser celles qui se réclament d'une utilité sociale, celles qui sont désignées comme telles par les agents eux-mêmes et/ou par ceux qui sont chargés ou ont comme profession de les manifester dans l'espace public.

Mais quelles que soient les conduites et les pratiques d'intervention sociale, les professions établies ou associations qui les portent, on peut avancer que toute intervention sur le social va le déconstruire pour le construire, le redéfinir pour le pérenniser ou le réorganiser avec toujours un double effet sur celui qui agit et sur celui à qui est destinée l'action ou vers qui elle est dirigée.

3. Manifester des conduites et pratiques d'intervention sociale: des rhétoriques aux protocoles

Si, à une époque, les interventions des archers du roi ou chasse-gueux suffisaient, il faut bien constater aujourd'hui la montée en puissance du social d'intervention comme champ professionnel à configurations multiples mettant en jeu des alliances protéiformes (État, collectivités territoriales, organismes publics et privés, associations, entreprises, groupes financiers...). Il ne paraît pas excessif de soutenir que l'intervention sociale est le résultat d'une agrégation de différentes conduites et pratiques qui se construisent, se transforment, se diffusent et, *in fine*, gèrent, dans certaines limites et selon certaines modalités, les contradictions sociales et les problèmes sociaux désignés.

Christian Bachmann et Jacky Simonin (1981), avaient déjà dressé un constat similaire au début des années quatre-vingt pour le travail social en soutenant que son organisation est telle qu'un principe d'accumulation des segmentations s'y est instauré. Les particularismes ne s'annulent pas, ils s'ajoutent. Une temporalité particulière a fait que l'évolution des professions sociales s'est effectuée pendant une période par création d'îlots successifs plutôt que par une mutation interne et continue. Il faut d'ailleurs signaler que ces professions n'ont jamais été reconnues équivalentes sur le terrain. Elles ont été organisées à différentes époques et par des législations différentes. Par ailleurs, on l'a vu, la croissance des besoins liés au phénomène d'exclusion et l'obligation de rationaliser les conduites et pratiques ont été comblées par un constant processus de déqualification/requalification professionnelle (établissements, services, associations employant pour remplir les mêmes fonctions un personnel hors social ou de plus faible certification). De plus, « d'autres personnes apparaissent ainsi régulièrement proclamant pouvoir **faire autrement et mieux**¹, bénévoles ou nouveaux intervenants professionnels. Plus même, il arrive fréquemment que dans le corps social se fasse jour l'opinion que pour aider autrui en difficulté, point n'est besoin d'une compétence spécialisée, et que

¹ En gras dans le texte.

même parfois un citoyen ordinaire fait du meilleur travail qu'un intervenant qui prétend se fonder sur une compétence spécifique » (Bertaux *et al.*, 1998 : 14).

Dans ce contexte permanent (dit de « crise ») de restructuration/déstructuration mêlant cadre institutionnel reconnu et légitimé des professions du travail social, nouveau système de procédures et ramifications avec d'autres secteurs professionnels, l'intervention sociale se fait donc nécessairement sous les auspices de la pluralité et de la simultanéité. Elle est à la fois une et plurielle pour reprendre une formule de Jean-Michel Berthelot (1991), on ajoutera cumulative. Dans l'état actuel de ma réflexion, il me semble nécessaire de préférer le pluriel et le cumulatif pour l'observation du processus de professionnalisation et de déprofessionnalisation. Mais cette observation ne va pas de soi. Chacun des intervenants développe non seulement ses propres conduites et pratiques (qui, on l'a constaté, dans la dernière phase de la recherche MIRE ne sont pas évidentes à typologiser) mais se trouve dans l'obligation de les stabiliser ou de se démarquer de celles des autres. Au bout du compte, il se voit obligé de doubler « ce qu'il fait objectivement » d'une rhétorique de légitimation. L'ensemble lui permet sinon de conserver ou conquérir un monopole, tout du moins une position dominante et des protections stables.

Dès lors, la boîte à outils du parfait intervenant social doit se composer de :

- son autorisation légale d'exercer dans ce social en échange d'une rémunération matérielle ou symbolique. Autrement dit, de se faire reconnaître une licence au sens d'Everett Hughes (1996 : 99) ; à ceci près que dans le contexte de concurrence elle ne peut plus être exclusive ou automatique. Ce qui les pousse d'autant plus à revendiquer un mandat « pour définir les comportements que devraient adopter les autres personnes à l'égard de tout ce qui touche à leur travail » ;

- d'une stratégie efficiente pour l'utilisateur/client qui soit en même temps une stratégie bénéfique pour le groupe professionnel ou bénévole d'origine (notamment dans le cas du mécénat de solidarité ou d'une grande association humanitaire). La visibilité de cette efficacité dans l'espace public conditionne bien souvent en amont comme en aval cette stratégie ;

- d'équipements de manifestation de la licence, du mandat et cette efficacité ;
- conditions nécessaires à la reconnaissance de leur utilité et de leur autonomie. Ils peuvent

aussi être interprétés selon Everett Hughes (1996 : 191) comme « les efforts presque instinctifs d'un groupe pour se protéger des risques menaçant les carrières de ses membres [et permettent de rappeler] que ceux qui sont en sécurité et ont réussi ont le pouvoir d'exclure les " nouveaux " ou de freiner leur carrière». Ces équipements vont affiner la rhétorique de légitimation, et c'est là un point-clé de la professionnalisation des « établis » comme des « aventuriers », limiter les mises en équivalences mais surtout produire des expertises au lieu de les subir.

Pour Pierre Tripier (1994, cours de DEA) la construction d'une rhétorique professionnelle surtout dans les professions établies permet de se justifier face à un public, face aux propres membres et permet que chaque individu puisse s'identifier. La rhétorique professionnelle permet aussi de créer de bons arguments qui interdisent ou rendent très difficile toute argumentation ultérieure. Catherine Paradeise, citée par Jean-Yves Trépos (1996 : 57), a montré que l'organisation professionnelle [mais aussi associative] tient, à destination de ses pairs, des savants, des usagers et de l'État, une «rhétorique du besoin » (nous répondons à un besoin social), une « rhétorique de la science »(nous disposons de la réponse scientifique à un besoin) et une « rhétorique du monopole » (nous sommes les seuls à apporter la réponse appropriée), qu'il lui faut sans cesse « travailler », notamment en apportant les garanties rhétoriques que la balance est faite entre les retombées intra-professionnelles de cette position et les retombées pour l'ensemble du corps social.

On soutient ici que les rhétoriques de légitimation deviennent de plus en plus des exercices de communication *lato sensu* intimement liés à la reconnaissance d'une utilité sociale dans l'espace public. Ces exercices participent aussi à la construction d'un accord sur la nécessité de communiquer avec et entre les différents agents. Ce qui s'imposait moins dans la branche historique.

Il faut d'abord distinguer les lieux où se construit cette rhétorique. Le premier est, on s'en doute, le lieu d'exercice professionnel où un nombre défini d'agents élaborent des conduites et des pratiques spécifiques parfois euphémisées par l'expression « prise en charge ». Cette dernière doit, en principe, correspondre aux besoins de diverses populations et de la société auxquelles elle est censée apporter une réponse

pertinente qui permet à ces agents de se faire reconnaître comme utiles localement (3.1.). Le second est celui de la formation qui va permettre aux agents : de comparer ou de mettre en équivalence leur utilité locale, d'acquérir et de revendiquer une compétence certifiée encore indispensable pour se faire reconnaître comme qualifiés au niveau national (3.2.). Cette rhétorique sert au groupe mais doit aussi être connue des autres. Il convient donc maintenant d'étudier la manière dont les « performances » réalisées sont diffusées. Elles sont aujourd'hui principalement visibles : dans des revues ou bulletins institutionnels et associatifs ; dans une presse professionnelle spécialisée ; à des degrés moindres dans la presse généraliste (cette dernière, on le verra plus en détail dans le chapitre 5, dépasse toutefois par certaines pratiques ses missions premières). Ces inscriptions sont autant de signes de professionnalité de plus en plus déterminants dans la valorisation ou l'évaluation des conduites et pratiques d'intervention sociale (3.3.). Autre équipement nécessaire à la diffusion d'une rhétorique, les manifestations dans l'espace public (colloques, ouvrages, campagnes, rassemblements, expositions, festivals, journées nationales, etc.). Elles constituent objectivement des façons de « donner à voir » et « à faire savoir » qu'on détient une compétence dans le champ de l'intervention sociale (3.4.). Il n'est d'ailleurs pas exclu que ces deux équipements de diffusion servent aussi à la reconstruction de la rhétorique d'origine. Enfin, on montrera l'importance de la création et de l'attribution de différents labels. Cet équipement est très intéressant car il demande d'une part des accords, des coalitions, des stratégies entre les agents pour atteindre les critères définis. Et d'autre part permet, de définir et de maintenir une coupure entre ceux qui ont la compétence labellisée et ceux qui ne l'ont pas (3.5.). Pour finir, on avancera que cet ensemble « conduites et pratiques objectives/rhétoriques » de légitimation forment un « protocole » d'intervention sociale.

Il faut bien entendu avertir le lecteur qu'il ne s'agit pas ici d'une progression chronologique où la maîtrise de chaque équipement est un passage obligé. Selon les agents, leur appartenance à tel ou tel groupe professionnel ou bénévole, l'utilisation d'un seul équipement peut suffire pour manifester sa compétence et pour être reconnu comme intervenant social. Ces équipements sont mobilisés selon que les agents sont plus ou moins avancés dans le processus de professionnalisation ou de déprofessionnalisation.

3.1. La rhétorique *pro domo*

Tout au début de mon expérience de terrain auprès des personnes handicapées mentales, l'un de mes collègues me confiait que l'essentiel lorsqu'on veut avoir la paix est de savoir ce qu'il faut dire : « Ici tout ce que tu fais, tu dois dire que c'est pour le bien des jeunes, personne [surtout pas les jeunes en question] ne peut te dire le contraire ». Au-delà de son aspect caricatural, cet exemple illustre bien l'importance de construire et d'incorporer très tôt une rhétorique de légitimation de ses conduites et pratiques au sein du lieu d'exercice. « Avoir la paix », c'est aussi faire reconnaître son travail auprès des collègues, des cadres et décideurs locaux, obtenir ce qu'on demande et limiter les remises en cause. Bref accéder à une stabilité et s'orienter au mieux dans l'exercice comme dans l'épreuve (voir sur ce point Trépos, 1992 : 21-22).

Les rhétoriques professionnelles *pro domo* répondent bien entendu à des logiques et stratégies différentes selon les lieux d'exercice. Plus précisément selon qu'elles s'organisent plutôt de manière endogène dans un monde relativement fermé et protégé avec des groupes restreints et localisés (3.1.1.) ou allogène sous la forme du travail en réseau impliquant d'emblée un plus grand nombre de mise en équivalence, d'épreuves et d'expertises (3.1.2.).

3.1.1. Les rhétoriques endogènes

Elles prennent donc naissance plus spécifiquement à l'intérieur des lieux d'exercice. Si elles ont présentes, à des degrés divers, dans chacun d'eux, pour cette thèse elles ont été plus particulièrement observées dans des institutions totales au sens de Goffman. On doit s'arrêter un instant sur ces dernières. Gustave Nicolas Fischer (1990 : 165-166) reprenant les travaux de Goffman en résume bien les principales caractéristiques. Ce sont des lieux entourés d'enceintes ou de barrières qui forment un paravent contre les interactions sociales ; l'institution est « chapeauté » par une autorité qui se diffuse à l'intérieur et la contrôle ; les usagers vivent sur place et passent une

grande partie de leur temps à l'intérieur de l'enceinte ; ces institutions totales ont des buts avoués et sont considérées ainsi comme des entreprises à risques rationnellement calculés ; elles possèdent une culture imposée : « tous ceux qui entrent dans ces institutions avec leur culture antérieure propre vont devoir se conformer à de nouveaux usages qui ne sont pas les leurs » ; elles engendrent une sorte de « contre-vision du monde », c'est-à-dire une idéologie ou un point de vue sur le monde qui place (selon le type d'institution) celui qui s'y trouve en dehors du monde. Dans le champ de l'intervention sociale, on pense tout particulièrement aux prisons, aux établissements d'accueil, de soin et d'hébergement pour personnes gravement handicapées ou en grande difficulté sociale.

Ces rhétoriques se développent généralement sur trois modes : dans les conversations ordinaires (a), dans les écrits (b), dans le cadre physique (c). On se réfère ici à une étude ethnographique réalisée dans deux établissements d'accueil (Meyer, 1997a, 1998d) et sur l'investigation dans la seconde phase de l'étude de la MIRE.

a) Les conversations courantes

Les rhétoriques de légitimation participent d'abord de ce qu'il est convenu d'appeler le « sens institutionnel local » qui s'acquiert sans processus d'initiation et d'apprentissage et s'exprime dans les conversations courantes ou ordinaires entre les différents intervenants. Il faut rappeler que la conversation courante ou ordinaire, est un élément constitutif de l'observation participante. Le chercheur rencontre des gens et parle avec eux dans la mesure où il participe à leurs activités. Ces conversations peuvent se tenir n'importe où, à tout moment et sur une durée importante (Woods, 1990). En se mettant « à l'écoute » de ces conversations, on est d'abord frappé par la variété et la complexité des situations que rencontrent les intervenants dans les interactions entre eux et/ou avec les personnes dont ils ont la charge. On peut observer ensuite qu'une institution donnée est toujours liée à un fonctionnement donné, particulier, voire sans équivalent. Pour s'accorder sur ce fonctionnement, chaque groupe (ou équipe) construit ou coconstruit (parfois simplement en y adhérant) un discours vantant ou objectivant leur professionnalité (prévenant ainsi souvent toute critique ou évaluation) ou dénonçant celle des collègues. On peut presque avancer que dans ce type d'institution la professionnalité se construit au jour le jour et son caractère est éminemment fluctuant ; d'autant que des

personnels différents se côtoient avec chacun leur culture professionnelle et/ou situationnelle et leur passé dans l'établissement et leurs habitudes professionnelles.

Les agents construisent au travers de ces rhétoriques, avec plus ou moins d'autonomie ou d'influence, des séquences particulières de la vie institutionnelle, au sein desquelles ils se représentent chacune de leurs actions comme constitutives de leurs compétences professionnelles ; en d'autres termes, efficaces ou inefficaces, cohérentes ou incohérentes (avec le projet d'établissement notamment), de nature à permettre ou à retarder une transformation durable de leur situation professionnelle. *In fine*, elles informent peu sur d'éventuelles dispositions et inclinations singulières ou particulières dans l'exercice. Bref, une forme d'habitus professionnel qui pourrait expliquer les différentes conduites et pratiques. Ceci s'explique pour partie du fait que l'exercice au quotidien auprès d'un « public » repose davantage sur des conduites plus ou moins indépendantes et valorisées que sur des pratiques. Certaines conduites (surtout lorsqu'elles sont routinières) ne nécessitent pas ou plus de légitimation particulière. En ce sens, la rhétorique du professionnel est allégée par la couverture que lui offre son organisation. Ce qui n'exclut pas d'y trouver des professions de foi ou panégyriques de toutes sortes (vocation citoyenne notamment). Ce qui revient le plus souvent est le « savoir-être avec l'autre » ; autrement dit, la fibre sociale comme disposition particulière qui vient colorer une conduite d'intervention sociale. C'est le discours qui rapproche le plus les « anciens » des « nouveaux » ; il a pris une large place dans les répertoires de justification communs à de nombreuses associations ou professions.

Ces rhétoriques sont parfois particulièrement difficiles à suivre tant les définitions et langages institutionnels sont complexes et ne prennent sens que dans le système de représentations des conduites et pratiques professionnelles locales. D'autant que viennent s'y surajouter divers problèmes interpersonnels et intergénérationnels mais aussi des difficultés de positionnement à l'intérieur même de l'institution. Ces rhétoriques endogènes s'accompagnent souvent de l'invention de jargons professionnels ayant une double finalité. Les rendre difficilement accessibles aux non-spécialistes ou faire croire qu'on a définitivement adopté de nouvelles façons de travailler. Ceci était particulièrement patent après des retours de formation à l'époque de la montée en puissance de l'ingénierie sociale. On ne devait plus dire : « Je suis à la recherche de

solutions pour développer des relations avec les résidents » mais : « Comment définir de véritables projets en phase avec les besoins ? » ; ou encore, « Je vais mesurer les effets de mes projets » devenait : « Il faut évaluer les impacts de mes actions à long terme ».

b) Les transcriptions

La rhétorique de légitimation est également présente dans les rapports, carnets, fiches qui recueillent la transcription des discours traversant l'institution. En l'espèce, ils sont les outils d'une transmission et les instruments d'un témoignage, d'une légitimation et d'une validation du savoir-être et des compétences professionnelles. Ces transcriptions ont pour fonction de rendre compte de l'institution et de ce que les agents y vivent et y perçoivent comme étant des conduites et pratiques professionnelles. Jean-Marc Leveratto (1991 : 109-111) parle d'un moyen de transmission d'informations dont « la lecture attentive révèle la fonction symbolique implicite d'introduction et de stabilisation d'un ordre éducatif dans ce qui ne serait sinon qu'une suite contingente d'événements quotidiens ». Il le considère très justement comme « accepté unanimement en tant qu'instrument collectif nécessaire de mise en accord des comportements de chacun des membres de l'équipe conformément à un projet commun, comme un mode privilégié de constitution d'une communauté professionnelle autonome ». Plus encore ces carnets et fiches témoignent du passage d'une situation vécue comme environnement, on pourrait dire non pensée collectivement, à une position où cette situation peut être conçue comme objet de représentation et objet de connaissance par lesquels les agents s'assurent une « emprise sur cet environnement, et assure ainsi son insertion dans le mouvant et l'aléatoire qui l'entourent » (Beaujard, 1988 : 75).

C'est aussi par cette transcription que les agents coordonnent et régulent les conduites et pratiques. Elle leur fournit un sens et construit un pan du monde institutionnel. Bref, ces carnets et fiches décrivent ce monde et le mettent simultanément en forme. Le nombre de transcriptions, les moments dans lesquels elles ont été rédigées et l'étude de leur contenu permettent de penser que ceux et celles qui transcrivent dans l'ici et maintenant leurs perceptions sur les feuilles, carnets et cahiers y voient, au-delà d'une obligation formelle, un intérêt particulier. Chacun d'eux exprime une forme

différente de perception de la compétence professionnelle et d'une prise en charge et révèle, en fait, profondément l'identité professionnelle de l'agent.

On peut noter également qu'une partie des agents (toujours changeante) ne donne pratiquement aucune trace écrite de ses conduites et pratiques. Elle se limite au mieux à l'émission de courts messages. Ex. : *RAS - Nuit calme* ou *Bonne après-midi pour tous les résidents*. Cette dimension non observable du terrain mérite néanmoins qu'on s'y attarde. On a pu observer au travers des conversations ordinaires, que ceux et celles qui n'émettent pas de messages écrits le font à certains moments oralement au responsable ou au collègue concerné, et à d'autres moments ils refusent purement et simplement de participer de cette manière à la vie institutionnelle (souvent aussi, parce qu'ils éprouvent quelques difficultés à écrire ou à décrire les situations du quotidien). Ainsi une partie de la perception des situations, conduites et pratiques se trouve soit non « utilisée » (ou occultée) soit directement réinjectée dans le travail de représentation nécessaire à l'élaboration des conversations courantes.

c) Le lieu comme légitimation de la compétence

On a pu particulièrement bien observer ces rhétoriques endogènes dans l'un des sites d'investigations pour l'étude MIRE, celui de l'établissement d'accueil pour personnes handicapées en restructuration. Cette dernière a entraîné une transformation importante des missions, rôles, fonctions et surtout de la manière dont ils sont répartis et s'exercent. « Rôles, statuts et pouvoirs qu'il était difficile de séparer nettement voire de caractériser clairement entraînant des représentations collectives locales et la création de « clans » professionnels pétris de certitudes concernant leurs conduites, pratiques et rôles professionnels et faisant passer les impératifs de ces certitudes pour des lois intangibles » (Bertaux *et al.*, 1998 : 56). Avant la restructuration, le site apparaissait comme une vieille forteresse chargée d'héritages quand il n'était pas considéré « comme la poubelle du département » (*cf.* p. 30) ; après les projets d'extension et de transformation (architecturale et organisationnelle) portés par la nouvelle direction, les reconversions opérées sont d'ores et déjà, selon les dires des instances compétentes, des références à l'échelon national.

Lors des entretiens on apprenait que c'est aussi par l'affectation à un service ou bâtiment que se légitimaient la compétence et le bien-fondé des conduites et des pratiques. En effet, certains bâtiments étaient « étiquetés » autant que leurs résident(e)s et personnel. Ceux qui abritaient les ateliers avec un fonctionnement bien normé en petit groupe et géré par des éducateurs techniques spécialisés ou des moniteurs d'ateliers. Ces derniers avaient plutôt un bon crédit de compétence et savaient le mettre à profit. Ceux des hébergements avec des fonctionnements très diversifiés étaient étiquetés selon la « dureté » des résident(e)s et la qualification du personnel. Le cadre physique devenait signe de bonne ou de moindre compétence et celle-ci s'imposait aux agents (voir aussi sur les travaux d'Estelle Bonnet, 1994).

Force est de constater que cette dimension se retrouvait assez couramment dans le travail social. L'imaginaire des compétences comme les rhétoriques de légitimation se construisaient et variaient selon que l'on travaillait dans le privé ou le public ; « en externat » (travail de jour) ou en « internat » (travail en soirée, en matinée, les week-ends et les nuits) ; en établissement ou en milieu ouvert, etc. On peut même avancer que ce cadre physique s'imposait parfois, au point de limiter toute possibilité de mobilité interne ou externe.

3.1.2. Les rhétoriques allogènes

Il s'agit ici de s'intéresser aux rhétoriques pour ou par rapport à l'extérieur. Celles-ci sont davantage mobilisées par les « aventuriers » et les « associatifs » disposant de plus d'autonomie que par les « établis ». La construction d'une argumentation vise ici à promouvoir une identité professionnelle spécifique qui se distingue d'une identité collective déjà là (celle des travailleurs sociaux notamment). Cette construction vise également à faire reconnaître une qualité de service et nécessite donc une argumentation sur son authenticité. Le répertoire de justifications sert plus à convaincre qu'à prévenir ou réduire des critiques.

Lorsque le cadre physique et les sous-cultures locales influent moins, c'est le positionnement des clients et/ou des commanditaires, de leurs besoins et demandes qui prend « le dessus ». Dans les logiques économiques du type « entreprenariat social » qui structurent actuellement le champ, la rhétorique de légitimation doit s'adapter à de nombreux besoins et demandes. Comme le souligne Jean-Noël Chopart (1997), « La satisfaction croisée du commanditaire et de l'utilisateur devient, ainsi, la mesure de l'action ».

Certes on retrouve les panégyriques d'usages comme ceux repérés lors de l'investigation préliminaire pour la réponse à l'appel à projet de recherche sur les productions de solidarité : « être là où il faut, dès qu'il le faut » ou encore « le militant associatif n'est pas l'homme (ou la femme) des milieux feutrés, c'est sur le terrain qu'il (elle) fait ses preuves et que se mesure son engagement ». Mais ceci ne suffit plus. Le discours doit être celui d'un « polerspécialiste », qui maîtrise la connaissance des publics et des procédures. Il s'agit surtout d'affirmer dans les négociations comme dans les projets écrits de nouvelles capacités comme :

- savoir et vouloir travailler avec d'autres partenaires dans un souci d'ouverture et surtout dans une approche globale et concertée. Ce qui nécessite aussi de manifester sa connaissance des logiques propres aux partenaires choisis ou obligés (connaître le monde de l'entreprise et de la gestion, les instances de tutelle), la connaissance de leurs références juridiques et techniques ;

- savoir gérer un projet social. Autrement dit, fixer des objectifs, définir des besoins, les apprécier et les négocier avec le personnel, les décideurs, se situer par rapport à la concurrence éventuelle et avoir une vue prospective ;

- savoir mettre en place les budgets adaptés aux objectifs définis sans nécessairement tout attendre de l'État ou des collectivités publiques ; imaginer de nouveaux financements (recours au mécénat, etc.) ;

- savoir chercher l'amélioration du service rendu et plus généralement une meilleure productivité, savoir inventer de nouvelles réponses adaptées à la fois aux besoins des populations visées et aux impératifs socio-économiques du moment ;

- savoir organiser, animer et communiquer en démontrant une connaissance générale et experte des phénomènes sociaux (négociation, compréhension de problématiques diverses, analyse macrosociologique et macro-économique, synthèse, rigueur).

Ceci a été très bien observé dans le département de la Meurthe-et-Moselle. Ainsi « Pour les intervenants sociaux des structures d'insertion professionnelle [...] les savoirs revendiqués appartiennent au modèle entrepreneurial. L'analyse des activités au quotidien montre que la majeure partie de leur temps est consacrée à la fonction de production (approvisionnement et suivi des chantiers) et à la fonction commerciale (montage de projets, négociations et relations avec des partenaires). À la compétence première affirmée et revendiquée, issue des formations et métiers d'origine de ces intervenants (anciens responsables de production, chefs d'entreprise, ouvriers qualifiés), il convient d'ajouter une sorte de plus-value provenant d'une sensibilité sociale - souvent acquise par le militantisme associatif -, qui donne sens à la mission sociale dont ils sont investis. Tout en "faisant du social", c'est-à-dire en faisant preuve de compréhension, eu égard aux difficultés des publics et en en appelant au "bon sens" pour régler les questions quotidiennes liées à l'apprentissage des comportements et des règles au travail, ces intervenants sociaux ne font pas du social l'objet principal de leur intervention. Les dirigeants revendiquent moins ce bon sens mais davantage la maîtrise d'une "culture sociale" qui porte à la fois sur la connaissance de l'environnement et des politiques publiques et sur la recherche du sens et de l'éthique pour les actions engagées au nom d'une finalité sociale. Les discours et la mise en scène des compétences font donc référence, pour la quasi-totalité des intervenants sociaux de ce secteur, à **une double compétence**:² la maîtrise de savoirs techniques ou théoriques (hors secteur social) et des aptitudes à assurer une mission sociale » (Bertaux *et al.*, 1998 : 70).

3.2. Se former pour se faire reconnaître

La question de savoir pourquoi on entre dans le social et pourquoi on choisit telle filière de formation plutôt que telle autre, a suscité un intérêt particulier notamment chez les experts du travail social. On ne s'attardera pas à l'examen de ces motivations sinon pour citer les travaux précurseurs de Claude Dubar (1970). Pour résumer, le choix professionnel réalisé est toujours en relation directe avec un échec scolaire ou d'ordre

² En gras et souligné dans le texte.

professionnel. Ainsi, le choix du métier d'éducateur qui représente pour beaucoup d'adolescents ou de jeunes adultes et leur famille un relatif insuccès par rapport aux perspectives premières envisagées, se trouve d'autant plus vite (et mieux) relativisé que la famille se situe, la plupart du temps, dans la sphère marginale de la classe sociale à laquelle elle appartient. Pour appuyer cette analyse, on ne résiste pas ici à la tentation d'en appeler à l'histoire en citant l'ouvrage *Misère sans nom* (1956) de l'Abbé Plaquevent. Il définissait les éducateurs comme appartenant « à un monde sans classe, à égale distance du prolétariat et de la bourgeoisie. Ils tiennent du petit bourgeois raté et du rustre mal dégrossi. Ils font partie de ces gens qui ont déjà les prétentions de la bourgeoisie, sans en avoir les vertus (ténacité, économie et civilité). Renonçant à faire honneur à leur famille par l'aboutissement de leurs études, ils cherchent à réhabiliter par un titre, une pseudo situation, un pseudo métier qui puisse donner le change » (cité *in* Dosda *et al.*, 1985).

Cela étant précisé, on peut constater qu'au début des années quatre-vingt l'entrée dans les professions du social (à l'exception de celle d'assistant(e) de service social) était encore relativement facile. C'est souvent moins une vocation et sa rhétorique qui en donnaient l'accès que l'existence d'un réseau de relation mobilisable, d'un capital social au sens où l'emploie Pierre Bourdieu. Certaines affinités, accointances, liens familiaux étaient plus utiles que des savoirs sur les populations, un charisme et des inspirations ou motivations d'engagement pour autrui. Ceci doit bien entendu être nuancé selon les lieux d'exercices. Comme on a pu l'observer dans un des sites d'investigation pour l'étude de la MIRE, on peut également parler « d'attractivité locale », l'établissement devenant « l'industrie » la plus proche de son lieu de résidence. Dans ce contexte, la formation se faisait la plupart du temps sur le tas au jour le jour (à grand renfort de rhétoriques endogènes). Les équipes de travailleurs sociaux étaient alors, pour reprendre une phrase d'Alain Accardo, « un agrégat informel d'individualités plus juxtaposées que liées les unes aux autres » (Accardo, 1993 : 7). Si tout cela existe encore aujourd'hui, le développement de l'aspect normatif des exercices professionnels et des formations prend, depuis la fin des années quatre-vingt, le dessus. Dans la branche historique de l'intervention sociale, les personnes en place sans formation ont peu de chances de conserver leur poste. Comme cela est souligné dans le mémoire de DEA, si cette période portait en elle les prémices d'une déprofessionnalisation, elle était aussi une période faste

de professionnalisation avec une multiplication et une diversification des qualifications et une augmentation régulière du personnel qualifié.

On rejoint ici Elisabeth Longuenesse (1994 : 142) pour qui « la formation est au cœur de la définition des qualifications en général, à plus forte raison des identités professionnelles. Fondement de la compétence professionnelle, dont elle définit le contenu, la qualité et le niveau, elle peut être aussi source de distinction, face aux autres groupes professionnels, et légitimer les privilèges qui lui sont éventuellement attachés, à commencer par l'usage du titre. Elle intervient évidemment, avant toutes choses, dans la définition des spécialisations professionnelles ; l'autonomie de la profession passe autant par le contrôle de la formation et de son contenu que sur les conditions d'accès à l'exercice professionnel [...] La formation est donc au cœur de toutes les stratégies professionnelles ».

Ainsi, la formation reste le lieu-dit d'acquisition du premier label professionnel, c'est-à-dire un diplôme (majoritairement) d'État. Cette certification qui permet un accès légal aux différents postes - et autorisait autrefois une certaine autonomie dans l'élaboration et la réalisation des conduites et des pratiques - n'est plus aujourd'hui, on l'a évoqué, une garantie. Si la finalité d'une formation reste l'obtention du diplôme (comme équipement parmi d'autres d'une légitimité), elle sert aussi à affiner les rhétoriques endogènes et allogènes, à les échanger ou en construire d'autres (3.2.1.). Mais mettre en équivalence qualification et légitimité d'exercice n'est toutefois pas sans risques dans ce champ (3.2.2.).

3.2.1. Les nouvelles acquisitions du sens

Le social français dispose d'un appareil de formation bien développé et en mutation permanente. On pense ici tout particulièrement aux formations initiales et continues des centres et écoles de la branche historique de l'intervention sociale et à leurs ramifications avec les universités. Mais il faut aussi y inclure les formations particulières ou à la demande dispensées plus spécifiquement par des organismes associatifs ou privés.

Les professionnels en place, ceux du terrain, ne contrôlent que très peu les entrées ; certes ils sont présents dans les jurys de sélection ou les jurys d'examen mais leur intervention pèse en définitive bien peu.

Ces lieux de formation diffusent des idées et forment (à l'occasion déforment) ou mettent en forme différentes conduites et pratiques. De même, ils évaluent les inspirations et aspirations des futurs qualifiés. Ces formations souvent présentées comme « inmonnayables » dans d'autres secteurs font cependant florès. En atteste le volume des catalogues de différents centres ou organismes qui proposent une large palette de stages, de sessions, rencontres de formations à la carte allant de l'accueil à la naissance à l'accompagnement aux mourants. Leur rhétorique de légitimation repose sur la nécessité d'une acquisition de base et d'une actualisation permanente des savoirs pour faire face aux développements du champ. En règle générale, ceci suppose deux temps. L'un, théorique : bagage de connaissances précises et présenté comme indispensable pour comprendre les conduites et pratiques ; l'autre « clinique » : développer par l'acte, la parole et dans le contact avec autrui un « savoir-être ». Pour les formations initiales, cet enseignement est complété par des stages pratiques dans des institutions ou services, stages qui font partie intégrante de la formation et qui doivent permettre l'assimilation d'un ensemble de connaissances et la maîtrise d'un certain nombre de techniques. En résumé, les objectifs attendus de cette formation sont de permettre à l'intervenant d'obtenir une véritable originalité ou spécificité dans ses modes d'exercice.

Même si la formation a été tardivement liée à reconnaissance d'une légitimité dans l'intervention sociale, les investigations en Meurthe-et-Moselle ont bien montré que beaucoup d'agents s'accordent sur sa nécessité pour exercer dans le social. Quand ce n'est pas une formation comme élément permanent de l'exercice de leur pratique. Dans les entretiens les professionnels réclament des formations pour les bénévoles afin qu'ils puissent acquérir un statut précis et puissent se prévaloir d'une « technicité ». La formation est recherchée par tous, y compris ceux qui ont du mal à composer avec les rhétoriques *pro domo* ou refusent l'auto-évaluation locale. Pour certains, elle constitue effectivement des temps de rattrapage d'une culture scolaire souvent interrompue. Au-delà de l'acquisition du label « diplôme » ou autre certificat d'aptitude et d'une spécificité, les temps de formation servent souvent à découvrir le champ, les discours sur

sa complexité, les débats qui l'animent et bien souvent à reformater dans la confrontation les rhétoriques héritées ou intériorisées au sein du lieu d'exercice. Ce reformatage passe donc par leur exposition en groupe où l'intervenant est obligé de se livrer à un exercice de communication et produire du sens par rapport à ses conduites et pratiques. On assiste alors à un exercice de manifestation par un discours de ce qui d'habitude ne s'exprime que dans les conversations courantes, dans les allant-de-soi ou dans un jargon local. Me référant à mon propre parcours et aux nombreuses interventions réalisées dans ces centres, les conduites et pratiques sont largement discutées et remises en cause. Le fait qu'elles reposent déjà sur une incertitude, que personne n'est très sûr de ce qu'est et doit être le travail et le métier, entraîne forcément une multiplicité de justifications et amène à s'interroger sur le bien-fondé de la formation. Ce faisant (pour résister aux assauts), elles se colorent du vocabulaire et des références théoriques empruntés aux sciences sociales. Reste que l'image *pro domo* en prend toujours un coup. Mais les centres prévoient aussi des stages sur l'image et la pratique professionnelle dont les objectifs sont de permettre au participant d'optimiser et d'enrichir sa pratique professionnelle à partir d'un travail sur l'image de soi (quelle image a-t-on de soi, de sa profession ? Comment on se perçoit, comment on se voit ?), d'un travail sur le regard de l'autre (quelle image a l'autre de nous ? Comment est-on perçu par l'autre ?), d'un travail sur l'image dans la société (image du travailleur social dans les institutions et organismes comme la Sécurité Sociale, la DASS, la prison, l'hôpital ; l'image de la profession véhiculée par la radio, la presse, le cinéma, la télévision).

Mais ces formations standardisées ne se réduisent pas produire ou reproduire du label, armer ou colorer les rhétoriques *pro domo*. Elles participent aussi d'une perception des agents formés comme membres d'une même filière ou d'un groupe professionnel. Celle-ci peut produire une définition et une défense communes de leurs intérêts ou avenir socioprofessionnels spécifiques mais aussi une reconnaissance ou une défiance par d'autres groupes de la société. Dans les évolutions présentées comme déstabilisatrices du champ, cette reconnaissance ou défiance devient aussi instrument de légitimation.

3.2.2. Qualification sociale ne signifie pas toujours reconnaissance

S'il y a incertitude sur les façons de faire, force est alors d'admettre qu'elle ne peut que se transmettre sur la façon de former à faire. Ainsi, il est rare que les qualifications nécessaires pour des intervenants sociaux soient fournies de toutes pièces dans les centres ou organismes de formation. Il existe *de facto* un décalage entre formation dispensée et qualification opératoire nécessaire dans un emploi donné. Pour pallier en partie ce décalage, les enseignements théoriques ou pratiques qui doivent contribuer à créer ou à renforcer les conduites et les pratiques sont très souvent un mélange de plusieurs types de savoirs qui se retrouvent d'ailleurs, à des degrés divers, dans les productions écrites finales (*cf.* 1.1.4.). Bref, parmi les principales critiques adressées à la formation il y a celle qui présente son contenu comme antinomique de ce qui se passe sur le terrain (stages) dans l'exercice quotidien où se transmettent des tours de main et des routines. Pour certains, il y a non-conformité par rapport aux objectifs poursuivis ou attendus. Ce qui pousse à affiner ou à spécialiser toujours plus mais participe aussi du sentiment de dispersion, de flou qu'expriment les professionnels mais surtout les financeurs et décideurs du social.

À trop vouloir légitimer, on risque donc aussi de délégitimer. On l'a vu, la représentation qu'une multiplicité de professionnels spécialisés correspond aux demandes aujourd'hui de moins en moins prédéfinissables a vécu. On se dirige plutôt vers des fonctions généralistes avec des missions effectives et un fractionnement temporel des activités. Si bien que la pluridisciplinarité comme la spécialisation ne feraient en réalité plus qu'illusion. Cette situation ne manquera pas de provoquer un isolement professionnel important des « établis ».

Mais participe aussi de ces rhétoriques de délégitimation les aujourd'hui célèbres discours sur l'hyperspécialisation de certains travailleurs sociaux. Ceux qui, enchaînant formation qualifiante et formation supérieure, se retrouvent au bout du compte, pour emprunter une expression de Jean-Noël Chopart, « à conduire les trafics ». Pour regrouper et fédérer ces hyperspécialistes, s'est créée l'Association Française des Formations Universitaires de 3ème cycle en Travail Social (AFFUTS). Elle se veut un

lieu pour inventorier, valoriser et promouvoir les passages déjà réalisés des travailleurs sociaux dans ce cycle. Accordant une grande place aux travaux de recherche, elle se propose aussi de réfléchir sur les articulations entre théorie et pratique et les liens entre travail social et universitaire. Par ailleurs les *ASH*, leader de la presse spécialisée du champ, ont créé une rubrique permettant de publiciser les accessions au 3ème cycle, soutenance de DEA, de Thèse.

Il est probable que le développement de l'intervention sociale aura des impacts importants sur les métiers de la formation. Les centres et organismes de formation sont loin d'être indifférents à l'appel de la rénovation et suivent de près toutes les évolutions reconnues du social. Dans un contexte de rénovation, l'intérêt « légitimement » porté aux exigences de compétence et d'efficacité professionnelle peut aussi servir d'alibi à différentes alliances présentées comme des ajustements aux exigences du temps présent.

Il semble, donc, pratiquement impossible de penser les transformations au sein du champ de l'intervention sociale sans partir de ou repenser leurs filières de formation. On a déjà pu insister sur l'aspect « développement » des formations dans ce champ. Celui-ci produit des formations hybrides très intéressantes. Ainsi, l'école de service Social du Sud-Est organise, depuis deux ans, un double cursus de formation de logisticien de la solidarité internationale et d'assistant de service social, en collaboration avec un centre de formation aux métiers de l'humanitaire (Bioforce). Dans les rhétoriques de légitimation de cette union on peut lire que « les compétences sociales sont de plus en plus demandées par les associations humanitaires, que ce soit au niveau international ou national ». Les étudiants suivent d'abord une formation d'un an au métier de logisticien avant d'intégrer l'école d'assistant de service social. L'ensemble du cursus, qui peut être pris en charge dans le cadre de la formation professionnelle, dure quatre ans au lieu de cinq pour les deux formations séparées. Sur les 18 mois de stages prévus, 8 doivent être réalisés dans des pays en voie de développement. Le diplôme est reconnu au niveau III (*ASH* n°2059, février 1998 : 20).

3.3. L'intervention sociale et la diffusion de ses performances dans la presse

Si l'on suit Jacques Walter (1995 : 40) dans son analyse du modèle professionnel des directeurs de la communication, « les raisons qu'un groupe a de faire connaître ce qu'il a fait, pourquoi et comment il le fait, le souci de son prestige, l'entretien de sa notoriété, son rôle social, sa fonction de service, etc., légitiment une diffusion d'informations objectives ». Dans le cas des intervenants sociaux, cette diffusion se fait principalement par la presse écrite. Certes, on le verra, le développement des autres médias a entraîné des modifications mais la presse apparaît encore comme participant de la construction et de la manifestation des compétences de toutes les professions.

Pour ce qui concerne la presse généraliste (3.3.1.), elle permet, par un accès relativement facile, de décupler l'impact des différents événements, prises de position et tentatives de légitimation et en même temps elle déplace certains débats sur les professions et leurs conduites et pratiques. La presse professionnelle quant à elle complète cette diffusion de façon plus ciblée et permet dans sa fonction tribunitienne que les intervenants développent leurs rhétoriques face à un public spécialisé (3.3.2.). Dernier équipement, la presse institutionnelle (3.3.3.). Le terme est volontairement utilisé ici pour montrer qu'il s'agit avant tout d'une tribune *pro domo* à l'adresse d'un cercle restreint de lecteurs professionnels et donc d'un travail de manifestation particulier.

Avant de poursuivre, il faut signaler que le traitement journalistique des dimensions sociales est souvent mis en relation avec le journalisme social. Si l'on suit Sandrine Lévêque (1996 : 13-19), celui-ci repose d'abord (au début du siècle) sur le militantisme, l'engagement aux côtés du monde ouvrier, l'indépendance par rapport au pouvoir. Puis (après les années soixante-dix), sur des qualités d'expert, sur l'exigence de la rigueur et de la distanciation par rapport aux problèmes traités. La perspective socio-historique de l'auteur me paraît particulièrement féconde pour comprendre comment s'impose une représentation et un traitement journalistique d'une « réalité sociale ».

D'abord au sein du groupe professionnel des journalistes, avec la constitution d'« un sous-groupe de spécialistes défendant tout à la fois les intérêts de la profession dans son ensemble et ceux, plus spécifiques, visant à faire exister une rubrique particulière, en l'occurrence la rubrique sociale. ». Ensuite dans la construction de ce rubricage avec le choix et l'étiquetage des faits dits « sociaux » à des périodes données. Le « changement de cap » qu'elle situe plus particulièrement après les années soixante-dix s'opère par l'avènement d'une logique professionnelle plus techniciste que thématique, les journalistes sociaux « se pensent - et sont pensés dans l'espace journalistique - comme des journalistes bas de gamme et le social dont il traite une question mineure dans les médias qui les emploient » tout en se présentant « du moins en situation publique, comme des journalistes idéaux, ou plutôt comme une image idéalisée d'un journalisme critique traitant de questions situées au cœur du débat démocratique, évitant autant que faire se peut les travers aujourd'hui dénoncés de la profession ». Cette représentation particulière influence celle de l'information sociale, de son recueil et de son traitement et donc, une mise en forme spécifique des questions sociales pour et dans le débat public liée à des impératifs de pérennisation d'un sous-groupe professionnel.

3.3.1. La presse généraliste

Jean-Yves Trépos (1992 : 147) relève bien en parlant du travail social qu'il est « bien moins visible dans l'espace social (et en particulier dans l'espace médiatique) que ses bénéficiaires ». À la suite, on peut signaler que les unités de production de l'intervention sociale (lorsqu'elles ne le sollicitent pas expressément) sont plus souvent citées dans la presse généraliste lors de problèmes (maltraitance, pédophilie, décès d'une personne sans domicile fixe, démêlés avec les services sociaux, placement d'enfant contesté, mauvaise gestion d'un établissement, etc.) ; où lors d'une inauguration, de journées portes ouvertes, d'anniversaire de création, d'une nomination, d'un départ à la retraite de certains personnels. Elles apparaissent moins pour expliquer leurs objectifs ou publiciser leurs performances. Renvoyant ainsi ce qui se passe dans ce champ à la rubrique « faits divers » ou « petites annonces ». On peut y voir au moins trois raisons.

La première est liée à une tradition ou un devoir de discrétion voire une nécessité de rétention d'information ou d'anonymat. Les conduites et pratiques de l'intervention sociale et surtout celles de sa branche historique sont donc peu publicisées pour éviter une diffusion d'informations pouvant porter préjudice ou stigmatiser davantage les personnes qu'on prétend aider (cf. 4.1.1.). Mais il faut aussi y voir un souci de non-dévoilement de certaines conduites. Lorsqu'il y a un problème, on tente, comme dans d'autres champs, de le résoudre à l'interne. C'est un peu comme pour le linge sale, cela se passe d'abord « en famille ». C'est l'échec des tentatives de résolution interne qui généralement amène les conduites sur la place publique.

La seconde tient à l'information elle-même. Les sujets généralement repris couvrent des événements du social qui peuvent être qualifiés de suffisamment porteurs (exclusion, handicap, maltraitance, émeutes, maladie...) sans manifestations extensives des conduites et pratiques d'agents supposées y répondre. Si cela s'avère toutefois nécessaire on préfère en appeler aux « autorités », aux porte-parole ou garants de légitimité dont les prestations médiatiques sont plus sûres.

La dernière tient à la nécessité lorsqu'on traite des sujets sociaux dans les médias de se ménager des possibilités de « coup de projecteur ». On peut observer ainsi que la période hivernale est propice aux publicisations dans les quotidiens des structures d'accueil et d'hébergement pour les personnes sans domicile fixe. Ceci posé, le coup de projecteur porte moins sur les conduites et pratiques des associations locales que sur l'annonce que les structures d'accueil et d'hébergement affichent une nouvelle fois complet, que la demande est croissante d'année en année et qu'il y a nécessité d'augmenter les capacités d'accueil. Une rhétorique du « manque » peut parfois être aussi utile que celle de la « science ». Dans bien des cas, elle la précède et la prépare.

Il faut s'arrêter sur ce dernier point. Ces rhétoriques du manque sont également de puissants stabilisateurs du fonctionnement d'une association. Grâce aux journaux locaux et nationaux voire même par un recours à la publicité, c'est souvent par les manques qu'elle entend combler que son utilité sera reconnue et s'imposera d'une certaine manière à tous. Elles ont cependant l'inconvénient de toujours se construire sur

des dénonciations qui font aussi douter de la capacité des uns et des autres de juguler les problèmes soulevés.

3.3.2. La presse professionnelle

Si l'on suit Serge Guérin (1991 : 221), elle reste « une composante essentielle de la presse écrite [...] sa force provient des caractéristiques propres de son mode de conception. Cette presse est en effet conçue pour une cible particulière : fonction, corps de métier, secteur d'activité... ce qui importe est le taux de pénétration du journal sur une cible précise et non d'atteindre un certain seuil de diffusion. ». Celle spécialisée du champ du social regroupe une grande diversité de publications. Elle avait et a toujours une double fonction de tribune et de catalyseur des rhétoriques professionnelles sans toutefois pouvoir créer un véritable réseau d'information professionnelle. Son évolution a été assez rapide. Elle est aujourd'hui multiforme dans ses objectifs et approches thématiques (information sur les politiques sociales, exposés ou promotions de pratiques et débats d'idée). Dans les années soixante-dix Christian Bachmann (1996 : 8) la décrit de la façon suivante : « peu abondante [et] relevait d'un genre inclassable philosophico-idéologico-bureaucratique [...] les revues bourrées d'articles emplâtrés, hésitant entre le discours mystique et la récitation de circulaires officielles, et à la maquette en forme de faire-part. Le langage était austère, pompeux, pâteux et les codes de lecture restaient confidentiels : le milieu s'adressait au milieu ». Si l'on suit encore Bachmann, elle doit aujourd'hui sortir d'une certaine réserve et accomplir une mutation afin de proposer à ses lecteurs de nouveaux repères de compréhensions et d'analyse des transformations en cours d'autant qu'elle ne témoigne pas de l'ampleur des mutations sociales en train de se faire et de leurs conséquences sur les groupes professionnels.

En étudiant la genèse et les avatars de cette presse on découvre son importance autant dans la construction de certains groupes professionnels que comme enjeu d'une logique économique.

Pour comprendre son évolution, il faut d'abord signaler la place toute particulière des revues dites spécialisées notamment celles nées, après 1945, autour de publics cibles et de certaines préoccupations socio-professionnelles. Les travaux de Françoise Tétard (1996 : 20-30) montrent que dès 1946 se créent plusieurs revues liant l'évolution de la profession d'éducateur à celle d'une population particulièrement touchée par le second conflit mondial : les enfants. L'historienne liste et relève plusieurs revues qui chacune ont une histoire et une durée spécifique. Mais surtout chacune d'elles participe simultanément « dans un élan de générosité qui ne laisse pas place à des calculs gestionnaires ou financiers » d'un « prosélytisme corporatiste ». Sans qu'il soit encore question de performances à cette époque, il s'agit ici à la fois de répondre à un besoin et de « structurer à l'interne les groupes professionnels (juges des enfants, éducateurs, délégués à la liberté surveillée, assistantes sociales, psychologues, médecins, experts de toutes sortes ». Citons pour exemples :

- *Éducateurs* (n° 1 en janvier-février 1946) : une revue plutôt orientée vers la philosophie et la pédagogie dont le siège se trouve au Service central de recherche et d'action pour l'enfance ;

- *La Revue de l'Éducation surveillée* (n° 1 en mars-avril 1946) et *Rééducation* (n°1 en novembre 1947) : représentant le secteur public et impulsée par une équipe de la direction de l'Éducation surveillée, au sein du ministère de la Justice ;

- *Sauvegarde de l'enfance* (n° 1 en mai 1946) : représentant le secteur privé et plus particulièrement le réseau des associations régionales de sauvegarde de l'enfance et de l'adolescence ;

- *Informations sociales* (en 1947) : soutenue et dirigée par l'Union Nationale des Caisses d'Allocations Familiales (UNCAF). Elle s'adresse aux « animateurs de l'action sociale » et traite « des principales questions qui méritent l'attention de toutes les personnes intéressées à l'action sociale : administrateurs, cadres et agents des organismes sociaux, militants syndicaux et familiaux, membres des comités d'entreprise » ;

- *Enfance* (n°1 en janv/fév 1948) : lancée par quelques psychologues ;

- *Réadaptation* (n° 1 en janvier 1953) qui se centrera, au-delà de l'enfance, sur le handicap.

Pour Françoise Tétard, ces revues ont plusieurs points communs. Dans la forme avec une présentation « sérieuse », une ligne éditoriale et un rubricage. Dans le fond,

avec souvent les mêmes auteurs issus de réseaux professionnels (psychiatres, médecins, psychologues, hauts fonctionnaires, administrateurs et gestionnaires, hommes politiques) représentant davantage la dimension experte et charismatique que les hommes et les femmes « de la base ». Une fois la réorganisation interne stabilisée, leur construction renvoie autant à un besoin de structuration des groupes professionnels des secteurs privé et public puis à des phénomènes d'articulation et de cohabitation entre eux et, peut-être au-delà un « partage de pouvoirs entre quelques figures ». En dehors de ces revues, il faut également citer les bulletins des associations professionnelles qui laissent plus de place au local. Ils sont décrits comme « plus corporatistes et plus modestes de présentation que les revues » et répondent à un besoin de liaison entre les professionnels. Mais l'analyse la plus intéressante est celle qui confère à ces revues « une fonction liturgique interne, qui ajoute au sentiment d'appartenance. Elles sont des éléments de conformisation à l'appareil, elles renforcent les idéologies internes, elles donnent le sentiment partagé d'un métier, reconnu ou en voie de l'être. Elles construisent des certitudes, elles rassurent. Elles ont une fonction d'harmonie et de cohérence ».

L'information était ici moins au service de la démonstration du rôle spécifique de certains groupes professionnels dans l'espace public qu'au service de ces derniers pour structurer le champ en affirmant une orthodoxie d'intervention dans tel ou tel domaine et créer un sentiment d'appartenance à un groupe professionnel donné. La durée de vie très variable de ces revues montre bien que cette presse sert en définitive peu à une actualisation des connaissances et des pratiques des intervenants sociaux qui, on l'aura compris, ne peut qu'être permanente. Alors qu'elle pourrait être un des vecteurs d'une affirmation de leur professionnalité, d'une mise en réseau, d'un accès à l'information pour résoudre plus rapidement et plus efficacement certains problèmes de prise en charge.

La résolution des problèmes, c'est bien l'un des objectifs de ce que d'aucuns nomment « la presse de rue » inspirée d'exemples anglais (*The Big Issue...*) et américains (*Street-News...*). Une presse de plus en plus présente en France depuis 1993. Elle est intéressante car son point de départ est l'utilisateur. Des personnes sans domicile fixe (SDF) colportent des journaux dans différents lieux stratégiques d'une ville. Cette diffusion « à la criée » fait office de scène (n'excluant pas une mise en scène) et la personne elle-même

devient équipement de la manifestation. Bref, sa façon d'être au monde (habillement, posture, état de santé, capacité de communication) devient manifestation. La forme a donc autant d'importance que le fond. Ces journaux se veulent le reflet des difficultés de vie et de réinsertion de ces personnes et appellent souvent à une prise de conscience de ces dernières par le lecteur. Les comités de rédaction sont pour partie composés d'anciens SDF. Ce colportage s'est progressivement transformé en pratique de réinsertion ou de requalification sociale participant de toutes celles déjà en place pour lutter contre le chômage et l'exclusion. Dans les rares échanges que j'ai pu avoir avec certains vendeurs (peu prolixes), l'accent est davantage mis sur le revenu de base que leur assure cette activité, que sur la nécessité d'une prise de conscience par les acheteurs de leur marginalité. Cette activité, qui s'apparente à celle de vendeur à la criée, connaît aujourd'hui des difficultés croissantes. Comme le rapporte Julien Damon (1996 : 110), la spécificité du cas français est d'avoir vu naître un important marché concurrentiel avec une prolifération incontrôlée des titres. Sont venus s'ajouter aux premiers (*Macadam, Le Réverbère, La Rue, Faim de Siècle*), *La Mouise, Le Lampadaire, Le Roman des rues, L'Impasse gagnante, Le Belvédère*, ou encore *Le 10 balles*. Cette explosion du nombre de titres, ajoutée à l'accumulation des polémiques et des scandales, ne peut que conduire, selon Julien Damon, au « rétrécissement du marché, à la lassitude des acheteurs et au découragement des vendeurs ». Ici la presse ne sert pas à publiciser le social, c'est le social lui-même qui devient l'objet de l'emploi.

Pour compléter cet inventaire, ajoutons les journaux de quartier que l'on peut qualifier de presse d'initiative. Ils sont généralement réalisés en milieu scolaire ou dans des centres sociaux, ateliers d'écriture. C'est avant tout la spécificité locale qui est mise en avant, la ville et surtout le quartier (informations pratiques, reportages sur les quartiers ou sur la vie locale...). Au bout du compte ce sont ces journaux qui publicisent le plus les différents dispositifs et performances. Ils servent autant à informer les jeunes sur les institutions existantes qu'à donner ou à promouvoir une image (généralement positive) de différentes actions.

En 1996, on recense 164 revues dans le champ du social ; 38 % d'entre elles s'adressent en premier lieu aux travailleurs sociaux. Par ailleurs, deux revues sont particulièrement significatives de cette presse : *Travail social actualités* (TSA) et les

ASH ; on s'est plus particulièrement intéressé à ces dernières, présentées comme le n°1 de la presse du secteur social. Cette revue est créée en 1955 par Guite Aubin, assistante sociale d'entreprise et son mari, ancien journaliste des *Liaisons Sociales*, quotidien d'information juridique. Elle a été rachetée il y a quatre ans par un groupe hollandais. Comme le souligne Hélène Morel, rédactrice en chef, lors de notre entretien : « Ils sont partis sur le même principe des feuillets mobiles en hebdo [...] Le produit a marché très bien et très vite ». Les *ASH* sont diffusées à 45 000 exemplaires, avec (en 1996) un lectorat de 280 000 personnes chaque semaine. Elles traitent surtout de l'aspect juridique et événementiel du champ du social. « L'idée, validée par les enquêtes lecteurs, et qui fait le cœur de l'activité, c'est le suivi assez exhaustif des politiques sociales selon l'actualité ; sachant que les politiques sociales peuvent aussi bien se traiter en terme institutionnel que sur le terrain, par reportage, une fois mises en œuvre [...]. C'est l'actualité qui dicte son choix, mais c'est souvent aussi à partir de colloques, de recherches dont on est informé comme pour l'exemple de l'interview de Jean-Noël Chopart pour la recherche MIRE ». En ce qui concerne la composition du lectorat, il s'agit « essentiellement [d'] assistantes sociales et [de] cadres du secteur sanitaire et social (60%), [d'] associations de solidarité et [de] gens du secteur éducatif. Les éducateurs sont rarement abonnés à titre personnel alors que les AS le sont souvent ; les éducateurs lisent les *ASH* via l'institution [...] ». Quant à l'impact de la revue, il semblerait que bon nombre de travailleurs sociaux mobilisent ces actualités hebdomadaires comme outil de travail au quotidien : « L'impact auprès des personnes, ce que disent les gens, c'est que les *ASH* sont un outil de travail pour le plus grand nombre en ayant une vision la plus globale possible de l'intervention sociale : De la petite enfance à la gérontologie, de tous les âges de la vie à toutes les difficultés sociales. Les gens en ont besoin pour travailler, ce n'est pas lié simplement à un acte de plaisir ». On peut signaler encore que les *ASH* permettent une mise en réseau par la diffusion systématique d'adresses, de dates de colloques, de publicités pour les nouvelles formations.

Ici la presse professionnelle devient outil de travail, de réflexion et de mise en relation proche des conduites et pratiques d'intervention, des mouvances du champ et des interrogations sur les paroles et identités professionnelles des travailleurs sociaux. En ce sens, elles participent nettement de la validation des discours sur les coupures et les coutures et sur le social en « crise ». Sur ce dernier point, il faut s'arrêter sur le

supplément au numéro 2000 du 6 décembre 1996. La rédaction des *ASH* interrogeait au travers de vingt portraits/témoignages la profession de travailleurs sociaux (« une ambition volontairement limitée aux fonctions traditionnelles, aux métiers canoniques - et à l'administration de l'action sociale -, face au flou actuel des frontières de l'intervention sociale et aux querelles concernant les nouveaux métiers liés à l'insertion par l'économique ou à la ville »). On ne peut pas rendre compte ici de l'ensemble des témoignages ; aussi on ne reprendra que quelques traits saillants, à commencer par la demande qui leur était adressée, « accepter de parler, en son nom propre, un peu de soi, beaucoup de son métier, sans pouvoir s'abriter derrière l'anonymat ». Si on se réfère aux *ASH*, cet exercice était loin d'être évident : « si quelques-uns étaient impatients de nous rencontrer, beaucoup ont longuement hésité avant d'accepter de nous recevoir, d'autres encore avaient dit oui et ont fini par dire non, certains enfin ont refusé ». L'exercice de communication reste, semble-t-il, difficile pour les travailleurs sociaux. Si on excepte les tournures hagiographiques ou quasi militantes de certains passages (plus du fait des journalistes que des travailleurs sociaux), ces témoignages montrent très bien la diversité des jargons professionnels mais surtout des perceptions intériorisées par les agents quant à l'utilité sociale de leur professionnalité et la dimension cumulative des conduites et pratiques d'intervention sociale. La rhétorique professionnelle est loin d'être unifiée.

L'animateur socio-culturel se décrit comme « un chasseur de primes » qui a bien du mal à acquérir une identité forte. La confusion que provoque la dénomination d'animateur (présentateur télé, titulaire du Diplôme d'État ou du Brevet Aux Fonctions d'Animateur - DEFA ou BAFA -, animateur au « Club Med . ») semble être un handicap pour la profession. On apprend que l'exercice de cette profession est « un défi permanent, on attend de nous créativité et résultats » et que « le partenariat entre l'ensemble des acteurs de la vie sociale [...] est incontournable ». Ici le discours marketing social côtoie les métaphores guerrières. Ainsi, on évoque « l'art de vendre un projet de qualité aux financeurs tout en séduisant la population invitée à y participer » et le fait de devoir faire « front commun pour nous battre aux côtés de la population ».

Pour l'éducateur de la protection judiciaire de la jeunesse il s'agit de « donner du sens à son action [...] ne plus être un assistant mais un remobilisateur, se préoccuper plutôt que s'occuper ». L'éducatrice en prévention spécialisée est agacée par certains

clichés du type dévotion corps et âme, vocation ou *a contrario* inefficacité patente présentés comme « des idées reçues datant de plus de 20 ans ». Une monitrice éducatrice (ME) souligne que par rapport aux éducateurs spécialisés « nous faisons le même travail [...] devons avoir la même exigence professionnelle, car nous avons les mêmes responsabilités » ; pour elle « les éduc spé fuient les internats et les postes les plus difficiles, et ce sont les ME qui les assurent. Les institutions ont ainsi une main-d'œuvre bon marché ». Le directeur d'établissement est à la fois « bâtisseur » et « funambule ». Les assistantes sociales « restent en première ligne » et « ont encore beaucoup à apprendre de leur métier ». La conseillère en économie sociale et familiale constate l'évolution de la profession et l'homogénéisation des conduites et pratiques « À l'époque [...] nous donnions des cours de cuisine, de budget, de couture, d'économie domestique, ainsi que des cours de culture générale [aujourd'hui] les assistantes sociales et les conseillères en ESF feront désormais le même travail en se partageant trois grands domaines: la santé, la famille et les personnes âgées ». Enfin le directeur départemental des Affaires Sanitaires et Sociales est « celui qui tient la boussole » et s'assure de la cohérence de l'intervention de tous les acteurs.

À la lecture de ces témoignages on peut noter que les conduites et pratiques sont au centre des préoccupations des travailleurs sociaux. Les discours sur la tant vantée complexité des situations auxquelles ils ont à faire face interrogent donc d'abord leur professionnalité et maintiennent les coupures plus qu'ils ne favorisent les coutures et un modèle type d'intervention.

Les ASH disposent également d'un serveur minitel sur le 3615. Il reprend l'actualité sociale de la semaine, les congrès, colloques et chiffres du social, les adresses utiles. Elles ont également été à l'initiative d'une proposition de caducée pour les travailleurs sociaux. On connaît l'importance de ces signes et symboles dans d'autres champs professionnels. L'injonction « Faites-vous reconnaître » reprise dans les bulletins de commande montre bien l'un des enjeux du champ et de ces « établis ». Le caducée, qui symbolise un oiseau en vol, ailes déployées, est exclusivement réservé aux travailleurs sociaux diplômés d'État ou aux étudiants (sur présentation d'une copie du diplôme ou de la carte d'étudiant). Pour les distinguer, l'oiseau en question est ceint d'un liséré rouge pour les diplômés et noir pour les étudiants (*cf.* annexe 2).

Pour terminer sur ce point, il faut mentionner, sans prétendre à l'exhaustivité, quelques autres revues de cette presse professionnelle. On trouve ainsi « *Vie sociale* » du Centre d'éducation de documentation et d'information en Action Sociale (CEDIAS), « *Les cahiers du CTNERHI* », « *Les cahiers de l'ACTIF* », « *Lien Social* », « *Liaisons sociales* » ; « *La revue française des affaires sociales* » ; « *Forum* » du Comité de liaison des centres de formation permanente et supérieure en travail social qui se présente comme une revue de la recherche en travail social. Fin 1995 est également apparu *Le journal de l'action sociale* qui dans sa rhétorique de légitimation indique (1995, n°1 : 3) qu'il est « édité par un groupe de presse indépendant de tout groupe de pression ou d'institution » et « qu'on ne peut plus se contenter comme sources d'information, de décrets et circulaires à appliquer et qu'il faut aujourd'hui rendre la parole aux acteurs de terrain [...] et affirmer haut et fort la technicité et la légitimité des professionnels de l'action sociale ». Citons encore « *Informations sociales* » ; « *Paroles et pratiques sociales* » ; « *Ouvertures* » la revue des centres sociaux sur laquelle on reviendra dans le chapitre suivant. Sans parler encore de concurrence impitoyable entre les revues, on voit clairement se distinguer des logiques de distinction (voir également sur ce point, Bernadette Cazalis, 1996b).

Avec toutes ces injonctions à la prise de parole et à la communication avec une presse du terrain, les intervenants sociaux devront tout de même travailler leurs rhétoriques ; intégrer la communication dans la construction de leurs projets ne va pas de soi. Cet impératif communicationnel va également restructurer l'espace de qualification ; en d'autres termes, il faut se former à la communication pour mieux présenter et diffuser les nouvelles définitions professionnelles (voir ici Allain-Launay, Sarmat, 1996).

3.3.3. La presse institutionnelle de l'intervention sociale

Le public concerné et intéressé par ce type de d'équipement s'est considérablement accru avec l'évolution du champ et notamment avec la décentralisation. Élus locaux et administrateurs deviennent demandeurs d'informations

autres que la documentation officielle, juridique ou financière. C'est ici qu'il faut situer la presse institutionnelle au premier rang de laquelle on trouve les revues associatives. Celles-ci s'apparentent surtout à des revues de communication dont l'objectif est « de donner, à travers leur revue, une image positionnant leur association, de faire passer un message à leurs adhérents, histoire de renforcer leur corporatisme » (Cazalis, 1996a : 36).

Sous l'expression « presse institutionnelle », on regroupe aussi plus largement les bulletins ou journaux associatifs, ceux des centres ou organismes de formation, d'établissements, des services de la branche historique de l'intervention sociale qui s'apparentent aux journaux ou brochures d'entreprise ou de collectivités. Ces derniers oscillent, selon Alain Accardo, « entre la publicité, la propagande et l'information véritable » (Accardo, 1993 : 6).

Elle se présente généralement comme un support d'information à destination des salariés reprenant des présentations de services ou de pratiques, des informations ou évaluations sur les différents fonctionnements et une reprise des événements locaux peu ou pas publicisés dans la presse généraliste. On y trouve toutes les formes d'activités de l'institution ou du service, les initiatives ou projets qui peuvent présenter un intérêt pour les bénéficiaires ou les agents, les services internes peu connus des agents.

Les initiatives émanent très souvent de l'encadrement et participent de fait à sa propre manifestation. On part généralement de l'idée que les agents ignorent ou maîtrisent mal certains éléments sur le fonctionnement de l'établissement ou de l'association. Ces différentes publications ne sont pas toutes bien reçues ; elles prêtent le flanc à la critique, tantôt dénoncées comme des gadgets (« nos cadres feraient mieux de s'occuper de choses plus sérieuses, plutôt que de perdre leur temps à faire des journaux »), tantôt suspectées d'être une tentative de manipulation ou encore un organe de représentation - stratégiquement animé par l'encadrement (cette tentative de manipulation étant elle-même reprise sous forme caricaturale au sein du journal).

Comme le souligne bien Jacques Walter (1995 : 20), « ces textes, émanant de collectifs, constituent une pratique sociale à part entière. De plus, leur fonction est

complexe. Outre un objectif fondamental de reconnaissance sociale, ils visent également à prescrire des comportements, à donner de la cohérence à des pratiques, voire à participer à la socialisation des professionnels. Bref, ils contribuent à créer et à véhiculer des modèles. Et dès lors que l'on poursuit l'objectif de saisir leurs transformations, ils forment un matériau de premier choix ».

Bien évidemment, rappelle Bernadette Cazalis (1996a : 36), il est difficile de comparer les publications des « revues des associations gestionnaires de structures employant des milliers de salariés, avec celles des petites associations ». Dans les revues des grandes associations comme l'Union Nationale Interfédérale des œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux (UNIOPSS) ou l'Union Nationale des Associations de Parents d'Enfants Inadaptés (UNAPEI), on insiste surtout sur la reconnaissance interne et externe des différentes spécificités institutionnelles, associatives ou militantes. Dans les associations plus spécifiquement centrées sur la lutte contre une maladie comme l'Association Française contre les Myopathies (AFM), l'Association Française de Lutte contre la Mucoviscidose (AFLM) ou encore l'Association Européenne contre les Leucodystrophies (ELA), on traite davantage des avancées thérapeutiques, des initiatives pour favoriser et orienter les recherches ou encore des prises en charges et du soutien psychologique des enfants et parents. On présente aussi les idées pour l'amélioration des soins au quotidien ; les attentes et besoins des adhérents ; à l'occasion des profils ou trajectoires des militants. Rubrique récurrente dans ces revues, celle qui traite de la situation financière et des collectes de fonds. Sur ce dernier point un effort tout particulier est fait pour permettre une meilleure compréhension des actions de collectes.

L'impératif communicationnel, comme la fibre sociale, se diffuse dans de nombreux champs. Le développement des bulletins municipaux, magazine des conseils généraux, rapports d'activité en est une bonne illustration. Comme financeurs à titres divers du social et élus potentiellement rééligibles, ils commencent à présenter les équipes et leurs conduites et pratiques. À l'image d'un article sous une rubrique d'un bulletin départemental présentant ceux « qui font la Moselle ». On y présente le responsable d'un club de prévention et son action. On commence par un état des lieux : « Quand les familles démissionnent, que l'école et le système éducatif abandonnent, le responsable

(son nom) et l'équipe de prévention spécialisée de la ville sont encore là, pour que les jeunes des quartiers ne soient pas mis en marge de la société ». L'article dépeint ensuite la trajectoire professionnelle du responsable « Après des débuts peu concluants dans l'industrie - *je n'étais pas fait pour les tuyaux*³ - (le nom) s'investit entièrement dans le social et rejoint le club de prévention en 1982, grâce à un contrat jeune volontaire. Depuis, il n'a jamais quitté l'équipe de prévention. Après une formation d'éducateur, il en est devenu le responsable, en 1990 ; quinze ans de métier et quinze ans de terrain. Pour établir une relation de confiance avec les jeunes *il faut faire partie du décor, construire sa légitimité* ». On insiste ensuite sur l'acquisition de cette légitimité dans les quartiers, les rues, les cages d'escaliers, les salles de sport... et la fonction de médiateur qu'il exerce entre les jeunes et les institutions ou leurs familles. On précise enfin qu'il accepte cette tâche en sachant « que les résultats ne sont pas toujours à la hauteur des efforts engagés » (*Moselle Magazine* n°4, Mars 1997 :15).

3.4. Le « calendrier » des manifestations

Jusqu'à présent la visibilité des conduites et pratiques se confondait avec le fonctionnement concret et quotidien des établissements, services et associations ; leur mise en forme ou en scène dans un contexte de formation ou dans des publications de la presse écrite, professionnelle et institutionnelle. Majoritairement les rhétoriques se déploient dans des relations internes et sont insérées dans l'espace local d'implantation des organismes ou unités de production d'intervention sociale.

On s'intéressera maintenant autant aux relations internes qu'aux relations externes. Elles concernent également des façons de « donner à voir » et « faire savoir » mais convoquent et impliquent un public, des objets et des investissements de forme plus ciblés. Il faut d'abord revenir brièvement sur les experts qui par certaines de leurs productions informent et forment les opinions (3.4.1.). À la suite on verra comment se construisent certaines scènes, moins investies par les intervenants de base que par des « porte-paroles » ou « figures emblématiques » du champ. Les (auto)justifications ou

³ En italique dans l'article.

célébrations de leurs investissements ne se déploient plus simplement dans les discours mais dans des manifestations plus ou moins publiques (3.4.2.) ; sous diverses formes objectivées limitées dans le temps qui font aujourd'hui partie de l'équipement de base d'un engagement civique, politique ou social (3.4.3.). Tous constituent des opérations de labellisation, des manifestations de promotion des compétences particulières qui grandissent l'utilité de l'intervention dans l'espace public.

3.4.1. Retour à la dimension experte

Force est d'admettre que les épreuves de rationalisation des savoir-faire développent beaucoup les équipements et investissements dans le « faire-savoir ». Les experts y jouent un rôle central.

On a déjà insisté sur ce point dans l'introduction : les ouvrages sur le social sont très nombreux et très divers. Il faut également y ajouter les articles dans les différents cahiers, annales, actes de colloques, revues spécialisées. Encore sur le ton de la boutade, on pourrait dire « qu'il en sort un tous les jours ». Les publications expertes se sont donc multipliées ; les recenser ici serait complètement illusoire. Les journées du livre social organisées par le CEDIAS-Musée social sont à ce titre très intéressantes. La première édition avec entrée libre en octobre 1995 était intitulée « Premier salon du livre social ». Elle s'est déroulée sur trois jours avec pour thème « La question sociale hier et aujourd'hui ». Les objectifs sont clairement annoncés. D'une part, faire connaître : présenter « à tout public intéressé les publications les plus récentes qui peuvent aider à comprendre les multiples facettes du "social" » avec leurs auteurs. D'autre part, rappeler qu'il existe des experts en la matière : « Dans un domaine où l'information est disparate, dispensée avec abondance par des médias qui se font largement écho des fractures d'une société, sans en produire toujours l'analyse, il est important de reconstruire une cohérence du savoir [...] Ce salon est aussi conçu comme un espace de réflexion. Des notions désormais banalisées, telles que précarité, exclusion, insertion, problème des banlieues, gagnent à être restituées dans une perspective plus générale, éventuellement historique ».

Une bonne partie de ce déploiement rhétorique vise à affirmer une identité et à construire un outillage conceptuel utile pour s'orienter dans la nébuleuse. Les termes, notions, concepts, références et définitions sont devenus tellement nombreux et protéiformes que de nouveaux outils sont construits pour combler les « éventuelles lacunes » (on n'oublie pas ici que ce travail y participe) ou limiter les « malentendus ». À côté du *dictionnaire critique de l'action sociale* déjà cité avec ses quelque 220 mots-clés, on trouve le *guide du secteur social et médico social* (Jaeger, 1995) qui propose une synthèse des principaux dispositifs et concepts-clés de l'aide et de l'action sociale ; le *lexicode de l'aide sociale à l'enfance* (Verdier, 1995) qui définit et analyse près de 170 notions clés de l'aide sociale, du même auteur, ancien directeur de DDASS ; il faut aussi signaler les éditions successives du *guide de l'aide sociale à l'enfance*.

Ces tentatives de transformation ou de traduction des « textes sacrés » se fondent sur la méconnaissance aisément compréhensible des profanes d'un certain nombre de concepts, notions, etc. Mais cette construction d'une « vulgate », de « lieux communs » (Trépos, 1996 : 60) s'adresse aussi aux initiés du champ pour qui ces textes sont supposés connus (acquis sur le tas ou lors de la formation) mais qui ne les maîtrisent que de façon intuitive ou imprécise.

L'objet livre d'idée ou de définition n'est qu'un des équipements de la manifestation. On a déjà évoqué les recherches, enquêtes, sondages et leurs méthodologies qui informent et forment également les opinions sur le développement du champ. L'informatique vient également compléter la panoplie. En l'espèce, il faut citer le logiciel d'expertise mis au point par Jean-Marc Dutrenit baptisé *Accompagnement plus* et adapté aux différents projet éducatif individualisé et projet d'établissement. Il semble que cette manière d'opérer permette de technologiser, de rationaliser les démarches d'analyse globale de la personne et du travailleur social pour visibiliser et diagnostiquer les évolutions, les élaborations, les problèmes, les inadéquations. Cet objet et son utilisation experte devraient permettre l'émergence d'une compétence sociale chez l'utilisateur ; compétence sociale qui serait selon Dutrenit une des réponses à la crise du travail social et aux problèmes d'intégration des « handicapés de tous ordres » dans l'emploi, la formation ou autres activités sociales (*TSA* n°657, septembre 1997 : 17).

3.4.2. Des lieux de mise en scène

Plusieurs lieux et temps de mise en scène des rhétoriques de légitimation sont aujourd'hui disponibles pour des « manifestations publiques ». Ils se distinguent généralement selon qu'ils se construisent *intra-muros* (a) ou *extra-muros* (b).

a) Les manifestations intra muros

On pense ici plus particulièrement aux journées portes-ouvertes, visites d'établissements ou de lieux d'hébergement, expositions de réalisation ou de sensibilisation. Ce sont les formes les plus anciennes et les plus communes de la manifestation. Elles se réalisent généralement une fois par an et peuvent être considérées comme des célébrations des actes et rhétoriques de légitimation.

Pour en avoir observé plusieurs *in situ* en établissement d'accueil pour personnes handicapées, on peut avancer que malgré leur aspect bricolage ou kermesse, elles relèvent et recèlent des stratégies particulières. On ne s'attardera pas à leur examen. Elles sont généralement destinées aux financeurs et décideurs, administrateurs, parents ou aux habitants du quartier, de la commune d'implantation. Privilégiant un abord résolument pratique, chaque agent construit et présente son mode d'exercice, la spécificité de ses interventions. On montre qu'il existe toujours, et les activités le démontrent journalièrement, des progrès dans les prises en charge ; et, qu'avec les moyens du bord, on tente de donner corps à de réelles innovations sociales. Dans les discours on dresse généralement un état des lieux mais surtout « l'avant et l'après ». Sont aussi exposés à cette occasion les bienfaits du travail d'équipe, de l'approche pluridisciplinaire dans le cas où un visiteur aborderait des questions sensibles. C'est l'occasion dans les discours de réaffirmer les objectifs, clarifier les responsabilités. Bref tout se passe comme si (soudain) une culture professionnelle commune voyait le jour et prenait forme dans une expression publique.

De même, on peut y inclure des expositions de plus grande envergure comme celle intitulée « les personnes handicapées dans la cité » dans le salon d'accueil de l'Hôtel de ville de Paris durant le premier trimestre 1998. Elle a pour but de sensibiliser le public aux problèmes des personnes handicapées. Tous les thèmes de leur vie quotidienne (transport, logement, emploi, loisirs) sont abordés à travers des exemples concrets, imagés, sonores ou tactiles (*MNH Revue* n°119, février 1998 : 42.).

Ces manifestations sont généralement couvertes par la presse locale et/ou professionnelle sous la forme d'une annonce, d'un article avec photo.

b) Les manifestations extra muros

Colloques, séminaires, conférences-débats, congrès, journées et stages d'étude, forums se multiplient dans le champ. Ils représentent des lieux de diffusion et de manifestations des rhétoriques expertes et des conduites et pratiques de l'intervention. Les experts sont invités dans ces cadres à analyser les réalités du travail et proposer une démarche de connaissance visant à mieux cerner et comprendre les situations variées auxquelles les intervenants sont confrontés. Aucun recensement n'a pu être effectué pour nourrir de façon plus détaillée ce point. Néanmoins une recherche dans les bloc-notes des *ASH* a permis de relever à titre d'exemple une succession de manifestation assez significative de la diversité des thèmes abordés et des domaines spécifiques concernés (septembre, octobre, novembre 1995). Durant cette période, on pouvait participer à :

- dix journées d'étude concernant : la fonction de responsable dans le secteur social et le rapport aux médias ; l'enfant dans le chaos des comportements parentaux, liés à la sexualité ; le corps problème sacré ? Sacré problème ! ; le Réseau Histoire du travail social ; la petite enfance, familles et cultures ; l'amour en psychanalyse ; État d'urgence, répondre aux détresses sociales ; le règlement et la loi autour de la question de l'alcool dans les lieux d'accueil et d'hébergement ; les enjeux scientifiques et développements de la recherche sociale ; le phénomène humanitaire, analyseur des valeurs de l'action sociale? ;

- sept colloques ayant pour thèmes : le développement d'emplois solidaires durables ; les violences intra-familiales transgénérationnelles ; Pour-suivre les parents des

enfants placés ; la classification internationale des handicaps et politiques sociales ; le sida ; ordres, désordres et transmissions ; Inceste et justice ; la maltraitance des enfants ;

- trois congrès avec pour thèmes : 20 ans après la loi du 30 juin 1975, quels nouveaux champs d'action pour les personnes handicapées ? ; La stratégie de l'avenir : des compétences au service de la qualité ; Deuil et accompagnement ;

- des rencontres, forums, conférence-débats sur : Familles et incarcération ; Pour une meilleure vie des retraités et personnes âgées en Ile-de-France ; les thérapies de la folie en Afrique ; Aidez-moi, mes parents vieillissent ; l'économie sociale, banalisation ou reconquête d'une identité ?

On pourrait bien sûr multiplier les exemples, parler des assises du travail social, des journées nationales d'études de l'Association Nationale des Communautés Éducatives (ANCE), les congrès de l'ANAS, etc. Force est d'admettre que les lieux de réflexions, d'échanges, de débats font florès. On peut aussi constater que la recherche sur les conduites et pratiques se développent en même temps que leurs commanditaires qui définissent ou désignent des objets, des objectifs, des sujets « d'actualité ». Il convient aussi d'inclure les manifestations dans la manifestation sous la forme de distribution de brochures d'information ou de tracts des différents services ou associations présents sur les lieux. Les différents parrainages et soutiens qui garantissent l'événement. Par ailleurs, ce type d'événement requiert de plus en plus l'achat d'espace dans des journaux, magazines ou des revues. En regard du nombre, la publicisation constitue un enjeu important.

3.4.3. Les équipements additionnels

Sous cette expression on regroupe des manifestations ponctuelles limitées dans la durée à l'adresse de ce qu'on appelle « le grand public ». Elles ont plusieurs fonctions et demandent des rhétoriques très précises. Il faut dire que les enjeux éthiques mais aussi financiers et institutionnels sont souvent considérables. Elles permettent d'un côté, de tirer vers le haut certaines situations ou causes sociales qui n'avaient que peu d'échos jusqu'alors ou qui au contraire sont devenues d'actualité. D'un autre côté, elles réservent

ou préservent à la fois une tribune et un espace spécifique d'intervention à la puissance publique, un organisme (généralement une association), un groupement donné, un groupe industriel ou financier ou fréquemment encore une alliance entre ces différents agents. Ces manifestations sont également l'occasion de valider une nouvelle image non seulement pour l'organisme et ses modes d'exercice, mais aussi pour ses partenaires, parrains, sponsors sans oublier les dispositifs médiatiques qui les supportent. En l'espèce, signalons tout particulièrement Humagora (salon du mécénat humanitaire) où se sont côtoyées dans des « villages », 170 associations de l'aide internationale à l'aide à l'enfance, au troisième âge, à la jeunesse, aux handicapés, à la santé, à la lutte contre l'exclusion. On avance ici qu'elles permettent aussi, ce point me semble central, de désigner de nouveaux territoires de la compétence et d'attribuer à un certain nombre d'agents une licence pour les occuper. De proche en proche, s'ils savent s'organiser et organiser ces nouveaux territoires, ils pourront en revendiquer le monopole d'intervention.

On peut les distinguer selon leurs initiateurs et promoteurs qui sont généralement ou simultanément la puissance publique, certains mouvements associatifs. Mais dans le « grand public » on repère surtout leur durée et territoire (a) ou leur durée et injonctions à l'engagement (b).

a) Les journées ou semaines mondiales ou nationales

Il s'agit principalement d'appel à la mobilisation, à la sensibilisation et à la prise en conscience du plus grand nombre en réponse à différentes causes ou situations sociales. Compte tenu de l'importante agitation médiatique qu'elles provoquent on peut les considérer comme une pratique socio-médiatique.

Parmi les « classiques » et à titre d'exemple, on retrouve la journée mondiale : des enfants, de lutte contre le sida, le tabac, contre la pauvreté, de prévention des suicides (grande cause nationale de l'année 1999)... Ainsi celle du refus de la misère (17 octobre) instaurée en 1987 donne lieu à un grand rassemblement sur le parvis des Droits de l'Homme au Trocadéro. Elle est largement relayée dans différents médias dont la 5e avec la diffusion en 1997 d'un documentaire de Françoise Davisse *L'avenir partagé* qui

retrace l'action pilote d'Aide à toute détresse quart-monde (ATD) en milieu rural en Ille-et-Vilaine. À l'échelon national, on peut signaler la journée nationale sur la Nutrition, celle des droits de l'enfant (20 novembre). Dans une forme complètement médiatisée, la journée de la Tolérance sur la 5e ; l'objectif déclaré étant de faire évoluer le regard porté sur autrui.

Toujours pour varier la focale, on peut signaler la journée annuelle en septembre offerte aux enfants handicapés par l'association du *Biker's dream* en Moselle. Une association de motards organise des balades. Leur rhétorique peut se résumer ainsi : « vivre une journée particulière où pour une fois le handicap ne serait pas montré du doigt ».

Dans la même veine mais sur une semaine, on peut signaler la semaine de « l'avenir partagé » initiative ponctuelle d'ATD quart-monde en milieu rural en juillet 1997 sous forme d'ateliers d'expression artistique. Cette association propose encore les journées du livre contre la misère en février 1998. Le livre sert ici de support, d'outil pour lutter contre les formes d'exclusion. Ces journées ont notamment été médiatisées lors du journal de 13h de Claire Chazal sur TF1 le 15 février 1998. La semaine nationale des handicapés physiques (en 1996 du 18 au 24 mars) dont l'objectif est de sensibiliser le public à la réalité du handicap, à l'accueil des différences, à la solidarité à développer en matières d'intégration et d'accès à toutes les dimensions de la vie sociale. La semaine d'information sur la santé mentale placée sous l'égide de la Fédération française de psychiatrie (6ème édition en 1996, également du 18 au 24 mars). Le thème pour cette édition était « la déprise et la dépression, grandes maladies du siècle ». À cette occasion, ont été organisés à Paris et dans une vingtaine de villes en France, par l'Association Française des Psychiatres du service public, le Comité d'éducation pour la santé, la Fédération française des croix marines, les sociétés médicales Balint, l'Union nationale des amis et familles de malades mentaux et les parents d'élèves de l'enseignement public, des débats, conférences, projections de films, expositions et rencontres avec des professionnels de la santé mentale. Terminons par la semaine nationale des handicapés physiques du 16 au 22 mars 98. Elle est organisée par un comité d'entente regroupant, au sein de l'UNIOPSS, l'Association des paralysés de France et la Fédération des

malades et handicapés, Ladapt-Association pour l'insertion des personnes handicapées physiques et les œuvres hospitalières françaises de l'ordre de Malte.

b) Les campagnes ou opérations de sensibilisation ou d'action

On analysera dans le chapitre 5 l'une des plus importantes et les plus pérennes en France, consacrée « événement médiatique » : le Téléthon. Celui-ci ne doit pas masquer les plus ponctuelles, celles qui changent d'année en année ou encore celles, pour l'heure, encore moins visibles.

On ne peut bien sûr pas passer sous silence les grandes causes nationales. Notamment l'enfance maltraitée, grande cause nationale 1997 avec pour slogan « Si tout le monde bouge, ça bougera ». Il faut préciser ici que la forme « grande cause nationale » est renouvelée chaque année et bénéficie d'un agrément par le Premier Ministre. Cette campagne sur la protection de l'enfance maltraitée a pour objectif de combattre les violences sexuelles, thème d'actualité s'il en est. Plusieurs moyens ont été mis en œuvre avec notamment un projet de loi pour que les coupables soient soumis à une peine complémentaire de suivi médico-social, une amélioration des procédures policières et judiciaires d'accompagnement des enfants victimes, la prise en charge thérapeutique des enfants et une campagne de sensibilisation de tous les professionnels impliqués ainsi que des parents, des jeunes et des enfants. À noter aussi la mise en place d'un service national d'accueil téléphonique avec un numéro simplifié (Allô Enfance maltraitée : 119) ; l'appel est gratuit et n'apparaît pas sur les factures de téléphone. Au bout du fil quarante professionnels de l'enfance répondent 24h/24 aux demandes d'information et de conseil concernant les situations de mineurs maltraités ou présumés l'être ; plus de 200 000 appels en 1995 (*Vies de Famille* n°1 Trimestriel de la CAF de Moselle mai 1997).

Cette première illustration donne l'occasion de s'arrêter brièvement sur l'accroissement et le développement au milieu des années quatre-vingt dans les milieux associatifs et institutionnels, des numéros verts et des services d'aide par téléphone. Dans la recherche de la MIRE, nous avons pu observer l'importance accordée dans la définition des postes au contact direct avec le public et à sa fréquence. Sur ce point le développement de ces services pourrait permettre de concevoir, à l'instar nous le verrons

des NTIC, une approche différente des traditionnelles prises en charge. Selon Éveline Lehnisch (1988 : 51-56) : « Le téléphone est un outil à la fois proche et distant. Il est proche dans la mesure où il raccourcit les distances géographiques, et distant car il élimine de l'échange tous les messages non verbaux : attitude gestuelle, regard, mimiques, postures, expressions du visage [...] Le téléphone crée ainsi un espace d'intimité et de confidences tel que dans certaines situations puisse s'exprimer ce qui ne s'est jamais dit ailleurs et ne le sera peut-être jamais ». Elle constate que ces services (on hésite aujourd'hui à employer le terme d'écoutes téléphoniques) répondent à un véritable besoin des usagers.

Ainsi par téléphone on dispense de simples informations, des conseils, de l'orientation ou de la guidance, voire dans certains cas un véritable soutien psychologique. Les écoutants sont des « bénévoles pour la plupart, professionnels du champ social le plus souvent, mus par un idéal humanitaire et désireux de collaborer à un projet de société plus généreuse et plus juste [...] Inscrits dans une équipe, ils y apportent réflexions et interrogations sur leur pratique ». Pour l'auteur, le réseau d'aide par téléphone remplit une fonction sociale réelle en complémentarité d'autres formes d'aide et de soutien. Notamment du fait : de la gratuité du service et de l'appel téléphonique, de la rapidité de la réponse sans déplacement ; que le téléphone peut pallier l'impossibilité ou la difficulté d'exprimer sa détresse dans un face à face (enfants et femmes maltraités par exemple) ; enfin, de l'anonymat de l'entretien qui peut, dans certaines situations, favoriser l'analyse approfondie de la situation et préparer une rencontre ou une démarche avec un autre intervenant. Le téléphone illustre bien ce que peut être l'évolution de l'objet technique au service d'autrui ; permettant aussi une réduction du coût de l'intervention humaine. C'est d'abord un média simple d'utilisation et très performant. Il fournit déjà en poste fixe ou mobile toute une gamme de possibilité, certes encore payantes. Dans la concurrence actuelle entre les opérateurs de télécommunication où tout va se jouer sur le service offert, on peut raisonnablement penser que l'un d'entre eux pourrait se découvrir une fibre sociale et trouver quelque intérêt au développement de ces interventions à distance.

Revenons maintenant aux campagnes ou opérations d'action et de sensibilisation. En France, c'est le Comité d'éducation pour la santé qui est chargé de mettre en œuvre

la plupart des grandes campagnes de sensibilisation (toxicomanies, alcoolisme, hygiène bucco-dentaire...). À noter que les gouvernements successifs ont souvent mis en place d'autres opérations concernant plus directement encore les intervenants sociaux comme les opérations prévention été par exemple. Plus dans le détail, on peut citer la campagne nationale en faveur des vacances des personnes handicapées présentée fin avril 1998 par Michelle Demessine, secrétaire d'État au tourisme. Pour elle, le taux de départ en vacances des handicapés, et particulièrement celui des personnes subissant un handicap mental, demeure très faible, malgré le travail exemplaire mené par un certain nombre d'associations. Aussi, favoriser l'accès aux vacances des personnes handicapées doit-il « constituer un des objectifs fondamentaux de notre société [...] Une semaine de sensibilisation sera donc organisée chaque année et présentera, une série de séjours d'une durée d'une semaine à un week-end adaptée à différents handicaps » (*ASH* n°2064 : 5) Cette campagne, qui sera menée avec les associations représentatives de la population de personnes handicapées, aura lieu, cette année, du 12 au 20 septembre et ultérieurement en juin (*ASH*, n° 2070 : 23 et 24).

Sur le registre des alliances protéiformes, sur lequel on reviendra plus en détail dans le point 4.2.2., on peut déjà évoquer l'opération « 1000 lits pour les enfants mal logés » (*cf.* annexe 3) initié en décembre 1997 par la Fondation Abbé-Pierre pour le logement des défavorisés avec le soutien d'un groupe de l'industrie du meuble « Habitat ». La médiatisation se fait notamment par une page complète dans un magazine de télévision avec la mention « espace gracieux offert par le support » (*TV Hebdo*, semaine du 20 au 26 décembre 1997). Le message est le suivant : « Pour Noël, offrons-leur la chaleur d'un vrai lit ». Comme souvent on commence par un état des lieux minimal : « Aujourd'hui en France, 1 500 000 personnes sont mal logées parmi lesquelles de plus en plus de femmes avec des enfants [...] Pour l'hiver 1997, la Fondation a besoin au minimum de 1 000 couchages » ; puis vient la publicisation de l'alliance principale et des moyens d'action : « Habitat a décidé de soutenir ce combat au moment des fêtes de fin d'année en proposant à ses clients d'offrir, à prix coûtant, pour le 15 janvier, 500 lits superposés pour les enfants hébergés dans les foyers. Pour participer à cette action de Solidarité dont les dons seront intégralement versés à la Fondation, rendez-vous dans votre magasin Habitat ou envoyez vos dons à : Fondation Abbé Pierre [...] afin qu'à Noël, chaque enfant ait l'essentiel : un espace bien à lui pour dormir, rêver et jouer » .

Se développent aussi des opérations organisées avec le concours des commerces de proximité. Elles se caractérisent principalement par une publicité sur les sacs d'emballages chez et pour certains commerçants :

- « Mon commerçant a un cœur gros comme ça ! ». Il est précisé qu'en achetant cet emballage dans le cadre de l'opération « Pour l'amour des enfants », le commerçant a contribué au soutien financier des enfants malades, handicapés ou malheureux avec un message adressé au consommateur : « qu'il en soit remercié par votre fidélité ». Cette opération est initiée par l'association pour le soutien financier aux enfants malades et handicapés ;

- « En soutenant Vie et Partages, mon commerçant aide les malades du sida [...] Chacun est unique et précieux ». Vie et Partage est une association loi 1901 ;

- « Mon pharmacien, la compétence au service de tous, ce sac pour aider l'Association des paralysés de France » ;

- « Pour l'amour des enfants, votre boulanger a contribué au soutien financier des enfants malades ou handicapés » (*cf.* annexe 4).

Pour illustrer les « petites sœurs du Téléthon » selon l'expression d'un bénévole interrogé, on peut prendre l'exemple des Virades de l'espoir, qui se déroulent depuis 1985 en septembre. Elles sont organisées par des parents et bénévoles à l'initiative de l'AFLM. Cette maladie génétique provoque une dégradation régulière et inéluctable des voies respiratoires. Selon les chiffres de l'association chaque année plus de 300 enfants naissent atteints de cette pathologie. Le principe est de donner son souffle (participer à des activités sportives, marche, courses, randonnées) et d'apporter un don. Les grandes manifestations telles que « Les Virades de l'espoir » figurent souvent parmi les principales sources de financement et de visibilité des actions dans l'espace public. Ces virades (balades en auvergnat), inspirées d'un modèle américain, sont organisées dans toute la France. Réussir ce type d'opération c'est aussi construire « une épreuve associative » qui a pour objectifs outre l'aspect fiduciaire, de faire la preuve publique de son investissement et du dynamisme de l'association. Ce type de manifestation, définie comme une action de solidarité, rassemble les parents d'enfants atteints de cette maladie, les enfants ou autres patients, des familles, des clubs services et de nombreux bénévoles. En 1996, une somme de 14,5 millions de francs a été recueillie. Selon les chiffres de

l'association, 91% de cette somme est destinée à la recherche, à l'action thérapeutique et sociale et à la sensibilisation. Les résultats et initiatives locales sont relayés dans les médias locaux et nationaux mais aussi dans les revues associatives. Ainsi France Télévision (et plus particulièrement France 2) est partenaire de cette opération depuis 1990 et couvre l'événement de différentes manières. Concrètement pour les Virades 1997 :

- diffusion de clips de Sabine Azéma (comédienne), marraine des Virades, et de Djamel Bourras (judoka), présentant la manifestation en interprogrammes la semaine précédente ;

- une édition de Fort Boyard le samedi 06 septembre. L'équipe est menée par Olivier Mine avec Sandrine Alexi (comédienne), Alexandre Pesle (auteur et comédien), Umberto Pelizzari (recordman du monde d'apnée), Mélanie (animatrice d'une émission d'enfants sur France 2) et Priscille de Belloy (pilote automobile) ;

- information dans l'école des fans émission de Jacques Martin le dimanche 14 septembre ;

- semaine spéciale consacrée à la maladie dans « Les Beaux Matins », du 15 au 19 septembre entre 9h30 et 11h. Reportages et présence de la marraine le vendredi 19 septembre. Par ailleurs, une équipe de marcheurs des « Beaux Matins » participera à la manifestation ;

- le magazine « Savoir + Santé » sur le thème « le poumon dans tous ses états », du samedi 20 septembre, 13h40 où un reportage est consacré à la vie d'une petite fille de onze ans atteinte de mucoviscidose .

- les caméras de France 2 couvrent l'événement le 21 septembre en direct du Bois de Boulogne (15h05 et 17h50) par des flashes infos avec l'appui d'un des présentateurs vedette de la chaîne, Olivier Mine, qui s'investit en faveur de cette cause depuis 1995 ;

Mais le partenariat avec les médias n'est qu'une partie du dispositif de manifestation ; au niveau local l'organisation des Virades est rendue possible grâce à différents partenaires ; ainsi pour les Virades de Metz, organisées au plan d'eau de l'île Saint-Symphorien, on retrouve près d'une trentaine de partenaires avec des banques, des entreprises, le club service des Kiwanis, le Conseil Général de la Moselle, la Ville de Metz, l'association Noël de Joie, les Éclaireurs Neutres de France, la section de Secourisme de l'Agglomération Messine (cf. annexe 5). Il faut aussi signaler qu'en marge de cette manifestation on retrouve différentes opérations comme les avirons du souffle,

exploit qui conduit des rameurs depuis Bordeaux jusqu'à Brest, ou la Diagonale du souffle (gain pour l'association : 50 000F) où lors de la 7e édition une trentaine de coureurs cyclistes ont relié Roscoff à Giens (gain pour l'association : 90 000F).

Ici performance sportive et performance de solidarité sont mises en équivalence, se juxtaposent et sont visibilisées dans l'espace public. Pour tenter de comprendre la construction de ces dernières dans une opération de solidarité particulière, j'ai mis en place un dispositif d'observation participante périphérique. La grille d'observation construite visait d'abord à saisir autant l'implication des médias que l'engagement des participants dans des conduites et pratiques d'intervention sociale face à une maladie. On exposera ici quelques éléments, plus à titre d'illustration que d'analyse. L'observation se poursuit en 1998. Auparavant, il est important de s'arrêter un instant sur la méthode. Ce mode de recueil des données a toujours été très important pour moi, notamment dans les aspects liés à ce projet de l'interactionnisme symbolique qui veut saisir le point de vue du membre et demande que le chercheur « participe », au point de vivre soi-même *in situ* les activités d'un groupe. Il faut préciser que l'observation était non déclarée. Plus spécifiquement pour l'aspect médiatisation, il faut également inclure dans ce corpus un certain nombre de données théoriques extraites de différents journaux, brochures, compte rendus d'assemblées générales, appel à mobilisation.

Le terrain d'observation a été celui de deux manifestations publiques en Moselle dans le cadre des Virades de l'espoir en septembre 1996 et 1997. Les personnes interrogées étaient au nombre de 16 (8 par manifestation). Le choix s'est porté sur ce terrain pour trois raisons:

- la médiatisation de ces activités et de la cause (sur laquelle, bien sûr, on reviendra) ;
- le succès croissant dans l'espace public de cette opération ponctuelle de solidarité, 130 manifestations en 1995, 150 en 1996 et 230 pour l'édition 1997, et de l'association qui les organise (*cf. La lettre des amis de l'AFLM, automne 1997*) ;
- les liens de type domestique noués avec certains membres après adhésion à l'association. Il faut rappeler que cette posture d'observation nécessite un certain degré d'implication dans les activités. Le chercheur doit lui-même être considéré comme

membre sans pour autant être admis au centre des activités. Il n'assume pas de rôle important dans la situation étudiée (Lapassade, 1991).

L'analyse des données déjà existantes et des conversations courantes menées lors de ces deux manifestations permet d'avancer, avec la prudence méthodologique qui s'impose, que ce type de manifestation correspond à trois besoins :

- recueillir des fonds pour faire avancer la recherche médicale ;
- améliorer les soins et la vie quotidienne des personnes atteintes de mucoviscidose ;
- servir d'interface entre les pouvoirs publics, le monde scientifique et médical, leurs adhérents et l'opinion publique.

Les réponses passent par l'organisation d'actions concrètes de solidarité (en principe accessibles à tous) au premier rang desquelles on trouve les recueils de fonds, les services (conseils, informations...) pour les adhérents mais également par une production ou le recours à des signes distinctifs et des labels (l'AFLM est membre du comité de la Charte). Tous ces éléments entrent dans la construction des rhétoriques de légitimation permettant les mises en équivalence. Pour cette association, elles sont en passe de devenir indispensables à son fonctionnement et, de fait, nécessitent toujours davantage d'équipement et d'investissement de forme⁴.

Du côté des militants de l'AFLM qui, pour beaucoup, ont des enfants ou des proches atteints par la maladie, c'est bien parce que la maladie a bouleversé leur existence qu'ils se sont engagés. Pour eux, ce type de manifestation valorise vraiment leur cause et sa médiatisation n'est pas encore suffisante en regard « de ce qu'on passe comme conneries à la télévision ». On est clairement ici dans la rhétorique du manque ; il faut en faire chaque année plus et toutes les alliances semblent utiles. Cela posé, on garde une certaine méfiance à l'égard de ceux qui se professionnalisent trop dans l'engagement. Il semble que, à trop formaliser, bureaucratiser certaines actions ou mobilisations, on perde de l'efficacité et même de la visibilité puisque peut s'installer un doute sur la nature de l'engagement, celui-ci étant assimilé à des intérêts singuliers voire de carrière.

⁴ Cf. annexe 6, pour le détail des phases d'entretiens.

Les personnes interrogées pendant la marche sont de simples participants. Dans les discours, ils sont bien évidemment là pour marquer leur accord avec cette opération de solidarité et la cause qui la sous-tend. Mais progressivement en les interrogeant sur la manifestation, leurs motivations, on peut les classer dans deux catégories.

D'un côté ceux qui combinent plusieurs engagements bénévoles épisodiques du type « je suis de tous les combats » ; c'est là un engagement parmi d'autres. Certains déploient résolument un discours de dénonciation, une critique de la puissance publique insuffisamment présente et qui compte aujourd'hui sur les associations plus proches et plus humaines pour produire de la solidarité à moindres frais. Chez d'autres, on trouve plus la justification. Le tissu associatif évolue parce qu'un nombre croissant de « citoyens » sont désireux d'aider autrui et de se rendre socialement utiles. Lorsqu'on pose la question de savoir qui sont ces citoyens, on évoque les femmes au foyer, les jeunes retraités, les travailleurs auxquels la réduction de la durée du travail procure des loisirs, les chômeurs de longue durée. D'un autre côté, il y a ceux qui accompagnent sans rechercher de valorisation particulière, attirés par l'aspect kermesse, marche populaire, occasion de rencontre ; ils repartent néanmoins avec « une opinion sensibilisée » et une forte croyance dans la nécessité de ce type de sollicitation. Les uns comme les autres s'accordent sur le désintéressement dont font preuve les militants. Tous repartent « enchantés ».

Sur ce point, il faut dès à présent avancer dans l'analyse des rhétoriques de légitimation. Premier constat : l'engagement associatif se construit moins ici sur une critique des limites du (travail) social labellisé que sur une adhésion partagée à des formes « nouvelles » de l'intervention et aux valeurs qui les sous-tendent (disponibilité, présence et engagement là où il faut quand il le faut et rapidement). Second constat : se développe aujourd'hui une rhétorique de « fragilisation », autrement dit, de la prise de conscience « de sa propre fragilité ». Tout se passe comme si la multiplicité des « traumatismes » définis comme sociaux (maladie, handicap, maltraitance, extension du chômage, expansion de la pauvreté, etc.) avait contribué à une conscience collective plus aiguë de sa fragilité génétique, physique et/ou économique. Les opérations ou campagnes de sensibilisation et d'action éveillent ou confirment chez certains la représentation qu'eux-mêmes ou leurs proches sont ou peuvent être menacés. On peut

penser qu'il en va de même avec les personnes en fauteuil roulant qui proposent à la vente des cartes de vœux ou les opérations « brioches de l'amitié », « soirée de gala », « ventes aux enchères » de certains mécènes ou associations. Ces rhétoriques du manque et de la fragilisation entraînent des présentations assez laudatives des différentes conduites et pratiques ; bref, un travail de promotion. La professionnalisation de la fonction de porte-parole devient dès lors tout à fait centrale, d'autant que les différentes manifestations deviennent pour ainsi dire l'affiche de l'organisme d'intervention et que les médias en rendent compte avec une régularité de plus en plus importante.

Il ne s'agit pas, bien entendu, de procéder à une survalorisation de ces journées, campagnes, opérations de solidarité médiatiques. Dans cette période d'incertitude de ce que doit être ou faire une intervention sociale, elles montrent bien que la visibilité des actions et des interactions est déterminante pour susciter des engagements bénévoles, professionnels, partenariaux. Si ces différents équipements de légitimation ne représentent certes qu'une part du travail de manifestation réalisé, ils sont de plus en plus exploités (se concurrencent sur de mêmes traumatismes sociaux) et bénéficient d'un impact puissant, du fait de leur médiatisation. Ce qui oblige leurs promoteurs à recourir à des formes de publicisation qui doivent d'une part se différencier des publicités habituelles et d'autre part afficher la preuve que des garanties sérieuses entourent l'appel à la générosité ou à l'engagement du public.

3.5. Les labels

Si l'on excepte la sphère *psy*, les professionnels de la branche historique ou rénovée de l'intervention sociale n'ont jamais bénéficié de ce que Jean-Yves Trépos nomme un « effet de plaque », comme celui de la plaque de l'avocat ou du médecin lié généralement à tout un appareil et un décorum. Ce cursus professionnel en raccourci, dispense ceux qui peuvent s'en prévaloir de rappeler qu'ils sont autorisés à faire ce qu'ils font. Ils constituent une substantielle économie d'investissements (impliquant seulement des frais de gestion des façades), à laquelle chacun aspire pour travailler dans le calme.

Ce qui explique pour partie que le flou ou l'opacité des frontières de l'intervention sociale soient très vite devenus objets de labellisation. « Labelliser » signifie désigner voire assigner. On ne reprendra pas ici les travaux bien connus de Howard Becker (1963) sur ce point. Une labellisation sert, entre autres, à modifier une perception ou amplifier une visibilité dans l'espace public, préserver un espace de propriétés et réduire les incertitudes. Dans le cas de l'intervention sociale il s'agit de définir : une codification éthique et objective des conduites et pratiques professionnelles ; des créneaux et modes d'intervention de plus en plus pointus ou des populations clientes dont les contours sont marqués avec de plus en plus de précision ; mais il s'agit aussi de mieux contrôler les transformations des modes d'exercice et de gestion des différents segments en présence. C'est un travail de production symbolique pour stabiliser, signifier, justifier ou imposer différentes conduites et pratiques dans lesquelles les agents sont engagés. Ce faisant, on augmente leur valeur.

Les labels sont présents dans ce champ dans ce qu'il convient d'appeler *lato sensu* les démarches qualités (3.5.1.) mais aussi sous la forme de différents objets additionnels (3.5.2.).

3.5.1. L'invocation de la qualité

Dans la logique de marché qui semble s'imposer de plus en plus au champ, l'intervenant social doit s'inscrire à des degrés divers dans une démarche de projet ou d'appel d'offre et ainsi est tenu de négocier les attributs et les critères de ses missions avec d'autres agents (souvent des commanditaires mais potentiellement aussi des usagers), voire de les remettre en cause. À côté des rhétoriques *pro domo* et des manifestations dans l'espace public, ces repositionnements demandent parfois un engagement et une implication dans ce qu'il est convenu d'appeler une démarche qualité. L'argument de mobilisation dans ces démarches dans le champ participe clairement d'une volonté d'identifier, de formaliser et/ou de normer les interventions sociales et donc renvoie une nouvelle fois aux problèmes de légitimité et de compétence des intervenants eux-mêmes.

Les détracteurs et critiques ne manquent pas. D'une part on accuse les promoteurs (et financeurs) de ces démarches de vouloir reproduire *stricto sensu* dans le social avec un temps de décalage certaines pratiques managériales du monde de l'entreprise. D'autre part, on évoque la multiplication des contrôles pour rechercher les causes des défauts et l'élimination des « pièces non conformes » au cahier des charges. Enfin, on reprend la rhétorique bien rodée d'un non-quantifiable et du non-qualifiable dans la relation ou la prise en charge d'autrui. On ne participera pas à cette discussion, ne maîtrisant pas encore suffisamment les processus de conception et de réalisation de ces démarches ou actions qualité. Ceci posé, pour avoir beaucoup réfléchi sur l'existence de « véritables » pratiques professionnelles en travail social, on gagne toujours dans une réflexion sur ses pratiques à s'inspirer ou à construire « un guide pour la conception et la conduite de l'action », pour reprendre un propos de François Aballéa (1996 : 152). Par ailleurs, comme le dit bien Everett Hughes (1996 : 59), « Dans l'étude du travail humain toutes les approches renvoient à un moment ou un autre au fait évident, mais infiniment subtil, de la division du travail. Qu'est-ce que décrire un poste de travail si ce n'est formuler ce que tel ou tel travailleur fait ou est censé faire ? ».

On retiendra de cette nouvelle épreuve, qu'elle impose de nouvelles rhétoriques en même temps qu'elle construit de nouvelles professionnalités (conseillers, consultants, experts réalisant des études de faisabilité, de conformité, des analyses de situation...) et donne une autre visibilité des objectifs, des services offerts et de l'action des intervenants sociaux dans l'espace public. L'État, comme on le constate dès aujourd'hui, peut intervenir en édictant des normes, des certifications ou des labels de qualité concernant non plus seulement les marchandises, mais aussi les services à la personne. Les commanditaires privilégient peut-être de plus en plus une « labellisation technique » dans laquelle ils reconnaissent la mobilité, la polyvalence, l'adaptabilité, la compétitivité, la conformité comme des « savoir-être » dans l'intervention sociale. Cette subordination du « technicien » aux normes ou certification ISO construites ou admises par des élus ou dirigeants d'association participe donc de l'évolution du champ.

Cette labellisation par les normes ou certifications qualité a aussi pour conséquence la mobilisation de nouvelles rhétoriques pour assurer la défense

corporative, la définition des accès et prérogatives de chaque unité ou organisme, le marquage précis de son territoire d'intervention. Situation logique puisqu'il y a mise en concurrence de différentes professionnalités n'ayant souvent pas de grande spécificité technique et trouvant, dans ces appels et recours à la qualité, des arguments d'autorité. Mais également, du fait que certaines interventions peuvent être exécutées par différents professionnels certifiés par un diplôme et/ou un statut, ou indifféremment par des individus issus de professions différentes répondant à certaines références ou critères de conformité.

3.5.2. Les équipements de la labellisation

Il semble que depuis le scandale de l'Association de Recherche contre le Cancer (ARC) en 1996, le soupçon pèse davantage sur les associations humanitaires et caritatives. Son effondrement largement médiatisé a sûrement suggéré un nombre important de « je le savais » ou « je te l'avais toujours dit ». Pour les donateurs et bénévoles, il devient sinon plus difficile tout du moins plus incertain de s'impliquer. On peut poser l'hypothèse que les différentes labellisations construites sont étroitement liées à la constitution d'un champ limitant l'incertitude. Les labels y désignent et y assignent une place. Pas forcément celle qu'on voudrait occuper mais celle dans laquelle on peut se faire reconnaître par rapport à son projet, ses visées, ses espérances et aux attentes par rapport au grand public (dons, soutiens matériels, engagement physique).

Ces labels peuvent prendre plusieurs formes. Actuellement on peut sérier des codes de déontologie, des chartes, des prix ou récompenses, des produits, la protection d'un mécène. Tous les équipements viennent largement relayer la traditionnelle reconnaissance étatique d'utilité publique.

Si l'on suit Elisabeth Longuenesse (1994 : 129), les groupes professionnels sont définis par « une fonction sociale autant que par une compétence qui leur est propre, sur laquelle ils détiennent un contrôle pouvant aller jusqu'au monopole, qu'ils doivent mettre au service de l'intérêt général d'où l'importance de la déontologie professionnelle, de

l'éthique de désintéressement qu'ils professent, en concordance avec la mission qu'ils se donnent ». Dans la branche historique de l'intervention sociale un code déontologique réglant les rapports entre professionnels et public a toujours été revendiqué et convoqué lors des grands rendez-vous professionnels comme les états généraux, les Assises, etc. Si l'on excepte celui des assistants de service social prescrit par leur association phare l'ANAS mais qui n'a aucune prérogative juridique, on n'a jamais pu instaurer d'instance légitime disposant du poids nécessaire pour contrôler et sanctionner les conduites et pratiques professionnelles à l'instar des médecins ou des magistrats.

Parmi les tentatives on peut citer celle de la mission « déontologie et travail social » présidée par Jean-Pierre Rosenczveig et son rapport au ministre des Affaires sociales et de l'Intégration (1992). La commande était « de déterminer s'il est opportun de réaliser un code commun de déontologie sur les professions sociales ». Le rapport d'étape déposé en septembre 1991 aboutissait à « approuver les perspectives offertes par le développement d'une approche déontologique minimale qui sans porter atteinte à l'indispensable liberté d'initiative et d'appréciation de l'intervenant social lui offre un cadre sûr et reconnu à l'exercice de sa fonction ». *In fine* trois orientations principales ont été avancées :

- affirmer publiquement le souci de mieux garantir le droit des usagers et l'efficacité de l'action sociale ainsi que la nécessité de protéger la liberté d'action des travailleurs sociaux ;
- rechercher moins à modifier les textes juridiques sur la circulation des informations qu'à faciliter leur connaissance et leur compréhension ;
- favoriser l'approche d'une déontologie générale à partir des missions plutôt qu'élaborer des codes de déontologie propres à chaque profession.

Les codes permettent d'énoncer et de publiciser un certain nombre de grands principes éthiques. Ils sont également pour Jacques Walter (1997b : 50) des indicateurs « permettant d'évaluer les transformations éthiques et techniques à l'œuvre dans un champ professionnel, ou en voie de professionnalisation. D'autant plus qu'ils prescrivent des comportements, fournissent de la cohérence à des pratiques et contribuent aussi à la socialisation des membres du groupe. Bref, ils portent et transportent des modèles [...] la possession d'un code est un instrument de création d'une identité professionnelle, que le

statut de profession soit établi ou qu'un groupement soit en passe de l'obtenir ; ce qui suppose une formalisation et une publicisation importante ».

L'équipement « charte » connaît également un développement non négligeable. On ne présente plus le comité de la charte créé en 1989 à l'initiative de plusieurs grandes associations dont l'AFM, le Comité Catholique contre la Faim et pour le Développement (CCFD), la Fondation de France, Médecins du monde, les Restos du cœur, le Secours populaire français, l'UNIOPSS. Elle est aujourd'hui une référence pour les donateurs de la bonne gestion d'une association dont on sait qu'elle se soumet volontairement et annuellement au contrôle de cet organisme. En effet, de plus en plus d'associations et fondations sociales et humanitaires sont réunies au sein du « Comité de la Charte de déontologie des organisations sociales et humanitaires faisant appel à la générosité du public ». Il est présidé par François Bloch-Lainé, inspecteur général des finances honoraire. L'appartenance à ce comité est officialisée sur les documents de collecte de fonds par un logo. L'association s'engage à respecter des règles strictes de gestion financière et de collecte de fonds. Notamment une rigueur des modes de gestion, la loyauté des messages relatifs aux appels de fonds, la transparence financière quant à l'utilisation des fonds conformément aux buts annoncés, une information claire du donateur avec la publication du compte d'emploi des ressources. L'ensemble de leurs documents comptables est certifié par un commissaire aux comptes et un censeur indépendant est chargé d'établir, chaque année, un rapport soumis à une commission de surveillance (mission généralement confiée à d'anciens hauts-fonctionnaires). Les adhérents (34 en 1997) versent une cotisation annuelle en fonction des sommes récoltées. Comme le signale Jacques Walter « il est membre de *l'International Committee on Fund raising Organizations* qui fédère des organisations de même nature en Europe et en Amérique du Nord ». Cette charte (comme l'effet de plaque évoqué *supra*) dispense ceux qui peuvent s'en prévaloir de rappeler sans cesse qu'ils sont autorisés à faire ce qu'ils font et qu'ils le font bien en respectant des engagements précis. Les enjeux sont donc une recherche de transparence autant dans l'information sur les associations que sur l'utilisation des fonds et une volonté de promotion auprès des donateurs de celles définies comme les plus dignes de confiance. Jacques Walter (1997b : 58) précise encore qu'à ses débuts « le Comité envisageait la création d'un véritable label. Se heurtant à de nombreux obstacles, pour l'heure, ce projet n'a pas abouti. Mais, label ou pas, par son

dispositif déontologique, le Comité se situe dans une stratégie de contrôle et de conquête du « marché » de la collecte de fonds ». Mais l'adhésion à ce comité demande également le respect d'un certain mode de fonctionnement que certaines autres grandes associations refusent (la Fédération nationale des associations d'accueil et de réadaptation sociale, l'UNAPEI, la Croix-Rouge, Médecins sans frontières).

La labellisation que propose cette charte n'empêche pas les associations d'en produire d'autres comme celle du Téléthon qui vaut aussi contrat d'engagement. À titre d'exemple, la charte des Restos du cœur regroupe plusieurs principes : respect et solidarité envers les personnes démunies, bénévolat sans aucun profit direct ou indirect, engagement sur une responsabilité partagée, convivialité, esprit d'équipe, rigueur dans l'action, indépendance complète à l'égard du politique et du religieux, adhésion aux directives nationales et départementales. Moins publicisée est la charte qualité pour l'emploi de jeunes. L'Union Régionale Interfédérale des œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux (URIOPSS) Ile-de-France, qui regroupe près de 1500 établissements et services sanitaires et sociaux, s'est engagée à participer au programme gouvernemental « nouveaux services- nouveaux emplois ». Deux mois après la parution de la circulaire sur les emplois-jeunes dans le secteur sanitaire et social, elle a donc souhaité, à travers l'établissement d'une « charte qualité pour l'emploi de jeunes », fixer « quelques principes dont l'application [lui] semble favorable au succès qualitatif du programme » (ASH, n°2068).

L'équipement charte ne se limite pas à la constitution de comités d'experts ou de sages ou au projet de création d'un label d'activité philanthropique qui vaut attestation légitime des capacités techniques et financières à répondre à une cause ou à procéder à un recueil de don. Il investit aujourd'hui certains établissements sociaux et médico-sociaux où l'on demande aux agents de réfléchir à une charte pour l'amélioration de la prise en charge des résident(e)s. Ceci demandera aux agents de traduire les rhétoriques endogènes en principes éthiques.

L'équipement « Fondation » bénéficie d'un regain de popularité auprès du public et des entreprises. On se réfère ici en priorité aux travaux de Jacques Walter (1997). En fonction des différents types de fondations et à des degrés divers il permet, en dehors des

services rendus ou proposés, d'impliquer et de fédérer autour de grands projets mais aussi de modifier ou d'entretenir l'image et donc la reconnaissance d'une association comme étant au service d'une œuvre d'intérêt sinon supérieur tout du moins général. Il permet aussi de réduire les oppositions et donc de provoquer plus rapidement l'accord. Si l'on suit Jacques Walter (1997b : 67), « il comporte une connotation de désintéressement ou d'intérêt pour les " grandes causes ", ce qui reviendrait aisément au même. En conséquence, pour les entreprises, il conférerait prestige et légitimité aux actions de mécénat. Pour le public, il peut fonctionner comme une garantie de moralité de l'action ». On reprend ici brièvement la typologie présentée par l'auteur à savoir : la fondation d'entreprise qui comme son nom l'indique est alimentée par une entreprise sans appel à la générosité du public ; la fondation reconnue d'utilité publique dont la création dépend du ministère de l'Intérieur, et du Conseil d'État ; la fondation intégrée à la Fondation de France qui repose sur un partenariat avec des entreprises.

Respecter un certain code, certaines références ou au contraire innover permet aussi aujourd'hui d'obtenir différentes récompenses symboliques et matérielles. Ainsi, à l'occasion du congrès de la Société française de santé publique, la Fondation de France a remis, le 3 juillet à Grenoble, un prix de santé publique. Ce prix de 50 000 F a été attribué à un organisme (association, établissement similaire...) pour une action de formation menée auprès d'adultes (professionnels ou bénévoles) ayant pour objectif une meilleure prise en compte de la santé des jeunes de 12 à 25 ans. Les dossiers soumis au jury devront porter sur des actions effectivement conduites ou ayant un état d'avancement suffisant pour présenter des résultats intermédiaires significatifs. (*ASH* n° 2068, avril 1998). Mais dans le catalogue des récompenses on trouve aussi le Prix Cristal qui récompense la transparence de l'information financière communiquée aux donateurs. Ce prix est attribué par la Compagnie des Commissaires aux Comptes de Paris (lauréat ; Handicap international) ; le prix Nansen remis par le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés pour les actions en faveur des réfugiés ; le prix de l'innovation handicap remis par la Mutuelle nationale des Hospitaliers symbolisé par un trophée remis lors des assemblées générales. En 1997, il a été décerné aux créateurs de l'association « Entraide Naissance Handicap » dont le but principal est de constituer dès l'annonce du handicap un mouvement d'entraide et de solidarité envers les parents (*MNH Revue* n°117, août 1997 : 18).

Les mises en équivalences performances sportives/performances sociales sont également primées comme l'illustrent : la course croisière à la voile « handi'cup » organisée par l'association « le courage c'est l'oxygène de la vie ». Pour le Centre hospitalier spécialisé (CHS) d'Yzeure dans l'Allier qui participe pour la troisième fois à cette manifestation, elle a surtout « une valeur thérapeutique pour des personnes souffrant de troubles psychologiques » (*MNH Revue* n°111, février 1996 : 25) ; les Olympiades de la santé organisées par la Mutualité Française ; les jeux nationaux de l'avenir Handisport organisés tous les deux ans à Villeuneuve d'Ascq (présentés sur M6 en mai 1996 dans le magazine M6kid diffusé à 13h30). On peut également citer *Les Ailérions d'or* du bénévolat attribués par RTL9, les oscars du Mécénat avec celui du Mécénat de solidarité décerné conjointement avec la Fondation de France. Sur ce dernier point, Jacques Walter (1997b : 53) explique que « Dans l'espace public, le mécénat de solidarité est souvent présenté par ses promoteurs comme une activité répondant à une volonté de prendre en compte l'intérêt général particulièrement lorsqu'il est corrélé avec les ambitions citoyennes des entreprises [par ailleurs] pour des praticiens de la communication des entreprises, des associations caritatives et des agences spécialisées, l'humanitaire et le social constituent un "marché", fréquemment nommé " *charity business* ". Certes, l'expression est un rien péjorative, mais, en référence aux pratiques nord-américaines, elle signifie qu'aucun secteur de la vie sociale n'échappe à la loi du marché. Le financement de " grandes causes " dépend, entre autres moyens, des subsides accordés par des entreprises ou des institutions ; d'ailleurs il existe une spécialité à la charnière de la communication institutionnelle et du marketing, *le fund raising*, la collecte de fonds. Les entreprises ont aussi à se situer sur le marché et peuvent se servir de l'action humanitaire ou sociale pour se distinguer de la concurrence, parfois en intégrant cette dimension à la vente de biens ou de services (produits partagés). Cette configuration est génératrice de tensions entre un affichage civique et des risques d'accusation de dévoiement de l'action à des fins mercantiles ». On reviendra plus en détail sur le développement du mécénat dans les chapitres suivants.

Pour terminer ce panorama des labellisations, citons encore l'attribution d'un « label social » via le collectif « de l'éthique à l'étiquette ». Label décerné aux distributeurs d'articles de sport en France qui respectent et imposent à leurs fournisseurs

un code de conduite en matière de respect des droits de l'homme et des enfants (travail des enfants, salaires de misère, absence des règles de sécurité et des droits fondamentaux...). Le développement de la consommation citoyenne par le commerce équitable peut aussi être considéré comme une tentative de labellisation. Ce système mis en place en 1969 par une ONG britannique permet d'acquérir plus cher des produits fabriqués par des artisans africains, asiatiques et latino-américains. Le prix des produits comprend la qualité, le véritable coût de fabrication et un geste de solidarité. Si l'on s'en tient à un numéro spécial du mensuel *Croissance* (415bis, mai 1998 : 3) : « En France, les recettes liées à cette activité ont doublé en deux ans ».

On peut enfin y inclure la constitution d'annuaires comme celui de la Fédération des Associations Gestionnaires et des Établissements de Réadaptation pour Handicapés (FAGERH). Destiné au public en contact avec des personnes handicapées, cet ouvrage recense l'ensemble des établissements spécialisés intervenant, au titre de la loi de 1975, dans les domaines de l'orientation, de la formation et du suivi. Parmi ceux-ci, les centres de préorientation, les structures spécialisées pour traumatisés crâniens, les centres de formation et de rééducation professionnelles ou encore les lycées et instituts spécialisés. Dans la même veine, l'Agence pour le Développement des Services de Proximité (ADSP) vient de publier le topo-guide des services de proximité (entendus ici comme des « services solidaires ») mariant à la fois des ressources marchandes, non marchandes, financement public et non public et non monétaires (bénévolat, prêts...). L'objectif est de mettre à la disposition des créateurs et des accompagnateurs de projets, mais aussi des élus, « des outils de réflexion, et de travail et de comparaison » sur ces « entreprises d'un type nouveau ». En effet, expliquent les auteurs, Annie Gerger et Guy Michel, « en raison de la diversité des secteurs, de la multiplicité des données à agencer et des partenaires à mobiliser [...] cette création nécessite par conséquent dans la plupart des cas de se référer à des expériences vécues, [...] de s'appuyer sur des méthodes ayant fait la preuve de leur efficacité (ASH n°2070, mai 1998 : 24 et 25).

*
* *

Dans les nombreuses lectures pour le mémoire de DEA, j'avais relevé et noté cette phrase de P. Watier : « on ne fabrique pas du social comme des objets

manufacturés ». Cette assertion (dont je n'ai plus retrouvé les références) est aujourd'hui quelque peu invalidée. On a tenté de montrer dans cette première partie qu'une intervention sociale se construit. Sa généalogie est plus complexe qu'un simple développement de lieux d'exercice ou de métiers liés à des publics en difficulté. Elle implique pour émerger et se développer, un certain nombre de volontés intellectuelles et morales ainsi que de conditions matérielles, techniques et institutionnelles. Celles-ci se mettent plus spécifiquement en place dans les deux dernières décennies. Mais l'intervention sociale, c'est aussi - indissociablement - des conduites et pratiques objectives et les significations données par différents agents à ces dernières. Ces significations, et de leur diffusion *pro domo*, dans et par les médias, dans des campagnes ou opérations périodiques, dans un cadre certifié ou labellisé ont des effets multiples. Mise en forme et présentation de l'intervention, des professionnalités qu'elle requière, ajustement à des demandes présumées ou des demandes d'actualité, renforcement des identités professionnelles ou associatives, acquisition d'une « respectabilité » supérieure dans l'espace public.

Construire une bonne rhétorique ou la signification légitime des conduites et pratiques d'intervention sociale est ainsi devenu un enjeu. Dans la mesure où l'éventualité d'un accord sur « ce qui relève de l'intervention sociale » signifie la possibilité de poursuivre, d'élargir les publics potentiels (usagers, clients mais aussi bénévoles, donateurs, mécènes...), d'accéder à certains profits ou ressources, et d'autres non. Enjeu aussi, dans la mesure où la distinction de ce qui « est » intervention et de ce qui « ne l'est pas » ou « pas vraiment » (charité, bienfaisance, entraide, etc) est un effet des stratégies de démarcation au sein du champ.

Force est donc de constater que les interventions sont des constructions sociales ; objets de stratégies et d'enjeux, c'est pourquoi elles produisent des rhétoriques de légitimation qui se stabilisent et se déstabilisent dans l'interaction entre elles et l'espace public. Elles se stabilisent durablement lorsqu'il y a, dans un même mouvement, reconnaissance par le corps social de l'utilité de l'intervention, de l'intervenant et/ou du groupe professionnel (métiers du social) ou bénévole qui la sous-tend. Pour faciliter cette reconnaissance, il est nécessaire de disposer d'un certain nombre d'équipements et de définitions, de construire ce qu'on appelle dans cette thèse un protocole.

Un protocole est un modèle d'intervention pour traiter ou intervenir dans tel ou tel phénomène social. Il lie tout en les légitimant des conduites et pratiques, des agents et des objets, leur mesure et durée, la rhétorique qu'il convient d'adopter. On soutient ici que tout groupe professionnel ou bénévole se doit de produire aujourd'hui un ou plusieurs protocoles afin de pouvoir - tant socialement qu'économiquement - poursuivre et renouveler son activité dans un contexte de concurrence accru. Il ne s'agit pas seulement d'une question de mise en scène des compétences professionnelles ou de compétences savantes, spécialisées ou techniques. Mais aussi si on se réfère à Everett Hughes (1996 : 80) de trouver les dispositions et moyens par lesquels « les hommes rendent leur travail tolérable ou même valorisant pour eux-mêmes et les autres ». On soutient encore que la construction d'un protocole sans l'intervention ou la maîtrise des techniques médiatiques est aujourd'hui forcément incomplète. Ces constructions particulières et les conduites et pratiques socio-médiatiques feront l'objet d'un examen approfondi dans la seconde partie.

Cette façon de faire du social sera peut-être une réponse au constat d'anomie omniprésent dans les professions de la branche historique de l'intervention sociale voire une chance tout du moins une opportunité d'une professionnalisation plus pointue. À la condition certes pour reprendre une formule d'Alain Accardo (1993 : 12) que « les croyances doxiques qui faisait le consensus, cessent d'aller sans dire ».

Deuxième partie

**MÉDIAS : PREUVES ET ÉPREUVES
DE LA PROFESSIONNALITÉ**

4. La visibilité des professionnalités du social dans l'espace public

Construire des protocoles efficaces c'est, - indissociablement - l'obligation de toujours lier le « faire » et/ou le « faire faire » au « pour quoi faire » et d'y inclure le « comment faire savoir pourquoi on fait ». La capacité à communiquer ou à communiquer mieux commence donc à s'imposer dans les rhétoriques professionnelles. Ce nouvel appel à transformation dans le champ de l'intervention sociale passe par le « savoir se donner à voir » et savoir utiliser les médias. Cet impératif communicationnel, qui s'agrège ou coconstruit les différentes manifestations précédemment décrites, est de plus en plus souvent mis en avant comme un « allant de soi » que personne n'est trop en mesure d'expliquer. Force est d'admettre son succès dans l'intervention humanitaire et la lutte contre les maladies génétiques ; la répercussion des différentes luttes et performances au niveau médiatique doit donc devenir aujourd'hui un objectif comme un autre. Reste qu'elle doit lui être favorable à défaut d'être automatique.

Du côté de l'intervention sociale, il s'agit donc de mettre en place une politique de communication en direction du « grand public » et de spectateurs professionnels. Ce passage à la communication vise d'abord à donner une image pensée comme positive et à se présenter comme indispensable, notamment pour ne plus dépendre de la seule « vision médiatique » au sens de Patrick Champagne (1993). Ensuite, il doit permettre de distinguer des interventions aujourd'hui relativement similaires (fonctions généralistes d'accueil, d'accompagnement, de suivi, etc.) et mettre l'accent sur certaines spécificités ou complémentarités (niveau de qualification, travail en équipe, infrastructure, etc.). Comme le précise encore Jacques Walter (1995 : 74) à propos des entreprises, « qu'elle s'exprime ou pas, l'entreprise a une image dans l'opinion. Avec une politique de communication, l'image est voulue, sans, elle est subie ».

Cet impératif communicationnel qui se développe dans tous les champs professionnels demande aussi le recrutement d'agents externes compétents en la matière. Selon Everett Hughes (1996 : 119), ces « spécialistes en relations publiques [sont engagés] afin de réaliser ce travail délicat qui consiste à donner une image publique satisfaisante ». L'accueil favorable que réservent les élus locaux aux conseillers ou chargés en communication, publicitaires en est une bonne illustration. Il relève, à l'instar des autres intervenants, d'une volonté de manifester leur compétence pour la mission à laquelle les ont appelés les suffrages des électeurs mais aussi dans un but de maximisation des chances de réélection. Une mandature exige aussi des résultats visibles. Se faire (re)connaître c'est donc aussi faire des dépenses de publicité ou soutenir des activités à forte valeur électorale ; c'est aussi privilégier certaines actions dont on connaît la valeur ajoutée médiatique. Certains intervenants sociaux refusent également d'entrer dans ce type de travail, préférant et légitimant un fonctionnement *pro domo* pour eux nullement contradictoire avec l'évolution d'une société où tout se communique.

De leur côté les médias et principalement la télévision consacrent « l'importance de la communication comme valeur centrale autour de laquelle la société est censée s'organiser » (Breton, 1991 : 246) et participent aujourd'hui clairement d'un processus de redéfinition des professionnalités. À la fois, on le verra, sur sollicitation de différents intervenants sociaux mais aussi de leur propre initiative. Ainsi, ils s'investissent dans le social ou créent eux-mêmes leurs interventions en s'emparant d'opportunités offertes par l'actualité sans se couler dans une forme d'intervention labellisée ou définie *a priori*. Ils ont compris que leurs groupes professionnels pouvaient et devaient aussi concilier l'attachement à certaines valeurs et l'obtention de résultats tangibles. Ils peuvent donc être ou non engagés dans différentes conduites et pratiques. On est presque tenté de dire qu'ils le sont toujours du simple fait qu'ils les décrivent, donnent leur version des faits ou les ignorent. On rejoint ici Dominique Mehl (1996 : 237), pour qui « la télévision, metteur en scène de la vie sociale par ses documentaires, ses magazines, ses fictions inspirées de situations réelles, s'est toujours trouvée impliquée dans les débats sur les valeurs ou la morale. Par ce qu'elle montre ou cache, par les invités qu'elle célèbre et ceux qu'elle ignore, par les modes de vie qu'elle exalte et ceux qu'elle dénigre, elle joue de fait un rôle actif dans le repérage normatif ». Les médias sont autant et parfois simultanément promoteurs ou producteurs de nouvelles formes d'intervention sociale

que vecteurs de la mise en scène ou de la manifestation de formes plus anciennes plus l'espace public. Force est encore d'admettre que dans l'attente d'une professionnalisation établie de la communication d'intervention sociale, ce sont les médias qui contrôlent l'accès aux différents moyens de diffusion. Il faut rappeler ici que l'on se réfère à la notion d'espace public telle qu'elle est définie par Louis Quéré (*cf.* pp. 68-69 ; pour une mise au point sur ses différents usages et rapports avec la communication, voir les travaux d'Isabelle Pailliar, 1995).

Appréhender la nature et la portée des changements amorcés ou opérés renvoie à observer maintenant plus dans le détail quelques éléments sur cette exigence de communiquer ou de visibiliser différentes conduites et pratiques (4.1.). Ensuite, on abordera la place d'une médiatisation sinon dans la construction tout du moins dans la perception et dans une définition de certains traumatismes sociaux (4.2.). Enfin, son rôle dans la configuration, la disposition et la reconnaissance de certaines professions, dans ce qu'on appelle l'esthétisation des compétences de leurs agents (4.3.). Pour traiter de ces questions, on a retenu un large éventail de cas pertinents dans un cadre de référence en définitive assez simple ; à savoir n'écarter *a priori* aucune source lorsqu'elle traite de la visibilité des professionnalités dans le champ du social. Pour écrire ce chapitre, je me suis notamment référé à divers travaux d'enquête (présentés dans le développement des sections) mais aussi à un corpus formé de documents écrits (presse professionnelle, revues etc.) ou filmés. Parmi les premiers, certains sont tirés de trois journaux de programmes (*Téléstar*, *Télérama* et *Télé-loisirs*) ; les seconds ont été visionnés tout ou partie lors de leur diffusion à l'antenne.

4.1. Pourquoi communiquer ?

Cette section regroupe tout d'abord (4.1.1.) un bref exposé de certains points de vue et tendances sur l'impératif communicationnel dans le champ. Puis on tentera un « retour aux sources » (4.1.2.) avec les travaux de deux chercheurs qui ont étudié et analysé en 1975 (a) et 1980 (b) des tentatives d'introduction de diverses formes de médiatisation. Le point suivant (4.1.3.) exposera une partie de l'analyse de contenu

d'entretiens semi-directifs réalisés en 1995 auprès de six travailleurs sociaux (essentiellement des éducateurs spécialisés) en formation de Conseiller AudioVisuel en Action Sanitaire et Sociale (CAVASS). Enfin, pour montrer comment s'impose dans d'autres champs l'impératif communicationnel, on présentera les principaux résultats d'une enquête réalisée en 1997 sur les interactions entre les médias et les professions de la justice (4.1.4.)

4.1.1. Communiquer les solidarités

Communiquer les solidarités, tel est le titre d'un guide de la communication associative qui a été conçu et réalisé par Jean-Claude Bardout pour l'UNIOPSS. Dans la préface son président en explique la genèse : « La montée en puissance des médias modernes éclaire et trouble tout à la fois la conduite actuelle des principaux acteurs de la société française. [...] Les associations sont les dernières venues à cet inconfort et elles l'éprouvent plus encore. Leur relation à l'opinion pose des problèmes particuliers. Pas seulement parce qu'elles attendent du public des soutiens qui ne s'identifient tout à fait ni à des suffrages ni à des achats [...] Plus que les élus et les marchands, les animateurs du mouvement associatif ont à bousculer des habitudes anciennes, à s'initier à des pratiques nouvelles en matière de communication. Cette mise à jour ne se limite pas au bon usage de la publicité, à des fins de notoriété, elle concerne le fonctionnement tout entier de leurs organismes, à cause d'une logique, d'une vocation originales dans la plupart des activités exercées ». Bref, il faut réapprendre à communiquer à l'interne mais surtout à l'externe avec une volonté de « clarification du projet, de ses motifs, de ses visées, de ses espérances ; d'indication des moyens réunis (personnes associées, ressources matérielles et techniques mises en œuvre ...), plus celle des moyens manquants qu'on sollicite ; [de rendre compte] des résultats ».

Même constat du côté des centres sociaux : leur revue *Ouverture* (1995, n°6 : 4 - 21) consacre un dossier spécial à la communication avec les médias et plus particulièrement la presse. Le constat qu'elle dresse résume bien deux enjeux fondamentaux :

- communiquer avec qui ? « Analyser les relations des centres sociaux avec les médias est un exercice difficile. Les situations sont en effet extrêmement variées et difficilement comparables : quoi de commun entre un centre implanté dans une zone “ sensible ” de la banlieue parisienne exposé aux caméras et objectifs des journalistes de la presse nationale et un centre rural qui a comme interlocuteur principal le correspondant local du journal régional ? »

- communiquer pourquoi ? « L’art de communiquer passe nécessairement par l’élaboration de stratégies et certains centres commencent à en mesurer l’importance puisqu’ils intègrent la communication dans leur projet. L’enjeu est de taille car les médias peuvent non seulement servir à mieux faire savoir ce que nous faisons mais aussi à mieux faire ce que nous faisons. À mieux faire de l’action sociale et de l’insertion sociale » .

On insiste beaucoup sur la nécessité de médiatiser ses conduites et pratiques. « Pour avoir des subventions [...] il faut que les gens qui nous financent nous connaissent. Il faut donc que l’on parle de nous et pour cela il faut effectuer un travail relationnel important avec les journalistes. » mais avec prudence et discrétion voire à certains moments avec une rétention d’informations pour éviter d’accentuer une stigmatisation ou une nouvelle dégradation de l’image d’un quartier. « Lorsque nous montrons des opérations départ en vacances, destinées à des familles allocataires du RMI ou percevant l’allocation parent isolé, nous ne tenons pas à ce qu’elles soient repérées comme telles par des voisins découvrant la photographie des bénéficiaires dans le journal [...] nous savons que notre quartier a une image qui se dégrade très rapidement. Si l’on médiatise le travail de fond que nous réalisons sur le plan social nous ne ferons qu’amplifier le phénomène ». Comme le précise Martine Paugam, « il ne s’agit donc pas de fermer sa porte aux journalistes mais d’apprendre à mieux communiquer avec eux. Cela implique d’être conscient des risques que l’on prend chaque fois que l’on diffuse des informations sur l’action sociale et de savoir les affronter avec clairvoyance et sérénité ». Le centre social est également présenté comme médiateur en groupe social et journaliste. Pour Philippe Leman: « C’est souvent lui qui contacte la presse pour demander au journaliste de passer pour rendre compte d’une action. C’est sur lui que compte le groupe pour faire passer “le message” qui valorisera l’action en cours de réalisation [dans ce cas, il doit aussi] résoudre cette double contradiction. Valoriser ce

qu'il fait à travers la presse locale et permettre la prise de parole des groupes sociaux porteurs des actions du centre ».

On voit que si l'accord se fait assez facilement sur la nécessité de communiquer, de médiatiser les conduites et pratiques, les façons de « bien le faire » sont encore en cours d'apprentissage ou au centre d'interrogations. Certains intervenants sociaux ont cependant compris assez vite (mais la construction des rhétoriques *pro domo* les avait sûrement sensibilisés à cela) qu'on ne transmet ou ne restitue pas forcément et nécessairement de manière valorisante, qu'il faut trouver le bon interlocuteur. Mais surtout, selon Albert Klein, directeur de l'IRTS Aquitaine, « repositionner notre secteur [social], notamment en comprenant mieux qui sont les journalistes et comment ils travaillent. De cette façon, nous pourrions mieux leur faire comprendre qui nous sommes et ce que nous réussissons au jour le jour pour le plus grand bien des personnes qui nous sont confiées [et *in fine*] co-produire informations et significations les plus accordées à notre identité et à notre compétence sociale ». À cette fin et à son initiative s'est déroulée en septembre 1995, une journée d'étude sur « la fonction de responsable dans le secteur social et le rapport aux médias ». Les principaux enseignements tirés du compte rendu de cette journée montrent que « secteur social peut difficilement échapper à la médiatisation [mais] Il semble qu'il y ait une méconnaissance du secteur par les journalistes [et que] Les deux secteurs ont tout à gagner dans une meilleure connaissance réciproque ».

Ce constat a également été dressé quelques mois plus tôt lors du colloque national à l'UNESCO intitulé « L'intervention sociale en recomposition » où une matinée était consacrée au thème des médias et travailleurs sociaux : freins et enjeux de la coopération. L'analyse des propos des différents intervenants (*cf.* annexe 7) montre que l'accent a été mis ici sur les visions médiatiques du social et les réticences, les méfiances, voire les difficultés des travailleurs sociaux à communiquer (autrement qu'entre eux et avec leur jargon professionnel). Deux grandes pistes de coopération semblaient se dégager.

L'élaboration d'une médiatisation institutionnelle qui reste encore souvent le domaine de l'encadrement, ce que semblent regretter les intervenants du terrain mais qui

en même temps les rassure en cas de problème ou d'événement important. L'introduction de professionnels de la communication est dès lors perçue comme utile par les journalistes. L'argument est que le travailleur social de terrain confronté à l'urgence peut difficilement en parler ; donc il est important que quelqu'un prenne le relais cadre ou responsable de la communication (même si pour un cadre de l'action sociale, chacun doit être apte à communiquer). Un chargé de communication de l'UNAPEI défend aussi cette (sa) position en précisant que ce n'est pas au travailleur social d'être en contact avec les journalistes. Le chargé de communication sait donner la réponse institutionnelle immédiate demandée par les médias ou est capable d'orienter le journaliste vers des sources sûres. Par ailleurs, l'interface que représente ce communicant devient aussi utile à l'interne qu'à l'externe. À l'interne, pour éviter des problèmes de communication entre la hiérarchie et le terrain ; à l'externe, il est interface entre le journaliste et le terrain et entre le journaliste et l'employeur. Il se place dans l'organigramme, comme l'avait déjà remarqué Jacques Walter (1995) pour les directeurs de communication, du côté de l'encadrement, proche des directions et non des services ;

Les temps de la médiatisation et le choix des sujets. Ainsi il est admis que l'on communique souvent mal lorsqu'il s'agit de problèmes sociaux. Le problème, semble-t-il, est qu'il est difficile de communiquer à chaud ou au moment même ; il faudrait le faire quelques jours après avec une présentation sereine de ce qui a été fait et de ce qu'on peut encore mettre en œuvre. Le temps des travailleurs sociaux n'est pas celui des journalistes. Par ailleurs, les journalistes ont le devoir de parler de certains sujets, alors même que les travailleurs sociaux doivent se taire. Pour l'assistante sociale présente, les difficultés viendraient principalement de l'incommunicabilité déjà soulevée entre celui qui sait et qui ne peut pas dire et celui dont le métier est de faire savoir. Il y a toujours un risque à livrer de l'information alors qu'on n'est pas à sa source. Mais là encore on voit un intérêt à la concertation avec les journalistes pour faire connaître et reconnaître les limites de nos missions et défendre ensemble certaines causes. Le journaliste présent précise que l'obligation de parole est aussi importante aujourd'hui que l'obligation de réserve. Pour lui, il est important que le travailleur social aide les journalistes à respecter une charte du fait divers telle qu'elle existe à *Ouest France* : « Comment dire sans nuire, montrer sans choquer, témoigner sans agresser, dénoncer sans condamner ? ». Il semble donc qu'il y ait deux formes de communication à promouvoir. Sur le quotidien du travail

social et l'événementiel dans le social qui doit transmettre un message souvent critique. Médiatiser le quotidien permet aussi au journaliste de connaître par avance un quartier, un service, une population, des équipes, mais aussi de montrer les actions (moins visibles) de prévention mises en œuvre. Médiatiser l'événementiel certes, mais surtout revenir après l'événement pour l'accompagner et montrer les évolutions. On avance enfin que les formations initiales et continues devraient inclure des cours de communication.

Les exigences de montrer le quotidien et accompagner les évolutions étaient aussi posées en 1988 lors d'une table ronde de journées d'études à l'ENSP (Les institutions sanitaires et sociales face au vieillissement, 1988 : 199/200). On posait déjà la question du rôle des médias notamment par rapport au vieillissement de la population et des différentes solutions de prises en charge. On appelait à une révolution culturelle des mentalités, à la restitution des solidarités d'antan et à l'invention de nouvelles solutions de solidarité ; pour cela « les médias peuvent puissamment aider à une conversion des mentalités ».

Il faut encore signaler qu'il existe aujourd'hui des guides pour soutenir l'élaboration des politiques d'information et se familiariser avec les différents outils de la communication comme celui réalisé par le Centre d'Information sur les Médias (CIM) et le Centre de Perfectionnement des Journalistes (CPJ) : « Pour mieux communiquer avec la presse » qui décrit comment établir des contacts avec les médias à Paris et en province, comment rédiger un communiqué, constituer un dossier, réussir une conférence de presse, réussir une visite ou un voyage d'information, comment se comporter devant un micro ou une caméra de télévision.

Même si l'impératif communicationnel via les médias n'est pas encore solidement intégré à l'intervention sociale (l'exaltation de l'instant à laquelle procèdent les médias se heurte encore à l'exigence de durée qui s'impose (encore) à toute action ou intervention dans le social), ces derniers sont peut être déjà en mesure d'en modifier progressivement la configuration, d'y accentuer le processus de déprofessionnalisation. D'abord, comme on le verra *infra*, par la conquête ou la dénonciation des zones d'incertitude sur ce qu'est l'intervention sociale (banlieues, exclusion...) largement médiatisées auprès du grand public. Mais aussi par leurs capacités de définir de nouveaux problèmes, de nouvelles

définitions, de nouveaux partenaires, de revendiquer de nouvelles formes d'interventions et d'engendrer dans le public une nouvelle demande si ce n'est sa propre demande. Cette nécessité de valoriser les conduites et pratiques, mais aussi de leur redonner du poids, en même temps que du sens montre bien que les questions sociales ont une visibilité importante qui a des incidences sur différentes professionnalités. En même temps il apparaît qu'elle ne convient pas toujours aux intervenants labellisés lorsque ce sont les médias qui accompagnent ou devancent certaines transformations voire coproduisent de l'intervention sociale en lui donnant un sens différent.

Communiquer, médiatiser c'est bien sûr coopérer avec ou être présent dans les médias mais c'est aussi emprunter à ce champ certains équipements. Sur ce dernier point, il y a aussi des pionniers, des aventuriers. Par un appel à l'histoire et dans les faits, il existe déjà un social médiatique, un social qui a pour objectif non seulement de se faire connaître mais d'utiliser ces équipements comme outils d'intervention.

4.1.2. Au départ étaient la vidéo et l'audiovisuel

a) Les vidéo-animateurs

La thèse d'Hervé Drouard (1975) traite sous une forme monographique de l'apport spécifique de la vidéo dans le cadre de l'animation socio-éducative. Ceci au travers de l'expérience entre 1973 et 1975 des unités mobiles vidéo (les vidéo-bus) du secrétariat d'État à la Jeunesse et aux Sports mis en place dans des perspectives d'animation sociale. Il présente les « premiers pas » et le travail de ces praticiens qu'il qualifie de « pionniers de la vidéo » au travers d'une enquête de terrain auprès de deux cents usagers (demandeurs d'intervention et artisans-producteurs, réalisateurs de vidéogrammes) lors d'une quinzaine d'opérations dans ce qu'on appelait alors les villes nouvelles de la région parisienne et de la région Nice-Côte d'Azur. Il s'agissait de « favoriser au moyen des Unités Mobiles d'Animation la promotion éducative et culturelle individuelle et collective en France ».

Dans ses travaux, il posait déjà la question de savoir si « ce médium, cette technique audiovisuelle va acquérir une place particulière, privilégiée, dans le secteur de l'animation socio-éducative ou après une période d'engouement dû à sa nouveauté, prendre simplement sa place dans la panoplie des activités dites socio-éducatives comme la photo, la diapo, le cinéma..., etc. et fonctionner sous les modes traditionnels, c'est-à-dire par la programmation de stages d'initiation ». À cette époque, les attitudes face à l'équipement vidéo étaient divergeantes, il y avait ceux pour qui ce n'est qu'un gadget sans intérêt véritable, ceux pour qui elle représente un instrument intéressant et ceux pour qui elle est « un levier qui va soulever le monde » (révolution des pratiques sociales, changement des mentalités, création d'une place publique idéale, d'une agora des temps modernes).

Dans la généalogie du projet, l'auteur souligne qu'il s'agit d'une introduction inédite de la vidéo initiée dans ce qu'on appelait à cette époque le secteur socio-éducatif français (on précise que le secrétariat d'État à la Jeunesse et aux Sports utilisait le terme « socio-éducatif » de préférence à « socio-culturel » mais qu'il s'agit là « de la même réalité »). Hervé Drouard s'est intéressé aux fonctionnements de l'institution vidéo-bus dans ses dimensions organisationnelles, idéologiques, pédagogiques mais également aux productions, à leur diffusion et réception par un public proche. Les vidéologues, comme les appelle le sociologue (c'est-à-dire les promoteurs de l'opération), situent l'enjeu de l'expérience dans les choix liés aux nouveaux systèmes de communication et aux phénomènes pressenties autour d'un nouveau type d'urbanisation. Première possibilité : le développement d'une « relation sociale presque uniquement médiatisée [transformant les individus] en impulsions électriques, avec ce que cela signifie de passivité, d'abandon, de narcissisme, de perte d'identité, de trucage » ; seconde possibilité : « une relation sociale plus transparente, plus active, plus solidaire, les médias électroniques [comme] moyens de recréer, dans nos cités gigantesques comme à l'échelle planétaire l'équivalent d'un réseau relationnel de village ». Autrement dit, l'accent est mis sur l'activation de la vie sociale via des relations médiatisées, et sur la création d'une dynamique sociale par des productions de situations (et non d'œuvres) d'animation et d'échanges directs. Si l'on suit l'analyse d'Hervé Drouard, on y retrouve aussi tous les thèmes idéologiques avancés par « les agents des médias dits communautaires » notamment développement et changement social, travail social, animation sociale et développement culturel... Ces

équipements et dispositifs sont d'ailleurs rapidement soumis à la critique comme outil de renforcement d'une idéologie dominante, nouveau moyen au service de l'État pour résoudre certaines contradictions sociales, récupération par les couches nouvelles de la petite bourgeoisie en mal de « pouvoir culturel » (sur ce point, l'auteur cite ici un ouvrage d'Ion, Miège et Roux paru en 1974, *L'appareil d'action culturelle*).

Selon la position des protagonistes les objectifs assignés à ces opérations diffèrent. Du côté des fonctionnaires et politiques du secrétariat d'État à la Jeunesse et aux Sports les maîtres mots sont présence, publicité, contrôle. Présence (sur le terrain) avec un triple enjeu: introduire un nouveau secteur d'activité dans cette administration pour « de ne pas laisser aux Affaires culturelles le monopole de l'intervention dans ce domaine » ; se placer dans la compétition qui s'ouvre autour du rôle maintenant croissant du média télévisuel ; recueil des discours et pratiques provoqués par la vidéo. Publicité, cette opération se devait d'être la vitrine de Jeunesse et Sports pour « fixer et faire connaître leurs meilleures réalisations ». Contrôle, sur le développement de l'objet technique perçu comme « dangereux » (possibilités de pratiques manipulatoires, exploitation partisane et falsificatrice de l'information).

La « demande » en vidéo-animation, sa justification et sa signification peuvent s'expliquer pour l'auteur par la multiplication des objets techniques innovants notamment les appareils vidéos, mais surtout parce qu'une « convergence historique, unique (évidemment)¹ apparaît entre ce fruit technologique nouveau et l'émergence de besoins sociaux universellement répandus. On découvre en même temps que l'information, la communication sont les ressources vitales et les ressorts de la civilisation et que les besoins de participation sont les besoins essentiels de l'homme post-industriel ». La vidéo était dès lors perçue comme instrument de communication et moyen d'expression (elle passe des mains d'un petit nombre de spécialistes à celles des non-techniciens, des non-professionnels) en même temps que révélateur de conflits, objets de compétition et enjeu de pouvoir. Le sociologue parle de vidéo-béquille, vidéo-stylo, vidéo-arme, de vidéo-militante.

¹ La parenthèse est dans le texte.

Ces opérations, présentées comme une innovation dans l'action socio-éducative, se caractérisent principalement par des interventions ponctuelles des vidéo-bus sous forme de stages de formations à la technique vidéo (tournage et montage) aux usagers habituels d'associations ou d'équipements culturels. La vocation des vidéo-bus est de servir « d'abord et avant tout l'animation socio-éducative » dans des projets élaborés par des individus ou des groupes. L'animation socio-éducative est présentée comme un secteur séparé « ayant ses professionnels, ses cadres et ses bénévoles, ses institutions et ses équipements, son vocabulaire, son idéologie ». Issu des mouvements d'Éducation, ce secteur s'est imposé pour répondre à l'augmentation du temps de loisirs dans une nouvelle société en train de se faire et « tenter de recréer un tissu social à travers des espaces et des moments de communication ou de détente. Elle [l'animation socio-éducative] est donc branchée sur tout le réseau des associations volontaires et des mouvements de jeunesse qui se donnent pour objectif l'éducation et les loisirs pendant les temps hors école et hors travail et s'appuient sur un nombre toujours plus grand d'équipements collectifs souvent subventionnés par l'État : maisons des jeunes et de la culture, foyers sociaux éducatifs, centres sociaux... ».

Dans l'esprit des promoteurs, la vidéo animation pouvait amener :

- une occasion pour des groupes de révéler à eux-mêmes et aux autres leur situation et leur environnement culturel et social ;
- un langage neuf pouvant exprimer autrement et mieux ce qui n'est pas dit ou ce qui n'est pas entendu dans la vie associative ;
- un mode de regard et d'écoute pour percevoir, le balbutié, le virtuel, dans la vie sociale ;
- une médiation favorisant l'expression de ceux qui ne peuvent s'exprimer ou se faire entendre autrement.

Les nombreuses initiatives lors, et à la suite, de ces opérations attestent de l'ambition de leurs promoteurs. Pour n'en citer que quelques-unes :

- promotion d'activités locales d'animation et d'éducation extra-scolaire par la vidéo dans différentes villes de province ;
- création en janvier 76 d'une vidéothèque nationale socio-éducative à l'INEP (Institut National d'Éducation Populaire) destinée à recueillir des vidéogrammes traitant

des problèmes de la jeunesse, des activités éducatives du temps de loisirs, de l'animation sociale.

À noter encore une expérience similaire de vidéo-bus en 1975 sur l'initiative de la Commission française de la culture de l'agglomération de Bruxelles, gérée par la Médiathèque de la Communauté Française de Belgique (MCFB). Selon Marcel Wynands (1995 : 7-11): « l'objectif premier du Vidéobus est de donner un moyen d'expression à ceux qui ont peu accès aux médias [...] Dès lors, les animateurs, formés à l'époque davantage à l'action culturelle qu'à l'audiovisuel, vont se tourner vers les groupes sociaux et culturels (comités de quartier, groupes d'immigrés, ludothèques...). Ceux-ci prennent la caméra, enregistrent leurs prises de parole, décrivent leurs actions, leurs revendications, réalisent leurs documents » Aujourd'hui « l'institution vidéobussienne » est devenue le Centre Vidéo de Bruxelles devenue une maison reconnue de production du documentaire qui veut poursuivre des « objectifs en matière d'éducation aux médias, virtuels ou non, et jouer l'interface entre les nouveaux systèmes de communication et ses publics, restant attentif à “ qui parle ? ”». On reviendra sur certaines de ces activités, en abordant celles des réalisateurs professionnels dans le chapitre 5.

b) Les images et l'audiovisuel dans la pédagogie de l'enfance inadaptée

On fera référence ici à la thèse de Jean-Marie Breuvert (1981). Il a étudié comment au début des années quatre-vingt l'audiovisuel commence à pénétrer le champ de l'action sociale (qui pour certains était déjà celui de l'intervention sociale) avec en arrière-plan ce que d'aucuns appelaient « l'illusion techniciste » de « voir les gens et les choses se montrer absolument tels qu'ils sont ». Mais aussi l'illusion d'un pouvoir absolu du matériel capable de réaliser ce que ne peuvent les organes des sens eux-mêmes. Il parle déjà d'intervention audiovisuelle dans l'action sociale et surtout dans l'éducation spécialisée considérée comme un lieu privilégié d'expérimentation, pour un audiovisuel qui soit réellement différent. Son hypothèse - à partir d'expériences et d'une enquête d'utilisation dans un échantillon d'établissements spécialisés de la région Nord-Pas-de-Calais - est que l'introduction de l'audiovisuel modifie plus ou moins profondément le modèle courant de l'action sociale, tant au niveau d'une équipe éducative que dans ses relations à la clientèle ou à une direction.

À cette période, l'audiovisuel était, d'une part lié à une croyance d'efficacité pédagogique et parfois même de supériorité sur d'autres outils pédagogiques, et d'autre part considéré comme un appoint à l'impact incertain. La nécessité de maîtriser le matériel vidéo est perçue par certains comme d'autant plus importante qu'elle est un préalable à toute mise en scène de la réalité professionnelle. Mieux même, la réalisation audiovisuelle se distinguerait des représentations habituelles de la vie sociale et offre par conséquent une possibilité d'innovation par rapport à celles-ci. Ainsi, le produit audiovisuel agit à un double niveau : d'une part, il peut les renforcer, en montrant leur bien-fondé, voire leur nécessité dans la défense d'une certaine réalité sociale (films militants) ; d'autre part, il peut en relativiser la portée. L'audiovisuel peut aussi devenir tout à la fois, le révélateur de la différence, et son élément amplificateur. Il cite l'exemple de la création, par un groupe de jeunes appartenant à un foyer de semi-liberté, d'un film qui venait se poser en contrepoint, par rapport à celui intitulé « Zoo à délinquants » qu'une équipe de la télévision était venue tourner sur eux.

L'utilisation spécifique de l'audiovisuel se retrouve aussi dans :

- l'autoscopie qui consiste en un revisionnement, par un groupe ou un individu, de son propre discours, et de son propre comportement, enregistrés au magnétoscope. Cette expérience peut être faite dans le cadre d'une session de recyclage pour cadres désireux de mieux apprécier le type de relations qu'ils entretiennent avec leur entourage et leur environnement ;

- l'aide à la relation : la vidéo devient, contrairement à ce qui se passait avec les cadres, un révélateur de désirs, de pulsions qui ne peuvent être enfermés dans de telles normes. Ainsi, l'éducateur chargé de suivre plus particulièrement des psychotiques, verra sa relation transformée par l'introduction de l'audiovisuel dans les séances de thérapie. Ceci a été tenté à de nombreuses reprises dans le secteur de l'enfance inadaptée soit pour l'approche des handicaps, soit dans un sens thérapeutique, soit encore pour une meilleure information du public sur les problèmes spécifiques des handicapés ;

- une reconnaissance accrue des compétences. Ainsi, une expérience d'application de l'audiovisuel en situation éducative réalisée en février 1979 montre qu'un club de prévention a envisagé de créer un produit audiovisuel capable de sensibiliser la population et les pouvoirs municipaux aux difficultés d'un quartier. Le produit devait

permettre des « échanges entre les réalisateurs et la population, sous forme de prises d'interviews, de réunions-débats, voire d'entretiens plus informels » avant même la réalisation finale. Le résultat a surtout permis d'utiliser les images vidéo dans lesquelles le club de prévention « se prouvait à lui-même son existence et la nécessité de son action ». Pour le chercheur « vouloir entrer dans le processus de production - réalisation - diffusion d'images, c'est par là-même viser à trouver une existence renforcée ».

Cela posé, pour Jean-Marie Breuvert, l'utilisation spécifique de l'audiovisuel dans le cadre de l'action sociale s'inscrit dans un créneau relativement étroit : d'abord, elle ne peut se produire que si le tissu relationnel sur lequel sont « importés » les appareils est assez structuré pour le supporter; mais il faut également que ce même tissu relationnel soit suffisamment souple pour que puisse s'y amorcer, par la représentation, un changement qui permette à chacun de sortir d'un entrecroisement trop rigide des rôles et statuts. Pour lui, cette utilisation doit être enseignée « dans les lieux dans lesquels se prépare la formation des éducateurs [...] Dans les ateliers techniques audiovisuels, il ne pouvait être seulement question de savoir-faire technique. Créer des images et des sons, à partir des appareils, n'est, évidemment, jamais innocent, car, à travers ces productions, c'est toute une perception de la réalité sociale qui peut transparaître [...] Plus profondément, c'est à une réflexion sur les rôles possibles de l'image que conduisaient les manipulations techniques. En d'autres termes, ce n'est pas - seulement la lisibilité des images qui était recherchée, mais également leur degré d'efficacité ».

4.1.3. De l'avis de certains communicateurs

La forme la plus aboutie de cette formation à l'audiovisuel est actuellement celle des CAVASS². Après un premier essai infructueux de mise en place à Nantes, au milieu des années quatre-vingt, elle est actuellement dispensée au département audiovisuel de l'Institut de Formation et de Recherche en Action Sociale (IFRAS) de Nancy. Elle compte déjà quatre promotions composées de travailleurs sociaux issus d'origines

² Pour 1999, la dénomination de la formation devient Conseiller Audiovisuel et Multimédia en Action Sanitaire et Sociale (CAMASS) ; la dimension multimédia, désormais incontournable, est ainsi mise en exergue.

diverses. Le volume global de cette formation est de 624 h se répartissant pendant deux ans en huit semaines encadrées de 39 h et de 312 h de recherches, de travaux intersessions et de production finale.

Cette formation doit rendre les participants capables :

- d'analyser le rôle de l'audiovisuel dans le champ de la communication sociale et cela dans les domaines aussi différents que la sociologie, la psychologie, l'économie et la pédagogie spécialisée ou non ;

- de s'appropriier les outils employés dans le champ des techniques audiovisuelles. Cette appropriation concerne les différentes techniques que l'on peut (en regard de leur coût) utiliser dans les différents domaines professionnels (photographie, diapositives, vidéo institutionnelle) ;

- de produire eux-mêmes des documents audiovisuels avec ces moyens institutionnels, principalement dans le domaine pédagogique et à des fins professionnelles d'action et de communication sociale.

Enfin, un diplôme de CAVASS est délivré après examen final en référence au travail de recherche appliquée en audiovisuel, et réalisé par les participants souhaitant obtenir ce diplôme. Ce travail est présenté devant un jury composé de personnes compétentes en audiovisuel et en travail social. Ce diplôme non reconnu par l'État est néanmoins admis en équivalence partielle ou complète d'unités de valeur universitaires et permet ainsi l'accès, pour l'heure, en DEUG ou en Licence audiovisuelle dans les Universités de Nancy II et de Metz.

Pour les futurs conseillers interrogés, de toute évidence, les années 80 sont une période importante du développement des institutions et systèmes sociaux et de la technologie. Elles sont aussi marquées par l'accélération de l'investissement dans des formes comme la médiatisation, l'informatisation, etc. Leur démarche de formation s'inscrit dans ce développement et ces formes mais aussi dans une volonté personnelle d'acquérir un statut différent ou une reconnaissance professionnelle au sein de leurs établissements employeurs. L'expression médiatisation renvoie dans les entretiens aux formes de communication et de représentation de la réalité par des objets et des équipements électroniques pour transmettre, recevoir et échanger sur un terrain

professionnel mais aussi vers l'extérieur. À signaler, de nombreuses mises en équivalence entre l'évolution des professions du social et les débuts de la presse écrite et surtout de la télévision. Ainsi, les différents opérateurs étaient aussi des aventuriers participant de façon passionnée à la construction d'une profession ; comme pour le social, les logiques économiques s'imposèrent peu à peu aux médias, les rapports devinrent ensuite tumultueux ou tendus avec la dimension politique, etc.

Pour eux, les enjeux de cette communication interne et/ou externe sont relativement clairs. Il s'agit d'utiliser des objets techniques pour améliorer les conditions d'échange d'un groupe professionnel déterminé mais aussi de faciliter une prise de conscience d'un certain nombre de problèmes institutionnels, organisationnels ou de prises en charge. Parallèlement peuvent aussi se développer de nouvelles formes et pratiques de communication qui remettent en cause certaines prises en charge. Tout est présenté comme si l'introduction des objets d'enregistrement modifiait de fait les représentations existantes. L'un des objectifs le plus souvent cité est une certaine transformation des attitudes et des rapports interindividuels et collectifs via une nouvelle représentation des actions auprès des personnes, de leurs attitudes et relations interpersonnelles. Il s'agit aussi de promouvoir toute action dans ou sur un groupe, une collectivité ou un milieu, visant à développer les communications. Les films qu'ils envisagent de tourner pour le diplôme traiteront soit de la prise en charge d'une population spécifique (handicapés, enfants...), soit de pratiques institutionnelles (carte de visite vidéo de l'établissement ou d'un service) ou encore pour valoriser une activité ou un événement (pièce de théâtre, atelier d'expression, camp de vacances ...). Bref, ces équipements d'exposition des réalités sociales permettent de prouver l'engagement dans l'action. Comme si tout se trouvait dans le pouvoir de regarder.

Cela posé, ces conduites et pratiques pour eux novatrices ont bien du mal à se faire connaître hors des sphères décisionnelles ou de manifestations locales. Certains conseillers ne sont même pas sûrs de pouvoir poursuivre l'activité après ce temps de formation, faute de matériel et d'une volonté institutionnelle de dégager une personne et d'utiliser ce support. Pour expliquer un refus d'investir dans de nouveaux dispositifs de communication, on pose la question de savoir si ce moyen de communication constitue un atout suffisant pour justifier les investissements financiers qu'il demande (caméra,

banc de montage, téléviseurs, cassettes, local...). En ce cas, les incidences sur les pratiques professionnelles ou les représentations extérieures seront-elles significatives ? On rappelle qu'elles peuvent présenter certes des bénéfices mais aussi des désavantages selon les situations des personnes prises en charge. L'argument souvent avancé est que dans un cadre très décentralisé les élus locaux, les gestionnaires d'interventions sociales ont tout intérêt à présenter et à mettre en valeur des descriptions filmées ou transcrites des organismes d'intervention auxquels ils contribuent sans être eux mêmes engagés directement dans l'action. La publicisation importante des activités et dispositifs pour personnes âgées en est une bonne illustration ; c'est à la fois un sujet sensible et porteur.

Outre ces interrogations, ces pratiques communicationnelles ne sont pas exemptes de critiques. Les collègues généralement reprochent qu'il s'agisse en définitive d'une publicisation de « bonnes pratiques », fonctionnant comme ou entraînant une mise en équivalence avec celles déjà existantes et donc les condamnent à être revues parce qu'insuffisantes. Ou encore que ces communicateurs trouvent là une occasion d'agir loin des contraintes quotidiennes et de produire un savoir professionnel spécifique légitimant et authentifiant uniquement leur activité quand on ne les accuse pas d'opérer un ajustement entre leurs propres attentes (le souci de maîtriser un outil technique) et celles des bénéficiaires.

Cet ensemble de conduites et de pratiques répondant à l'impératif communicationnel n'est pas encore une profession établie, même si on perçoit les indices d'un mouvement de construction d'une nouvelle professionnalité. L'étude du CSTS sur l'image des travailleurs sociaux en dresse aussi les prémices. Pour Jaques Ladsous, « il existe ainsi une image subie à laquelle nous [les travailleurs sociaux] ne sommes pas opposés, une image voulue parce que nous avons nous-mêmes encore trop peu de clarté sur notre avenir collectif ». (*ASH* n° 1930, juin 1995 : 21). Dans la première partie de son rapport, traitant de cette image subie par les professionnels, ce groupe montre le flou des représentations dans cette perspective historique de structuration/déstructuration des métiers du social, et l'analyse des discours des journalistes, politiques, usagers à son égard. La deuxième partie étant consacrée à l'image voulue par les professionnels. Pour Isabelle Sarazin, (1996 : 19-20), ce rapport « explore un problème majeur et récurrent du travail social, à savoir ses rapports ambigus à la communication [et] un problème de

fond : comment produire une image forte et valorisée du travail social, lorsque les intervenants ont d'eux-mêmes une représentation négative ? ». Ce rapport met pourtant en évidence une image certes contrastée mais plutôt positive notamment pour ce qui concerne l'utilité sociale de ces métiers. Parmi les propositions du groupe de travail, il y a « la mise en œuvre d'une stratégie de communication [afin] de promouvoir une image valorisée [qui passe notamment par] une structure de coordination des instances du travail social [et] l'accès des professionnels aux médias généralistes nationaux et régionaux ». Reste que pour le moment, rien ne vient encore fixer le niveau de compétence exigé pour décrire ou montrer une réalité professionnelle. Une mise en scène voulue des conduites et pratiques est certes un des moyens pour les rendre plus difficilement contestables mais cela comporte un risque. Si elle grandit ou confirme (provisoirement) certaines compétences, elle augmente aussi leur dépendance aux contraintes d'une mise en scène. En l'espèce, cette médiatisation peut également rendre fragiles ou incertains quelques-uns des traits traditionnels d'un groupe professionnel. Ces conduites et pratiques supposent aussi une réorientation ou réorganisation de la rhétorique de légitimation, d'autant plus importante que la réalité présentée dans les médias est aujourd'hui largement dénoncée par des spectateurs de plus en plus professionnels. Reste qu'il est indéniable que cette médiatisation permet un ressourcement en légitimité (au sens de Catherine Paradeise) auprès des décideurs, financeurs comme d'ailleurs dans l'espace public.

Signalons enfin que cette préoccupation est aussi présente dans d'autres champs. On peut se référer aux réflexions qui ont précédé les journées d'études du groupe de recherche Langage et Travail du CNRS (15-16 février 1996, coordination : A. Borzeix, M. Grosjean, M. Lacoste en collaboration avec la Vidéothèque de Paris). Selon ces chercheurs le recours à l'image vidéo « commence à se répandre dans l'étude des situations de travail. En se banalisant et en offrant des possibilités d'analyse plus rigoureuses, les techniques vidéo répondent à de nouvelles exigences descriptives ». Ils posent deux questions centrales : celle de l'apport de l'image dans l'étude des situations et des activités de travail par rapport aux supports habituels et celle de l'utilisation et des usages et destinataires de l'image par ceux qu'elle met en scène (ceux qui sont filmés) et/ou par ceux qui ont contribué à sa réalisation (entreprises, administrations, organisations). Pour donner une réponse partielle à ces questions, exposons brièvement

les grandes lignes d'une enquête réalisée courant décembre 1996 dans un champ connexe.

4.1.4. Justice et télévision

Cette enquête avait pour objectif de mettre au jour et de rendre compte de certaines interactions ou interrelations entre professionnels de la télévision, professionnels de la justice et usagers ou téléspectateurs en Moselle. Conçue et réalisée pour le quatrième colloque du Centre de Recherches sur les Médias (CREM), « Justice, télévision et régulation » (1997), l'enquête a visé une complémentarité entre deux techniques de recueil et de traitement des données. En premier lieu, des données qualitatives recueillies à l'aide d'entretiens semi-directifs auprès de quatre avocats, un magistrat, un commissaire de police judiciaire et trois journalistes correspondants des télévisions régionales et nationales. En second lieu, une investigation par questionnaire portant sur les représentations des usagers des deux groupes professionnels, sur la perception du traitement des faits et événements judiciaires dans les journaux télévisés, émissions, magazines et séries et sur les rapports interprofessionnels entre ces groupes (*cf.* rapport d'enquête *in* annexe 8).

Ce travail conclut d'abord sur un plan général à confirmer les médias et principalement la télévision à la fois comme un facteur de socialisation et d'intégration (Lazar, 1991 : 181-197) et comme une forme moderne d'expertise dont il faudra encore préciser la généalogie, la nomenclature des actes experts, les équipements techniques et mécanismes cognitifs mobilisés. Ensuite, sur l'importance de conjuguer les points de vue de la sociologie de la communication et de la sociologie des professions. Cette double analyse permettrait de mettre en lumière les tensions complexes qui président aux processus de détermination et de construction des mécanismes d'échange ou stratégies d'investissement très présents et prégnants entre les groupes professionnels étudiés.

L'approche qualitative montre d'abord que ce sont deux mondes qui se sont longtemps pratiquement ignorés. On apprend ainsi que le judiciaire ne sait pas toujours

comment travaille une télévision et vice versa. Elle confirme ensuite l'intérêt croissant des médias, et plus particulièrement de la télévision, pour l'institution et les affaires judiciaires. Cet intérêt semble pourtant être suscité en grande partie par les usagers eux-mêmes. Cette étude n'a, bien sûr, pas permis de mesurer dans cet intérêt ou engouement le degré de détermination suscité par les médias. Reste que la médiatisation télévisuelle des pratiques judiciaires paraît, depuis plusieurs années, passionner les Français et que de l'avis de certains professionnels de la télévision, ce sont les usagers qui poussent au développement de cette médiatisation. Pour les professionnels de la télévision on peut parler de « stratégies d'investissement prioritaires » dans l'espace judiciaire et dans le champ professionnel de la justice. Ces stratégies sont nécessaires, voire indispensables, pour l'exercice même de leur profession. Elles passent par la recherche de contacts en vue d'obtenir des informations ou des images, la course à l'audience, l'apprentissage de nouvelles compétences techniques ou linguistiques. En outre, il faut bien leur reconnaître la capacité de mettre en scène de nombreuses réalités professionnelles qui, conjuguées aux stratégies d'investissement prioritaires, participe d'une forme particulière d'expertise. Cette dernière, sans devenir un équipement indispensable au fonctionnement de l'institution justice, peut circonstanciellement régler ou régir un certain nombre de relations et/ou de situations. Les professions judiciaires semblent elles se limiter, pour l'instant, à des mécanismes d'échange occasionnels ou circonstanciés tout en restant dans une prudente expectative pour ce qui concerne la publicisation de leurs conduites et pratiques dans l'espace public. En d'autres termes, la communication judiciaire ne passe pas forcément par la communication télévisuelle. L'avenir d'une transparence de l'actualité judiciaire, d'un débat judiciaire médiatisé et largement diffusé n'est pas pensé prioritairement en relation ou par des échanges formalisés avec les médias. La justice n'a pas encore besoin des médias pour combler un éventuel déficit de légitimité, des dysfonctionnements ou un manque de moyens. Ceci posé, elle est consciente de leur impact pour gagner en visibilité et ainsi faire mieux connaître son fonctionnement. Cet enjeu est d'autant plus important que « l'américanisation » des représentations relevées par les deux groupes et induites spécifiquement par la télévision, modifie notablement l'image de la justice.

L'investigation par questionnaire a également amené à minimiser l'impact des émissions interactives ou séries traitant de la justice sur d'éventuelles transformations des

conduites et pratiques. Il s'agit là, pour l'heure, davantage de mise en spectacle en lien avec une demande sociale mais aussi avec l'actualité ou plus simplement pour créer l'événement. Ces mises en spectacle peuvent également créer des « causes instantanées » réintroduites dans cette actualité. Ces émissions « empruntent » des pans d'une réalité professionnelle ou de certains modes de vie pour crédibiliser ou faire accréditer l'histoire ou les messages qu'elles sont censées faire passer ou le but qu'elles sont censées atteindre. L'analyse des résultats montre, en premier lieu, que les usagers questionnés accordent une place, une légitimité et des capacités d'influence importantes aux médias et surtout à la télévision. Si celle-ci apparaît surtout comme outil central d'une information, certes, sélectionnée en raison des impératifs d'audience, elle est également perçue comme pouvant servir d'outil d'investigation et d'élucidation pour certains problèmes sociaux et politiques contemporains. Cette compétence nouvelle peut d'ailleurs s'exercer sans licence ou mandat particulier (ou, au contraire en les coconstruisant au fil des expériences télévisuelles) et surtout sans obligation de réussite dans sa volonté d'assurer telle ou telle fonction spécifique. En second lieu, elle met au jour que du côté des usagers, tout se passe comme si le débat public se centrait davantage sur les « crises » de l'institution judiciaire (dysfonctionnements, erreurs, lenteurs, contrôle, manipulation, etc.). La multiplication des affaires et leur élucidation plus ou moins rapide entraînent dans l'opinion un véritable travail de représentation (qu'il n'a pas été possible de décrire et d'analyser davantage dans cette enquête) susceptible de forcer la réactualisation ou la transformation de certaines conduites et pratiques dans chacun des groupes professionnels.

4.2. De la construction des définitions du social...

Juillet 1981, agitation importante dans les banlieues lyonnaises (voitures incendiées, affrontement entre jeunes et forces de l'ordre etc.). Une des réponses apportées une année plus tard, à grands renforts de publicité, précise Christian Bachmann (1996 : 8), était l'organisation par « une poignée d'énarques et des CRS » d'un camp de vacances pour les jeunes des cités. Cette organisation fortement médiatisée sur la scène publique portait en elle, comme dira Michel Chauvière (*in* Bachmann, 1996), « un

désaveu des professionnels » de la prévention spécialisée. On peut rejoindre ici Patrick Champagne (1993 : 72) pour qui un événement médiatisé « peut fonctionner comme une sorte de test projectif auprès des différents acteurs sociaux qu'ils [les médias] interrogent, chacun pouvant y voir la confirmation de ce qu'il pense depuis longtemps ». Du malaise médiatisé des banlieues on est passé à celui des « nouveaux pauvres » avec l'abbé Pierre et Coluche, des témoignages des sans-abri aux journaux télévisés à ceux des stars. Comme l'écrit encore Christian Bachmann, « aujourd'hui, la plus modeste décision sur la ville ou les exclus fait l'objet d'un plan comm' et s'annonce en fanfare ». Présenter dans un journal, des étudiants qui passent leurs nuits et leurs dimanches à « voler au secours » des personnes sans domicile fixe, les camps de vacances des CRS comme outil de prévention de la délinquance, favorise le gros plan sur certains traits de la professionnalité au détriment de ce qu'elle représente pour ceux qui s'en réclament. À l'évidence, pour reprendre une formule de Roger Bertaux (1996 : 7), les professions de l'intervention sociale malgré leurs efforts de communication « contrôlent [encore] mal la production du discours tenu sur [elles]-mêmes ».

Ceci parce que d'une part, au sein de la dimension experte, l'événementiel peut devenir contrainte et d'autre part, que la volonté de communiquer, de montrer des professionnalités, reste toujours liée à un contexte médiatique plus large. Plus même, la difficulté de les visibiliser et de stabiliser certains protocoles tient aussi dans la traduction que font les médias de ce qu'il est convenu d'appeler « l'actualité ».

Avant de poursuivre, il faut devancer d'éventuelles critiques. Je suis bien conscient que l'actualité du social et ses phénomènes ne se traitent pas de la même manière ou n'ont pas la même ampleur selon qu'elles se construisent dans la presse écrite, spécialisée ou institutionnelle, dans des manifestations publiques, à la radio, la télévision ou encore sur le web. Chaque forme de médiatisation ou de publicisation a bien évidemment sa généalogie, ses équipements propres et ses particularités (voir sur ce point Charon, 1991). Mais délimiter les sphères d'influence de chaque élément de cet ensemble dans la construction d'un phénomène social est hors propos de cette thèse et des compétences du chercheur. Ceci posé, on continuera dans ce chapitre à parler des médias dans leur ensemble, non comme d'un corps professionnel homogène, organisé, mais comme d'une texture revendiquant une compétence particulière et se fondant

sur une utilité sociale spécifiée. Ce qui nous préoccupe ici, c'est d'abord l'étude d'un processus de professionnalisation et de déprofessionnalisation, on avance donc que ce sont les formes de médiatisation dans leur ensemble qui arrivent à créer une communauté de sens et ont un rôle de passeur de sens et de valeur sur l'utilité ou la spécificité de telle ou telle profession. On peut aujourd'hui largement parler de perception médiatique d'une profession au même titre que d'images mythiques d'une profession. De même, il ne me paraît pas exagéré d'avancer que les professions intéressent tous les médias et les professions ont un intérêt à les intéresser tous. Par ailleurs, l'imbrication croissante des différents médias débouche souvent sur une convergence des actualités qu'ils produisent et sur des scènes et mises en scènes communes.

Mais revenons à l'actualité. Elle impose d'abord une médiatisation croissante des formes et lieux de contestation sociale (manifestation de sans-papiers, expulsion, occupation...). D'aucuns diront ensuite que les médias sont toujours prompts à saisir voire à désigner les humeurs du temps (sans-abris en hiver, détresse et ennui des jeunes dans l'habitat social en été). Enfin, dans la radiographie médiatique des questions sociales, on montre, d'un côté, des opérations humanitaires ou grandes causes nationales soumises à des impératifs de mobilisation désignées comme audacieuses et prometteuses, de l'autre on engrange les témoignages de personnes en souffrance et on insiste sur le malaise des banlieues. Parallèlement, il y a également eu une avancée considérable de l'audience des besoins et demandes des personnes en situation « d'exclusion ».

Cette « exclusion » est convoquée dans les médias comme le lieu commun du débat sur les questions sociales. Alors que, comme le rappelle Robert Castel (1995 : 442), ce terme est à manier avec « infiniment de précautions », il s'est rapidement imposé sur les devants de la scène publique. On situe sa publicisation en lien avec les travaux de René Lenoir (1974) sur les laissés-pour-compte d'une société en période de croissance économique. Dans le discours médiatique, il va s'appliquer presque uniformément à ce qu'on appelle la « nouvelle pauvreté » et aux « populations fragilisées », autrement dit, les chômeurs de longue durée, les personnes sans domicile fixe, les jeunes ayant des difficultés d'insertion professionnelle, les problèmes d'incivilité, de violence urbaine, de toxicomanie, les personnes percevant le revenu minimum d'insertion. Dans les années quatre-vingt-dix, pour expliquer la précarité croissante d'une partie de la population, il

devient une référence incontournable et prioritaire du discours politique et expert. Il est largement expliqué et analysé dans les différents médias qui contribuent définitivement à promouvoir l'exclusion comme le phénomène social du moment. Les médias mettent en avant d'une part les phénomènes qui engendrent ou accroissent les « fractures » avec une place toute particulière pour les défaillances des grands systèmes d'intégration (l'État, l'école, la famille...) et d'autre part, certaines réponses en terme de resocialisation (expériences de solidarité familiale ou associative, mobilisations diverses). Lors du travail d'enquête sur le Téléthon (Meyer, 1998a) et lors de la méthode des scénarios pour le programme de recherche MIRE, nous avons prolongé les différents entretiens et débats sur cette thématique de l'exclusion. Le discours est généralement le suivant : les médias ne montrent que des clichés réducteurs des plaies de notre société, des images d'un désastre social avec un regard souvent réducteur voire sinistre de l'évolution de notre société.

Comme l'avait déjà remarqué Christian Bachmann (1996 : 9), il s'agit là « d'une nouvelle donne qui touche de plein fouet l'intervention sociale et en affecte les catégories fondatrices. Les professionnels critiquaient le caritatif, s'indignaient des soupes populaires et avaient banni le terme de pauvre. L'opinion publique célèbre l'humanitaire, admire des Restos du cœur et ne parle que d'exclus. Un nouveau vocabulaire juridique, moral ou géographique - le droit, le cœur, les banlieues - prend la place des terminologies psychosociales d'antan ».

De même, on rejoint Patrick Champagne (1993 : 61) pour qui « les malaises sociaux n'ont une existence visible que lorsque les médias en parlent, c'est-à-dire lorsqu'ils sont reconnus comme tels par les journalistes. Or, ils ne se réduisent pas aux seuls malaises médiatiquement constitués, ni surtout à l'image qu'en donnent les médias lorsqu'ils les aperçoivent [...] Les malaises ne sont pas tous également " médiatiques " et ceux qui le sont subissent inévitablement un certain nombre de déformations dès qu'ils sont traités par les médias car, loin de se borner à les enregistrer, le champ journalistique leur fait subir un véritable travail de construction qui dépend très largement des intérêts propres à ce secteur d'activité ». Pour lui, les malaises sont conformes à « la définition sociale de l'événement digne de faire la une ».

La multiplication voire la manipulation des définitions médiatiques n'est donc pas sans incidences pour le champ. Elles modifient à la fois par la pression qu'elles exercent et les manques qu'elles font apparaître l'image des intervenants sociaux (ils peuvent apparaître à la fois comme peu compétents ou présents voire comme indifférents) mais permettent aussi aujourd'hui des alliances inattendues ou imprévisibles. Pour mieux comprendre en quoi ces définitions sociales des médias affectent aujourd'hui l'intervention sociale, on abordera successivement dans la suite de ce paragraphe les constructions médiatiques de l'exclusion sociale (4.2.1.), celles de l'engagement dans le social (4.2.2.) et enfin celles des garants de légitimité (4.2.3.). On proposera pour finir une analyse globale de cette architecture.

4.2.1. Les constructions médiatiques de l'exclusion sociale

Comme le souligne très bien Roger Bertaux (1996 : 95), « la pauvreté en effet résiste, elle résiste à tous les modèles de prise en charge ou de répression, elle persiste dans tous les régimes économiques, sans doute sous des formes différentes. C'est non seulement le phénomène social de pauvreté qui est permanent, bien que son sens diffère sûrement d'un système socio-historique à l'autre, mais ce sont également les pauvres qui résistent : à la figure idéale du pauvre, à l'Église, aux politiques d'enfermement, à la normalisation familialiste du 19^e siècle, aux politiques modernes d'insertion économique et professionnelle ».

Au sein de ces politiques modernes, la situation des personnes étiquetées « Sans domicile fixe » (SDF) est l'une des plus significatives du traitement médiatique de ce qu'on appelle « l'exclusion ». D'abord parce que le sigle englobe une grande hétérogénéité de situations : les personnes sans abri, sans domicile, sans ressources, etc. Ensuite parce qu'elle constitue aujourd'hui « un fait d'hiver » selon l'expression de Julien Damon (1996 : 108) et qu'elle mobilise l'ensemble des médias. Cette « couverture » médiatique nourrit le débat public en attirant l'attention sur cette population et en déployant une rhétorique de fragilisation. Par ailleurs, elle dégèle les initiatives et les réponses apportées par les pouvoirs publics et entraîne des mesures « spectaculaires » .

Comme le souligne Julien Damon, « cet intérêt médiatique hivernal pour les sans-abri dépasse nos frontières. Les sociologues américains David Snow et Léon Anderson ont montré [...] la forte augmentation aux États-Unis du nombre d'articles consacrés aux homeless autour des fêtes de fin d'année et le relatif désintérêt pour ces questions le reste du temps. Ils décrivent un cycle, bien homologue à la situation française, qui commence avec les premiers froids, culmine vers Noël et redescend rapidement au printemps ». Si l'on suit Damon dans son analyse de quatre hivers de presse, l'évolution de ce traitement médiatique est plus particulièrement perceptible à partir du début des années quatre-vingt-dix avec le décès d'une quinzaine de personnes. Depuis, les SDF sont devenus « les vedettes de la misère ». Ainsi, au cours du seul mois de janvier 1993, *Libération* titre « Sans-abri : le froid réveille les initiatives » et publie un dossier « De plus en plus de jeunes, de femmes et de couples qui glissent du HLM à la rue » ; *Le Point* publie un autre dossier sur « Le monde des exclus », puis *Le Nouvel Observateur* avec « - 10°C, les clodos meurent » (en janvier 1997 « comment survit un SDF par -10°C »).

Plus tard, le débat est régulièrement repris et entretenu dans tous les médias avec une publicisation des différents projets de lutte contre l'exclusion des gouvernements successifs, le développement des SAMU sociaux ou autres formes d'intervention d'urgence, les initiatives de solidarité locale, des ouvrages, articles ou documentaires retraçant des histoires de vie et émissions témoignages ou récits d'initiatives (le cadre devenu SDF qui s'en sort et aide à son tour les personnes démunies ou le journaliste qui a partagé pendant six mois la vie des sans-abri). L'été est plutôt réservé à la publicisation des arrêtés municipaux interdisant la mendicité dans certaines villes. La couverture que donnent les professionnels des médias en ces différentes périodes s'élargit aux autres formes de désaffiliation (Castel, 1995) et se transforme de proche en proche en ouverture avec plusieurs initiatives. Du côté de la télévision et son versant compassionnel bien décrit par Dominique Mehl (1996 : 194-223), ces initiatives peuvent être ponctuelles comme la diffusion d'un clip pour la fondation Abbé-Pierre en faveur du logement des plus défavorisés (RTL 9, janvier 1998) ; le magazine *Saga-cités* (France 3, 14 janvier 1998) qui montre la préparation de l'université populaire mensuelle de l'association ATD-Quart Monde à Rennes. On y découvre la méthodologie des bénévoles pour recueillir les paroles des personnes en extrême précarité (entretiens individuels, réunions de quartier, assemblées générales) ; Julien Lepers invité de TV+ le 24 janvier 1998 sur

Canal + insiste sur l'aspect social de son émission « Question pour un champion » qui accueille de plus en plus de chômeurs ; un clip télévisé pour la campagne 1998 du Secours populaire français (M6 le 16 février 1998 à 9 h) dans lequel apparaissent une femme d'une cinquantaine d'années et un jeune homme (elle développe un monologue sur le thème « donner de l'amour ») ; le clip est, en fait, un appel aux dons et plus particulièrement aux dons de produits alimentaires. Par ailleurs, ces initiatives peuvent être labellisées comme *reality show* où, après présentation d'une situation de détresse, des aides immédiates affluent (emploi, logement, etc.) ou se transformer en véritable opération ou mobilisation d'entraide à l'instar de celle de la télévision privée Canal + qui en 1996 a mobilisé durant une semaine l'intégralité de ses émissions et animateurs au profit des exclus. Les objectifs étaient de dresser un état des lieux et de montrer que des solutions existent. On reviendra sur ce point dans le chapitre suivant avec l'investigation réalisée sur la radio « Urgences ».

Toutes ces formes par leur objectif de montrer le « drame social de l'exclusion » multiplient et construisent les « bonnes définitions » et les « bonnes identifications » de ceux qui souffrent. Simultanément, ils publicisent, proposent voire imposent certaines solutions plus « im-média-tes » qui interrogent les professionnalités labellisées pour y répondre. Comme le montre Patrick Champagne (1993), les médias insistent sur certains événements pour faire l'événement susceptible de construire une opinion. On peut aller encore plus loin en soutenant qu'ils peuvent aujourd'hui être les promoteurs de véritables mouvements sociaux par l'initiation, l'organisation technique et logistique d'actions et de spectacles collectifs susceptibles de modifier, de compléter les conduites et les pratiques sociales jusqu'ici légitimées. Ceci étant précisé, il convient aussi de ne pas céder à la croyance du tout-médiatique et donc de ne pas trop grandir cette transformation d'une intervention technique (colorée avec une fibre sociale, citoyenne ou humaniste) en intervention sociale. On transformera ici la célèbre formule de Mac Luhan (1968) : « [un] médium seul [ne] fait [pas] l'événement ». On l'aura compris, l'important dans ce travail est de varier la focale et donc d'explorer l'influence dans un processus de professionnalisation et de déprofessionnalisation d'autres registres de la publicisation du social.

Dans les différents équipements de la médiatisation de l'exclusion sociale se retrouvent aussi des publicisations directes dans des magazines d'information, des journaux, des revues, des expositions. Ainsi, ce coup de projecteur sur des troupes de théâtre qui « aident à lutter contre l'exclusion sociale » et sont présentées comme « groupe d'intervention théâtral [...] soignant les plaies avec les moyens du bord » ou encore accueillant non seulement des érémites mais des « gens d'origines diverses : une infirmière [...], deux éducatrices, une écolière » (*Télérama* n°2402, janvier 1996 : 42-43). De même, sous une forme publicitaire Droit Au Logement (DAL) affiche leur slogan « Sans toi je fais quoi ? » et manifeste leurs résultats (1200 familles relogées et l'application de la loi de réquisition) et les actions médiatisées « la rue du Dragon vous vous souvenez ? » (*Télérama* n°2453, janvier 1997 : 113). Mais aussi l'organisation : d'une exposition photo comme celle ayant pour titre « Pauvres de nous » (FNAC de Metz janvier 1998) avec le concours de grands photographes. L'objectif de cette exposition est décrit comme « une volonté d'être témoins actifs, d'agir sur les mentalités et décrire l'état des lieux sur la pauvreté » ; d'une campagne d'affichage : ainsi celle pour la fondation Abbé-Pierre (fond noir et inscriptions soulevant des paradoxes de notre société) en lien avec la journée nationale contre la misère.

La publicisation peut également se faire par tract comme cette action de l'Association des Pupilles de l'Enseignement Public qui insiste sur l'immédiateté d'utilisation des dons. Sur les appels aux dons sont précisées les pratiques suivantes : aides immédiates : alimentaires, vestimentaires, fournitures ; des bourses de vacances, etc. Avec des exemples de finalisation des actions comme : Rose-Marie pourra manger à la cantine scolaire jusqu'à la fin de l'année grâce à une aide de 1200 F ; Michel partira en classe de neige, même si ses parents n'ont pas les moyens de lui payer le voyage (aide de 350F) ; Lilas, qui vient de perdre son papa avant Noël, aura quand même un cadeau : des habits chauds pour l'hiver (1000F). On précise que la cotisation de 15F sert à tout cela.

À quelques exceptions près, les messages au public sont similaires. La communication est construite de telle façon qu'elle exalte la figure du donateur et confirme celle du bénévole. C'est grâce à eux que tout devient possible, grâce à la formidable mobilisation de milliers de participants, de bénévoles, de partenaires. On explique que ce geste de solidarité permet de poursuivre le soutien à la cause et/ou aux

publics cible. Le journal, la lettre, le bulletin ou le tract d'information dont se dotent ces différentes associations permettent au travers d'articles, de photos, d'interviews et de témoignages, de mieux connaître l'ensemble de leurs missions et les résultats pensés comme positifs et médiatisables. Deux exemples peuvent illustrer ce propos. Celui du mailing de la campagne 1997 de l'Armée du Salut et du journal des générosités de la Fondation de France adressé par voie postale accompagné d'une lettre renforçant l'appel de solidarité lancé à la télévision (il est précisé que cet appel a été financé par d'autres ressources que celles des dons des donateurs). L'un et l'autre de ces supports de médiatisation comprennent un état des lieux des causes de l'intervention associative (misère, pauvreté...) (a), les initiatives et réalisations pour y répondre (b) et les propositions d'aide ou de soutien au nom de ceux qui souffrent (c).

a) L'état des lieux

Pour l'Armée du Salut, le courrier est composé d'une lettre (non datée), d'un tract descriptif de l'action de l'association illustré par des clichés photographiques (un homme mangeant une soupe, une femme seule de dos avec une valise, un homme pieds nus dormant sur une banquette du métro), d'un coupon-réponse ou bulletin de soutien. L'accent est d'abord mis sur l'aspect quantitatif et surtout progressif du développement de la pauvreté en France : « Aujourd'hui, à l'aube de l'an 2000, la pauvreté fait des ravages. Savez-vous que, dans notre pays, des milliers de personnes vivent avec moins de 50 F par jour ? Savez-vous que 400 000 sans-abri affrontent chaque année les rigueurs de l'hiver ? Savez-vous que, sur les 3,5 millions de chômeurs actuels, plusieurs dizaines de milliers seront bien vite aspirés par la misère ? Qu'ils rejoindront la rue. Qu'ils connaîtront la faim, le froid, le désespoir [...] Car chaque jour, de nouveaux chômeurs, de nouvelles victimes viennent gonfler les rangs des sans-abri. Chaque jour, nos centres surpeuplés reçoivent la visite d'autres mères désespérées, d'autres jeunes malmenés, d'autres hommes au bout du rouleau [...] afin de leur venir en aide, de leur éviter l'enlèvement, l'alcoolisme, la drogue, la délinquance, la prostitution ». On insiste ensuite sur l'inaction, la « léthargie » du pays malgré les cris d'alarme, les appels à la mobilisation, les belles réactions de solidarité lorsque les premières victimes ont fait la une des journaux. Finalement, est développé l'argument de la proximité par rapport à ces

personnes en souffrance, en survivance « Depuis plus de 120 ans, l'Armée du Salut est auprès d'eux ». Les mots d'ordre sont « la faim ; la rue ; la solitude ».

Du côté de la Fondation de France, « poids lourd » du champ notamment par ses actions en faveur du développement du mécénat (*cf.* Walter, 1997b : 43), la médiatisation des différentes interventions est à la fois vitrine (pour les dons) et moyen d'action (pour soutenir les personnes en difficulté et leur permettre de se prendre en charge). Le but de la Fondation de France, membre du comité de la charte, est d'intensifier l'aide sociale d'urgence et favoriser les formes et projets de solidarité locale et de proximité. Des projets « un peu oubliés - car peu médiatiques - mais pour lesquels nous (la Fondation) avons un rôle essentiel à jouer ». Dans le numéro 96 du *Journal des générosités*, l'accent est mis dans les lignes rédigées par le directeur général sur les « 5 millions de personnes en France [qui] vivent aujourd'hui dans une situation de précarité ou de grande pauvreté ». Pour appuyer ce chiffre, le journal en produit d'autres : 1 million d'allocataires au RMI ; 1,2 million de chômeurs de longue durée ; 400 000 sans-abri ; 1,4 million de personnes mal logées ; 5 millions de personnes illettrées. Face à cela, « Nous ne pouvons pas fermer les yeux sur cette misère, feindre d'ignorer qu'elle existe sous prétexte qu'elle gêne dans nos villes et dérange notre vie quotidienne [...] Aujourd'hui, nous sommes capables d'envoyer des hommes dans l'espace, de détecter des signes de vie sur une planète située à des années-lumière de la nôtre, de communiquer par satellite... Nous devons aussi être capables de faire reculer la pauvreté »

b) Les initiatives et réalisations

Chez les salutistes, les formes d'intervention mises en œuvre et présentées au donateur potentiel sont principalement l'intervention de première urgence, l'accueil et l'hébergement, l'accompagnement social. Ce triptyque, bien rodé de l'intervention auprès des personnes en difficulté sociale, se base sur une logique de réinsertion et de réhabilitation progressives de ces personnes dans une vie « nouvelle ». Force est de constater la diversité des actions et des publics concernés. L'intervention de première urgence se caractérise par une aide alimentaire (petits-déjeuners, repas, collations et colis alimentaires : près de 3 500 000 ; soupes de nuit : près de 400 000 chaque hiver avec 70

points de distribution et 15 tournées itinérantes) et un hébergement d'urgence diversifié (accueil, couchage, vestiaires, douches, premiers soins médicaux, assistance sociale ; 2 000 000 de nuits d'hébergement). L'accueil et l'hébergement se font dans des centres, foyers-logements, établissements pour enfance et adolescence ; maisons de retraite, de repos, de post-cure ; hôtels-sociaux, logements-passerelles. Ils concernent une population assez large : des enfants, des adolescents, des mères, des personnes âgées, des bénéficiaires du RMI. L'accompagnement social concerne la réinsertion par le travail (centres pour inadaptés, d'aide par le travail, entreprises d'insertion) et des actions complémentaires d'éducation et d'insertion (stages de formation, traitement des retards scolaires, alphabétisation, lutte contre l'illettrisme, recherche d'emploi, instruction et suivi du RMI). Le tout s'accompagne d'un suivi médico-social.

À la Fondation de France, on insiste d'abord sur le fait que les initiatives entreprises et la générosité des donateurs sont autant de preuves des actions concrètes menées par elle. Autrement dit, la validité des interventions peut se mesurer à leur nature et à celle du soutien qui permet leur réalisation (labellisation). Sont ensuite présentées et décrites diverses initiatives et réalisations en direction de plusieurs publics cible :

- Le magazine *La rue* dont la conception, la réalisation et la vente décrites comme une « grande aventure humaine » a pour volonté de se démarquer des autres journaux proposés et de se mettre au service d'une réelle réinsertion sociale. Sa présidente Sylvie Nourry explique dans les colonnes du numéro qu'avant d'être un journal, *la Rue* est aussi un lieu « librement accessible, chaleureux où les personnes peuvent trouver une oreille attentive » ; il est ensuite un tremplin permettant à des personnes en grande difficulté d'accéder au statut de vendeur-colporteur de presse ouvrant accès au régime général de la Sécurité Sociale et à la retraite. Le magazine est rédigé par des journalistes professionnels mais encourage l'expression des personnes en difficulté notamment par la création d'ateliers d'écriture. Le magazine comme lieu de rencontre, d'expression et de soutien permet également aux personnes de rencontrer une assistante sociale, une salariée de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie et cinq avocats qui assurent une permanence juridique gratuite ;

- Les jardins de la réinsertion, de type entreprise d'insertion ou association intermédiaire emploi des personnes allocataires du RMI, sans domicile fixe ou

handicapées qui cultivent fleurs et légumes au profit d'œuvres humanitaires ou d'entreprises privées (sur 25 personnes accueillies en 1994 et 1995, 11 ont trouvé un emploi) ;

- Ouest bois de chauffage, projet conçu par un retraité, est une entreprise spécialisée dans l'exploitation du bois de chauffage. Elle accueille des bénéficiaires du RMI qui sont ensuite formés pour deux ans aux techniques du bois. Cette formation leur permet de postuler à un poste d'exploitant forestier ou dans une scierie ;

- L'épicerie communautaire, décrit comme un projet novateur, créée sur l'initiative de mères de famille en difficulté. On y pratique cuisine, gestion des stocks, achats des provisions, exploitation d'un jardin et d'un poulailler. Par ailleurs, recettes et conseils sont échangés contre des plats cuisinés pour une valeur de 500 F par mois plus 150 F par enfant à charge ;

- soutien logistique à des entreprises du spectacle (transport de groupes de musiciens, affichage des spectacles). Programme en direction des jeunes en difficultés d'insertion, incluant des formations aux métiers du spectacle, mais aussi au secrétariat, à l'entretien du véhicule.

c) Les propositions d'aide ou de soutien

Avec l'Armée du Salut, les principaux objectifs sont la prévention de la marginalisation, l'action de première urgence, les actions d'insertion. Les mots d'ordre sont construits sur la logique chrétienne de partage. Faire le premier pas se traduit par une proposition de soutien financier pré-défini par les salutistes (200/300/500/1000 F ou autre) sur un bulletin de soutien. Par ailleurs, le donateur peut être informé de l'utilisation de son don, et recevoir un certificat ouvrant droit à la déduction fiscale.

Même technique pour la Fondation, sous forme de bons de soutien et d'abonnements accompagnés du don dans une enveloppe-réponse. Il faut souligner ici que la forme des bons de soutien ou bulletins de générosité définit de plus en plus l'affectation possible du don. Pour Médecins du monde (page entière dans *Télérama* n°2503 : 25) en décembre 1997, le montant de l'aide est fixé à 100 F pour offrir à un jeune des soins, des médicaments et un accompagnement. À Handicap international un don de 240 F permet d'offrir une prothèse. L'Organisation pour la Prévention de la

Cécité (OPC, reconnue d'utilité publique depuis 1983 et placée sous le haut patronage du Président de la République) qui œuvre en France et dans les pays en voie de développement, précise qu'il faut 300 F pour sauver la vue de 150 personnes. Pharmaciens sans frontières dans sa campagne 1997 propose l'équivalence suivante : 5 cartes à 30 F = 5 enfants sauvés. La fonction de ces bulletins est donc de renforcer la croyance dans la cause ou réduire les incertitudes mais aussi de guider les donateurs dans leur volonté d'aide en leur proposant un ordre de mesure voire la possibilité d'orienter les interventions. C'est le cas d'un comité local (vallée de la Meurthe, bulletin n°2, septembre 1996) du Secours Populaire Français (SPF) où la partie détachable du bulletin est scindée en deux ; la première est réservée à la somme que le donateur veut verser pour que le SPF ait les moyens de ses ambitions au service des défavorisés avec des informations sur la déduction d'impôts ; la seconde propose au donateur quatre possibilités d'allocation de son don (vacances des enfants, aide alimentaire, Père Noël vert, secours d'urgence).

Du côté des principaux concernés, ces associations bénéficient d'un fort crédit de compétence. Un sondage d'opinion (qu'il faut bien sûr accueillir avec prudence) auprès des SDF de 1994, réalisé par l'institut CSA pour le journal *La Croix*, le mensuel *La Rue* avec l'appui du réseau d'accueil et d'hébergement de la FNARS indiquent que les SDF accordent leur confiance prioritairement aux associations (75% des personnes interrogées), suivies de près par les travailleurs sociaux qui recueillent 66% de réponses favorables, 45% aux journaux de SDF et de rue, 44% à la famille et 34% font confiance aux journaux, radios et télévisions (*La gazette des communes*, janvier 1995 : 9).

On aurait également pu montrer de cette manière les constructions médiatiques de l'enfance maltraitée ou celles du malaise des banlieues où les clichés et les généralisations hâtives se multiplient et côtoient ceux des initiatives culturelles ou mouvements associatifs « au service » d'autrui, les remises en causes des services publics et des politiques sociales. Mais il faut maintenant s'intéresser de plus près à ceux et celles qui sont médiatisés au cœur de toutes ces médiatisations.

4.2.2. Les constructions médiatiques de l'engagement dans le social

Les Français ont du cœur ! Tel est le titre d'un magazine sur M6, *Les documents de Zone interdite*, diffusé le 26 janvier 1997 à 20 h 45. On y aborde différentes formes de bénévolat. On l'a vu dans le chapitre 2, l'engagement de ces agents hante tous les discours experts sur le bornage du champ. Dans ce magazine, le premier sujet traite d'une famille dont la mère qui exerce la profession de substitut du procureur a fondé une association pour l'accueil d'urgence des mineurs. Le reportage montre sa vie en famille avec dix-huit enfants dont cinq légalement adoptés et son compagnon, un gendarme à la retraite, qui gère le quotidien familial (courses, repas, devoirs scolaires...). Le second sujet dépeint une attachée de presse qui s'occupe d'approvisionner une école roumaine en fournitures vestimentaires, médicales et scolaires. Les autres traitent: de l'engagement d'une secrétaire comptable visiteuse de détenus à la prison de Fresnes ; d'une hôtesse de l'air accompagnatrice de personnes en fin de vie.

Pour médiatiser l'engagement bénévole sont souvent privilégiées des initiatives singulières comme celle, dans un journal télévisé, d'un amiral à la retraite à l'origine d'un centre d'entraînement et de travail pour les jeunes délinquants (JET) dont les résultats, si l'on en croit le promoteur, sont plus qu'encourageants. Le magazine *Reportages* sur TF1 diffusé le 26 juillet 1997 à 13 h 15 fait connaître trois personnes qui consacrent une partie de leurs loisirs à accompagner dans leur vie quotidienne des personnes âgées. L'une est étudiante, l'autre, professeur, fait partie de l'association Les petits frères des pauvres, la dernière est graphiste. L'accompagnement aux mourants est maintenant un sujet de plus en plus traité dans les médias et tout particulièrement à la télévision et à la radio. Il est intéressant d'observer qu'il est mis en scène sous forme de portrait, d'histoire personnelle des accompagnateurs. On met en avant leur trajectoire, leur choix et l'expérience quotidienne de la souffrance d'autrui. Cette professionnalité intéresse. Ainsi Denis Legodar, infirmier de formation, est aujourd'hui aumônier d'hôpital et écrivain, accompagne les malades dans leurs derniers instants et raconte son expérience dans les médias. Il est le grand témoin d'une émission sur les ondes d'une radio (RCF) au cours de laquelle il raconte son histoire et son engagement. On pourrait encore multiplier les exemples mais en définitive le rôle et la place des bénévoles dans les différentes

conduites et pratiques de l'intervention sociale sont toujours définis de la même manière. Le bénévole est présenté comme une personne qui souhaite offrir une partie de son temps libre à une association. Il s'agit là d'un acte volontaire proche de ses aspirations et/ou de son activité professionnelle. Le bénévole donne de son temps sans investissement financier personnel. L'accent est encore mis sur l'effet de groupe et la mobilisation des bénévoles, sur leur présence (fidèle et) régulière aux côtés et dans le quotidien des personnes défavorisées mais aussi sur l'organisation d'actions précises et bien ciblées, conçues pour et avec les populations concernées. Pour qu'ils puissent poursuivre leur action, des soutiens extérieurs sont absolument nécessaires et donc chaque geste (profane ou expert) compte.

Ce constat peut paraître très banal à première vue. Mais on observe de par les différentes logiques qui s'imposent au développement du champ que l'engagement peut devenir vitrine de professionalités diverses lorsqu'il se plie à certains impératifs et exigences d'une médiatisation dans l'espace public. En outre, devant la crise de la participation sociale et politique et celle qui annoncerait la fin des militants (Jacques Ion, 1997), face aux multiples appels à l'engagement et à la mobilisation, les agents ont besoin de plus en plus de repères.

On a déjà évoqué quelques labellisations indispensables (*cf.* point 3.4.3.), comme celles que revendiquent dans ces appels à l'engagement, l'association Villages d'Enfants SOS de France. Cette dernière, qui accueille des frères et des sœurs orphelins ou séparés de leurs parents et les confie à une mère SOS est reconnue d'utilité publique ; bénéficie du label Grande Cause 1997, protection de l'enfance maltraitée, obtenu pour la formation continue des mères SOS ; est membre de la Fédération internationale des Villages d'enfants SOS et du Comité de la Charte. Mais dans la concurrence aux recrutements des « bonnes volontés », quelques équipements additionnels supplémentaires bénéficiant de divers supports médiatiques peuvent s'avérer utiles (a, b, c).

a) Les victoires et accessoires

L'APF créée en avril 1933 par quatre jeunes handicapés est un mouvement national de personnes handicapées et de personnes valides présent dans 95 départements. L'association est reconnue d'utilité publique, membre du comité de la charte. Elle comptait au 1er janvier 1997, 565 134 donateurs réguliers, 57 023 membres actifs (adhérents ou bénévoles), 72 établissements et services médico-éducatifs, 49 établissements de travail adapté, 49 foyers et résidences, des séjours de vacances et voyages, des stages de formation professionnelle continue. Son antériorité, la diversité des qualifications et des statuts (bénévoles, salariés, emplois aidés), son organisation institutionnelle lui donnent un poids certain dans le champ. L'information est pour elle « un souci permanent » (brochure APF, 1997) ; elle édite : *Faire face*, magazine mensuel tiré à 30 000 exemplaires et vendu par abonnement, *Ensemble* à l'adresse des donateurs, *Tous APF* pour ses salariés, *Inter Parents*, journal d'expression des parents. L'association s'est notamment dotée d'une direction de la communication, d'un conseil scientifique, d'un comité d'éthique et d'un groupe « Image ». Dans la concurrence qui s'annonce entre les différents organismes d'intervention, certaines de ses initiatives sont parmi les plus significatives de l'importance d'une visibilité accrue dans l'espace public. On en retiendra plus particulièrement trois :

* En février 1998, l'association a organisé pour la troisième année consécutive ses « victoires ». Celles-ci (quatre au total, trois décernées par un jury de journalistes et une par les lecteurs de « Faire face », un magazine de personnes handicapées) sont des trophées destinés à « sensibiliser l'opinion publique aux obstacles qui contrarient la liberté d'action des personnes handicapées dans leur vie quotidienne, et à récompenser les individus, les entreprises et les collectivités locales qui imaginent des solutions pour vaincre ces obstacles ». Cette initiative qui rappelle les cérémonies télévisuelles de consécration des films, chansons, pièces de théâtre met en valeur les initiatives locales « pour que partout, particuliers, entreprises et collectivités s'en inspirent dans leur vie quotidienne ». Elles sont d'abord décernées au niveau départemental (par la délégation et les établissements de l'APF) puis au niveau national ; quatre victoires départementales sont sélectionnées par un jury composé de journalistes de la presse nationale écrite, radiophonique et télévisée (Canal+, France Inter, France 2, Europe 1, La cinquième, M6,

Challenges, *Pèlerin Magazine*, RTL, LCI, *Marie-Claire* pour l'édition 1998). Signalons simplement, à titre d'exemples, les victoires départementales lorraines :

- en Meurthe-et-Moselle, la municipalité de Nancy a réalisé dans la mairie un ascenseur transparent avec rotation du plateau permettant à la personne handicapée d'en sortir de face (et non de dos) ;

- en Moselle, la commune de Marly a embauché deux auxiliaires d'intégration scolaire afin d'accompagner et de faciliter l'insertion de douze élèves handicapés moteurs au collège ;

- en Meuse, deux chambres ont été créées pour accueillir deux enfants handicapés dans l'internat dans le seul lycée accessible du département ;

- dans les Vosges, c'est l'association de trois sociétés qui a permis la réalisation d'un projet de huit résidents d'un foyer : construire un bateau accessible aux personnes handicapées.

Pour compléter ces exemples, citons encore l'initiative d'un groupe de quinze bénévoles dans le Pas de Calais qui se relaient pour sortir en groupe avec des résidents d'un foyer ; dans le Rhône un groupe de l'association « À fond la vie » a organisé un convoi humanitaire en Roumanie pour apporter une aide à une jeune association roumaine de personnes handicapées ;

* L'organisation d'une journée « Moisson du cœur » le 24/01/98, point d'orgue de l'opération du même nom qui se déroule toute l'année. Elle se caractérise par des conteneurs déposés par l'association dans certains lieux publics (écoles, centres commerciaux notamment) et destinés à recueillir des vêtements (habits et chaussures) dont on peut supposer que le bénéfice du recyclage ira à l'association. Ce type d'opération prête pourtant le flanc à la polémique. Si l'on suit Jean-Luc Porquet, journaliste au *Canard Enchaîné*, lorsqu'il se réfère à un article de *Libération*, l'ensemble est managé par des sociétés allemandes spécialisées dans les fripes qui contactent « des associations humanitaires, en l'occurrence la Croix Rouge et l'APF, et on conclut avec elles un bel arrangement : elles n'auront même pas à lever le petit doigt. Simplement accepter que leur sigle figure sur les conteneurs qu'on installe partout en France, notamment sur les parkings de supermarchés. En échange, on leur refile un petit pourcentage. Tout le monde y gagne ». Pour ce journaliste, dans cette affaire, c'est le

généreux donateur qui se fait escroquer : « Il croit que ses fringues vont permettre de vêtir les plus démunis ? Elles sont en fait vendues pour le plus grand profit des fripiers [...] la Croix-Rouge et l'Association des Paralysés de France, ont trouvé là le moyen de rentabiliser facilement leur logo » au risque, selon Porquet, d'asphyxier Emmaüs et son émanation Le Relais spécialisé en France depuis 1949 dans ce type de récupération au profit des communautés (*Le Canard Enchaîné*, 06 août 1997 : 5).

* Une distribution de cartes présentées comme des exemples des nombreuses demandes entendues à l'APF de la part de jeunes enfants et d'adultes (*cf.* annexe 9). On vise ici principalement une sensibilisation au handicap physique chez les plus jeunes et à solliciter le soutien des destinataires de la carte notamment pour le financement de vacances organisées par l'APF. Une de ces cartes retrace ce qu'une petite fille (Isabelle, 11 ans, handicapée de naissance) aimerait faire si elle retrouvait l'usage de ses jambes (aider maman à faire la cuisine, s'habiller toute seule, pouvoir téléphoner à une amie, ne plus mettre de chaussures orthopédiques, supprimer le mot « infirme » du dictionnaire, que sa maman ne soit plus triste en la regardant, relancer le ballon à son petit frère). La présentation est celle d'une feuille de cahier d'école avec deux photos de la petite fille ; dans le texte on apprend qu'elle « écrit ce petit mot comme une petite bouteille à la mer qui arrive toujours quelque part ».

On peut encore signaler l'organisation de différentes manifestations comme l'Odyssée, le circuit-relais national et la semaine nationale (distribution d'affiches, quête sur la voie publique, vente de billets de tombola, animation de stands). Ainsi que la diffusion d'un clip télévisé (TF1 le 17 juin 1997 avant le journal télévisé de 13h) intitulé « Rendre sa place à la personne handicapée » ; il montrait une voiture qui se gare sur un emplacement réservé aux handicapés.

b) Le renom comme équipement de l'engagement

Comme l'ont bien montré Luc Boltanski et Laurent Thévenot (1991), la compétition pour la recherche de l'état le plus valorisant n'a de sens que si elle contribue à l'état des biens communs. Certains agents depuis une position de renom - qui suppose aujourd'hui une forte valeur ajoutée médiatique - reconnaissent certains traumatismes

sociaux et investissent durablement le champ de l'intervention sociale. Cette position leur confère automatiquement (mais non définitivement) une grandeur qui peut servir de vitrine et de label.

Ainsi, dans les années quatre-vingt, l'un des premiers à investir le champ en se fondant sur son renom est Jean-Luc Lahaye lorsqu'il fonde en octobre 1986 la fondation Cent Familles. Celle-ci compte aujourd'hui cinq centres qui accueillent plus d'une centaine d'enfants de 4 à 13 ans. Marie-France Marquès (1988 : 61) signale que : « Jean-Luc Lahaye a passé son enfance, partagé entre le centre de l'Aide sociale à l'enfance de Denfert-Rochereau, la vie avec sa mère dans un quartier déshérité de Paris et de multiples familles de placement. Devenu chanteur, il publie, en novembre 1985, un livre retraçant son enfance (1 200 000 exemplaires vendus). Il décide alors d'affecter une partie des droits d'auteur à la création, à Clichy, d'un centre d'accueil pour enfants sans toit inauguré par François Mitterrand. [...] La fondation a pour objectif aussi d'aider les familles à retrouver un logement, un salaire ; elle souhaite, en effet, que les liens parents-enfants soient maintenus et consolidés. Le directeur signale que plusieurs familles choisissent ce centre car il permet d'éviter les placements par mesure administrative ».

Ici, la grandeur est d'abord associée au passé ; elle a supposé des sacrifices, un prix à payer dans une situation donnée. Les agents ayant connu et/ou vécu une situation de souffrance ou de précarité avant d'accéder au renom ne peuvent que se consacrer à rétablir une relation sociale contribuant au bien commun. Ces engagements doivent dès lors permettre sinon une transformation tout du moins une évolution pour répondre à des situations et effets contextuels (dans le cas de Cent familles, humaniser la DDASS). Pour consolider cet état interviennent aussi les médias et leur pouvoir déclencheur et fédérateur. Comme le précise encore Marie-France Marquès (1988 : 62) : « une "Charité partie" a eu lieu durant cinq heures dans la nuit du 16 au 17 décembre. Cette coproduction d'Antenne 2 et de RTL était organisée avec le concours des salles de rédactions de la presse de certaines régions. En effet, avant l'émission, huit demeures avaient déjà été offertes à la fondation par des collectivités ou des particuliers. Lors du show télévisé, ces demeures étaient visualisées pour que les auditeurs puissent ainsi, par leurs dons, contribuer à l'aménagement, à la rénovation ou au fonctionnement du centre d'accueil de leur région. De plus, les chefs d'entreprises et personnalités qui apportaient

leurs aides recevaient en contrepartie un droit à la parole sur le plateau d'Antenne 2. Vedettes du spectacle, hommes politiques, PDG de nombreuses entreprises du bâtiment, fabricants de jouets ou de vêtements d'enfants pouvaient se rappeler au souvenir de 23 millions de spectateurs et démontrer leur "générosité". A la fin de l'année, les organisateurs annonçaient une collecte de 30 millions de francs ».

Autre illustration de cet engagement, l'association Perce-neige créée par le comédien Lino Ventura et son épouse pour répondre aux problèmes de prise en charge institutionnelle des personnes handicapées mentales. Le couple avait un enfant handicapé. Les six maisons Perce-neige réparties en France offrent un nombre volontairement limité de places pour conserver un caractère familial et faciliter l'intégration ; elles bénéficient des agréments et financements classiques et d'un encadrement éducatif spécialisé. On trouve là, la panoplie classique de ce type de prise en charge, à savoir des foyers d'hébergement, de vie, médicalisé, à double tarification, maison d'accueil spécialisée. Six autres maisons sont en projet à l'horizon 2000-2001. La médiatisation de son action prend là encore des formes particulières. Une affiche pour l'anniversaire de l'association Perce-neige montrant les portraits de Lino Ventura et de Jean Gabin en juillet 1997 ; un partenariat Nutella et Perce-neige ; des manifestations ponctuelles comme le prix Jean Gabin-Perce-neige. La 11ème édition s'est courue le 19 juillet 1998, dans l'Orne en présence de Dominique Gabin, Thierry Lhermitte, Marie Dubois et Mathias, le fils de Dominique et Jean Gabin.

Après le chanteur, le comédien, vient le sportif : Yannick et Marie-Claire Noah et leurs Enfants de la terre. Cette association créée en 1988 et déclarée de bienfaisance recueille des enfants en difficulté dans des structures d'accueil d'urgence baptisées les « maisons tendresses ». Ces maisons sont situées en Normandie, dans les Landes, dans les Pyrénées et en Bretagne. Cette association est particulièrement intéressante par les partenariats qu'elle génère pour assurer son fonctionnement. Elle organise le trophée des Enfants de la Terre sous la forme d'une grande soirée Tennis-concert retransmise sur Paris Première ou s'associe avec Vittel pour une opération de soutien de leur association. Opération dans laquelle la société verse 500 000 F destinés à faire vivre une de ces maisons pendant un an et s'engage à verser en plus 0,10F pour chaque code barre envoyé. Par son intermédiaire on pouvait également acquérir un disque compact ou un

tee-shirt inédit de l'association. À la fin de cette opération, le relais est pris par Pic-Nik Break (biscuits et pâte à tartiner aux noisettes) qui s'engage à lui reverser pendant quatorze mois 0,50F par paquet acheté (*cf.* annexe 10). Dans ce dernier exemple, le renom est aussi fondé sur l'activité sportive qui malgré toutes les dérives économico-médiatiques est encore perçu, dans de nombreuses manifestations de solidarité, comme « une école de moralité cultivant le goût de la lutte, le sens de l'effort, la solidarité, le désintéressement » (Lipovetsky, 1992 : 115).

c) Les garants de légitimité

Dans les exemples cités *supra*, le renom permet de mettre en équivalence l'authenticité et la qualité des conduites et pratiques (et on le verra plus loin la réalité d'une souffrance) à celles d'agents dont on connaît (bien) la grandeur et chez qui on ne suspecte aucune petitesse. Mieux même, ils ont déjà fait la preuve d'une compétence et de réussites et ont su résister à différentes épreuves. *De facto*, ils peuvent devenir fondateurs, « enrôleurs » ou porte-parole de multiples interventions. Si ces dernières s'inscrivent dans la durée, elles seront progressivement intégrés dans le déjà-là et fonctionneront avec des contraintes et logiques similaires aux autres organismes d'intervention. D'où l'importance de ne pas se limiter à une seule grandeur et de stabiliser fréquemment ces constructions en les garantissant d'une certaine légitimité et de nombreuses alliances.

Cette façon de grandir les conduites et les pratiques est maintenant devenue un lieu commun auprès de très nombreux organismes d'intervention sociale. Pour certains, cependant, les « garants de légitimité » forment un élément aujourd'hui essentiel du dispositif de visibilité d'une intervention sociale dans l'espace public. Ils sont invoqués et mobilisés dans une double perspective déclarée de popularisation et de soutien de la cause ; mais ne restent qu'un soutien parmi d'autres tant qu'ils ne sont pas associés à une exploitation des conduites et pratiques dans les médias ou divers lieux de manifestation. Ces porte-parole - qui ne sont pas exclusivement des cracks ou des stars - sont en fait la première partie visible du dispositif de mise en scène d'un engagement dans le social, le premier plan de la vitrine des bonnes professionnalités. Il n'est plus rare de voir des émissions ou documentaires mettre en scène des histoires de vie comme celui d'Eric

Deroo intitulé Lignes de vie présenté sur France 2 le 1er février 1998 à 23 h 25 qui retrace des tranches de vie d'une ancienne détenue chargée de mission par l'ancien secrétaire d'État Xavier Emmanuelli. On apprend que c'est au service des autres qu'elle s'est relevée, d'abord en aidant des filles en détresse puis comme présidente d'une association lyonnaise pour des personnes sans-abri. Les garants de légitimité peuvent également être des personnages fictifs s'engageant par le biais de leur créateur comme certains dessinateurs de personnages de bandes dessinées. Ainsi Gaston Lagaffe soutient-il Greenpeace ou Amnesty International (*Télérama* n° 2453, janvier 1997 : 12).

Bien qu'équipement indispensable pour la stabilité des protocoles d'intervention, la présence ou l'absence de garants de légitimité est très hétérogène selon les causes ou les circonstances. Utiliser sa notoriété, son parcours de vie suppose des choix et des accords sur la validité et l'authenticité de la cause. On le voit bien dans le cas des garants de légitimité jusqu'ici présentés, ce choix est une opération fort complexe puisqu'elle associe des sentiments, des représentations, des éléments intériorisés participant du processus de socialisation des agents. Bref l'alliance n'est, dans ce cas, jamais pure ... coïncidence. Force est pourtant de constater que de plus en plus de vedettes s'investissent pour aider, participer, convaincre, soutenir ou mener la lutte contre les traumatismes sociaux du moment. Tous n'y ont pas une antériorité particulière avant de faire cause commune. Par ailleurs, on a pu observer que les causes les plus soutenues sont celles concernant les enfants.

Pour illustrer ces propos, on peut se référer à l'association ELA qui lutte contre l'adéno-leucodystrophie, maladie génétique rare, très handicapante et actuellement sans grand espoir de guérison. Elle est reconnue d'utilité publique et multiplie les parrainages notamment celui d'Emmanuelle Seignier (comédienne) et de Jean Galfione (champion olympique de perche). Dans l'émission de Canal + Nulle part ailleurs (29/01/1998 entre 20h et 20h30) Guillaume Durand les reçoit pour l'annonce de deux grandes opérations : les kilomètres de l'espoir, où des enfants et adolescents des écoles et collèges organisent des courses et des cross et vont chercher des parrains (depuis octobre 1997 cette opération a déjà permis de récolter près de 800 000 F) ; un bus itinérant dans Paris qui « vend » des kilomètres en vue de subventionner une opération de recherche (cf. annexe 11). Auparavant les deux parrains expliquent l'origine et la nature de leur engagement

pour cette cause. Pour la comédienne (qui ne se souvenait plus de la signification du sigle de l'association) tout est parti d'une rencontre avec une famille et leur garçon de huit ans atteint de cette affection ; pour elle « tout d'un coup, c'était concret ». Une rencontre qui agit comme événement transfigurateur (presque comme une révélation).

Autre exemple, celui de l'association « Rêves » qui a pour vocation de réaliser les rêves d'enfants malades dont le pronostic est très réservé ; entres autres, permettre aux enfants de rencontrer une personnalité du monde artistique, sportif, culturel ou de la télévision mais aussi découvrir un site ou parc de loisirs du monde animal. Elle a pour marraine la chanteuse et comédienne Vanessa Paradis (le parrain est Patrick Chêne, journaliste à France 2). Elle s'est entourée lors d'un concert public de plusieurs personnes de l'association ; l'objectif de cette démarche était « que toute la médiatisation se fasse sur l'association, et pas sur nos petites personnes » ; l'aide qu'elle apporte est entre autres de faciliter les démarches de l'association en direction de son métier. Le message qu'elle adresse aux lecteurs d'un magazine à destination d'agents hospitaliers (*CGOS magazine* n°23, 1996 : 12-13), reproduisant son écriture, reprend les thématiques dominantes autour de la cause des enfants: « Réaliser les rêves des enfants, c'est merveilleux et féérique. L'association " Rêves " le fait pour de vrai. Aidez-les à continuer. Merci ». L'article, mêlant l'actualité de la comédienne à son évolution personnelle (notamment son besoin d'aller au devant des autres pour avoir le sentiment de s'améliorer) et professionnelle, contient un encadré décrivant la genèse de l'association depuis le début des années 90, la qualité du fondateur (un CRS lyonnais, père de famille), ses objectifs et réalisations (rencontre avec Patrick Bruel ou la Patrouille de France, une journée avec le commandant Cousteau, trois jours à Milan avec les footballeurs du Milan AC, séjour dans un parc des loups en Corrèze, présence lors de tournages ou de projections privées). Il faut préciser que la chanteuse et comédienne est également présente sur le front de la lutte contre le sida. Ainsi l'un de ses concerts en avril 1993 fut organisé au profit de la recherche contre cette maladie. Son attitude face à la mobilisation contre le sida est « qu'on n'oublie pas d'autres tragédies comme le cancer ou la myopathie »

On peut là encore multiplier les exemples. La comédienne Mathilda May s'occupe de l'association « Chrysalide » venant en aide aux enfants physiquement et

psychologiquement maltraités et séparés de leurs parents par décision de justice. Cette association propose des placements en famille d'accueil et l'organisation d'un suivi thérapeutique jusqu'à leur majorité. Pour Mathilda May, d'après *Téléstar* (n° 1054, décembre 1996 : 22-23), c'est sûrement le fait d'être mère qui l'a poussée à s'occuper de cette association. L'idée même d'un enfant qui souffre lui est insupportable. Paul Newman vient en aide à des associations au profit de familles sans ressources ou d'enfants atteints de maladies graves ou encore, crée une fondation pour venir en aide aux jeunes toxicomanes ou alcooliques qui fonctionne grâce à des dons mais aussi grâce à des fonds provenant de la vente de produits alimentaires auxquels l'acteur a donné son nom ; Karen Mulder défile gratuitement pour la Croix-Rouge et rêve de créer une fondation pour venir en aide aux enfants malheureux ; Claudia Schiffer se consacre aux enfants malades et s'engage dans la lutte contre le cancer du sein. Il faut aussi évoquer ici les poupées Claudia Schiffer, Karen Mulder, Naomi Campbell vendues au profit de la Croix Rouge (3 F par poupée sur 125 F) ; la présentation du produit s'est faite dans l'émission du dimanche de Jean-Luc Delarue (France 2, le 21 avril 1996). Interrogé par un télémagazine Karen Mulder déclare : « C'est une façon de penser et de faire penser aux enfants qui n'ont pas la chance de posséder un tel jouet. Quand dans la vie, on a de la chance, on n'a pas le droit d'être radin et d'oublier ceux qui souffrent ».

David Douillet, lui, est présenté comme le Goliath au cœur tendre. Il pense que la notoriété doit aussi servir les bonnes causes. Son investissement « aux côtés des enfants » et avec la Poste dans l'opération Pièces Jaunes (dont l'objectif des d'améliorer la vie des enfants hospitalisés) en est une. Il explique son choix par trois raisons « Un, j'aime les enfants ; deux, ayant séjourné à l'hôpital je sais ce que c'est ; trois, l'association est transparente, claire, propre et nette ». Il refuse cependant de faire de l'animation dans les quartiers difficiles « car le court terme ne sert à rien. Aux politiques d'imaginer des solutions avec l'appui de la solidarité de nous tous » (*La Poste et vous* n°4, mars 1998 : 3 et 15). Il faut signaler que la neuvième opération des pièces jaunes est très largement relayée dans l'ensemble des médias notamment parce qu'elle émane de la Fondation Hôpitaux de Paris-Hôpitaux de France que préside Bernadette Chirac. L'argument relayé par les médias se résume ainsi : « C'est une opération qui ne vous coûte pas grand-chose, chacun a toujours quelques pièces qui traînent au fond d'une poche et elle peut améliorer la vie des 8000 enfants hospitalisés chaque jour en France » ;

autrement dit, « une bonne action pour le prix de quelques pièces jaunes ». Cette amélioration se traduit par la création et/ou l'aménagement de maisons de parents (pour leur permettre de rester auprès de leurs enfants), de créer des espaces intérieurs et extérieurs de jeux et d'accueil, des ateliers d'activités ; plus de 1200 projets ont déjà été financés depuis 1989. L'opération 1997 a rassemblé plus de six cents tonnes de monnaie (assez pour recouvrir douze stades de football selon les promoteurs) soit vingt-six millions de francs (on ajoute que les pièces sont comptées par le personnel de la Banque de France). On précise encore que « c'est en grande partie grâce aux enfants bien portants qui se sont mobilisés pour leurs camarades hospitalisés » (*Télé-loisirs* n°621, janvier 1998 : 26).

Dans les discours produits à l'adresse des publics, le garant est d'abord celui qui sait faire preuve de générosité et d'ouverture à autrui. À ceux qui dénoncent des opérations mercantiles indissociables aujourd'hui d'un bon « plan comm' », les garants semblent démontrer par leurs actions que tout cela n'est plus incompatible. Pour tous, il y a un intérêt même si les actions ne sont pas intéressées. Dans les entretiens qu'ils accordent aux médias, leur engagement, c'est à l'évidence participer à un grand mouvement dont l'objet est le présent et l'avenir des enfants. Une cause concrète et qui se répercute aussi dans leur quotidien. Dans ce cas l'engagement social ne se mesure pas simplement au temps passé, on peut être garant occasionnellement, ponctuellement (comme on le verra dans le chapitre suivant avec l'émission *Fort Boyard*) mais toujours avec force. Leur présence permet aussi la transmission d'une rhétorique à la fois unitaire et omnibus dans les différents médias ou lieux de manifestation.

Pour résumer le propos, on peut observer que les définitions du social comme les façons d'y intervenir visiblement sont une nouvelle fois multiples. On peut s'attaquer aux problèmes des banlieues par des dispositifs touristiques, culturels ou artistiques ; aligner les témoignages et les remèdes à l'exclusion dans des *psy show*, monter des opérations « séduction », « recueil de dons » ou « coup de poing » pour faire l'événement, qui tendent, pour reprendre une formule de Jean-Yves Trépos, à laisser les bénéficiaires *groggy* après le départ des vedettes ; inventer des récompenses symboliques ou des gadgets humanistes, initier des pratiques cérémonielles pour consacrer des interventions et promouvoir les professionnalités... Force est de constater la variété des équipements

aujourd'hui mobilisables ou nécessaires pour stabiliser ou consolider une position dans un champ. L'intervention sociale dispose *in fine* de toutes les volontés et de nombreux outils pour se donner à voir ou utiliser les médias ; cette visibilité est même une question de survie pour certains organismes qui tirent une grande partie de leurs ressources de dons. À côté de certaines pratiques, les campagnes humanitairo-médiatiques du début des années quatre-vingt sur les problèmes du tiers-monde, sans disparaître, appartiennent déjà à l'histoire.

Mais le plus important sans doute est que la construction des « bonnes définitions » du social passe aujourd'hui par des choix. On choisit de soutenir telle cause et pas une autre, de favoriser telle ou telle prise de conscience, d'expérimenter tel ou tel dispositif, de donner à voir tel ou tel aspect de l'engagement tant du côté des bénévoles que des professionnels. Mais, au bout du compte ces choix servent aussi à distinguer, à singulariser, à préférer ou à prendre de la distance par rapport aux « malheurs d'autrui ». Tout se passe comme si avec ces définitions se réalisait la conjonction de différentes possibilités de connaître et différentes possibilités d'agir pour reprendre une formule de Luc Boltanski (1993 : 22). De même, un seul engagement peut valoir - par une médiatisation consciente et méthodique - pour plusieurs (voire plusieurs milliers). Enfin, face à une homogénéisation, une standardisation des conduites et pratiques des professionnels labellisés de l'intervention sociale, les définitions actuellement construites proposent une représentation et peut-être déjà une prise en compte et en charge plus singulières de ces malheurs.

4.3. ... à l'esthétisation des professionnalités

Cet état des lieux de la visibilité des professionnalités ne serait pas complet, si on n'y incluait pas la médiatisation de l'engouement d'entreprises publiques et privées pour les pratiques de mécénat ; pratiques qui se concentrent de plus en plus, on l'a déjà mentionné, sur les problèmes sociaux hexagonaux, suscitant du même coup une nouvelle multiplication des façons de connaître et d'agir (4.3.1.). Enfin on peut avancer qu'il existe aujourd'hui un certain imaginaire de la compétence qui se nourrit de différents

témoignages ou fictions d'un exercice professionnel. Comme pour la souffrance, s'opérerait alors une esthétisation (au sens de Luc Boltanski, 1993) de certaines professionnalités via les médias et principalement la télévision, esthétisation susceptible d'alimenter les conversations généralisées sur ce qui fait un professionnel (4.3.2.).

4.3.1. Le mécénat d'intervention sociale

On l'a déjà partiellement évoqué, le mécénat ne se limite plus aujourd'hui à une tradition de libéralités et de donations. L'objectif de ce paragraphe n'est pas de reprendre les traits caractéristiques de son développement et sa part dans les productions de solidarité (sur ce point voir les travaux de Jacques Walter, 1997a et 1997b) ; mais, d'apporter un complément à l'analyse de sa visibilité dans l'espace public et aux choix opérés par les mécènes. On l'aura compris, il ne s'agit pas ici d'une simple mise en scène spectaculaire des activités ou missions premières des entreprises, ce pour quoi ils sont (d'abord) compétents ou utiles, mais d'un certain nombre d'exigences propres ou de colorations éthiques incorporées dans les rhétoriques de légitimation comme des pratiques indissociables de l'activité première. On peut aussi y voir des stratégies d'investissement de ces agents dans le champ à partir de leurs compétences techniques ; mais aussi l'institutionnalisation progressive d'une nouvelle expertise sur les conduites et pratiques d'intervention déjà labellisées.

Dans l'optique « traitement médiatique de l'exclusion » jusqu'à présent privilégiée, il m'a semblé particulièrement intéressant d'étudier l'investissement de grandes entreprises publiques (a) et celui du secteur bancaire (b).

a) Des services publics visiblement sociaux

Lorsque Air France passe un accord avec l'ANPE pour proposer des billets d'avion à tarif réduit voire gratuit pour les chômeurs (annonce sur France Info le 05/05/98), son président Jean-Cyril Spinetta présente cette initiative comme une action de solidarité concernant un sujet sensible et non comme une action de philanthropie.

Pour lui, favoriser la mobilité des chômeurs (se rendre à des entretiens d'embauche), c'est leur donner des chances supplémentaires de trouver un emploi. De même il a été observé dans l'étude de la MIRE (Bertaux *et al.*, 1997 : 114-115) que la SNCF développe des services pour « faire face au problème de la présence de gens sans ressources et sans logement, voire de marginaux, dans les espaces publics des gares ». Cette présence, forme visible de « l'exclusion », a entraîné la création dans certains lieux d'un service « d'aiguillage social » dont la mission est l'orientation, l'information de ces personnes. Cette action de solidarité a été diffusée par l'organisme au cours de séances d'information et une publication (*Actions solidarité-SNCF: Analyses et Initiatives*, 1996). Cette initiative s'ajoute à celle menée en faveur de l'insertion des travailleurs handicapés et participe aujourd'hui pleinement aux rhétoriques de légitimation de la lutte contre les exclusions sociales et professionnelles. Pour la SNCF, il y a là acte de solidarité, volonté de limiter les dysfonctionnements et « améliorer notre image de marque ».

Dans la même veine, on peut citer l'engagement d'EDF GDF services vis-à-vis des plus démunis (page entière dans *Télérama* en avril 1997 n° 2464 : 25 et n° 2466 : 39). On annonce : un service de maintien d'énergie « pour le temps nécessaire à l'intervention des services sociaux » ; la mise à disposition d'un carnet d'engagements solidarité qui présente « une palette de solutions offertes [aux] clients [et] répertorie également les adresses (associations, Pouvoirs Publics, agences EDF GDF Services) auprès desquelles il leur sera possible de trouver de l'aide » ; un correspondant solidarité qui « travaille en collaboration avec les associations concernées et les services sociaux ». Par ailleurs, il est précisé que « pour accroître l'efficacité de leurs actions de solidarité, EDF et Gaz de France ont pris, depuis 1994, quatre engagements [à l'instar d'une charte ou d'un code] en faveur des plus démunis » : Prévention avec des conseils en économie d'énergie ; Partenariat avec des services publics et privés de la lutte contre l'exclusion ; Contribution aux conventions « Pauvreté Précarité » pour la prise en charge par l'action sociale des factures ; Dialogue avec les clients en difficulté pour rechercher des solutions nouvelles. Comme l'étude de la MIRE l'a relevé (Bertaux *et al.*, 1998 : 66), la mission principale de ces organismes n'a jamais été orientée vers le social, mais, « confrontés à la montée des problèmes liés à la pauvreté et à la précarité, [ils] ont dû intégrer cette dimension à la gestion courante de leur activité première ». Plus précisément dans le cas

d'EDF, il s'agit non seulement de limiter les dysfonctionnements mais aussi de « diminuer les coûts liés aux impayés et coupures et donc d'agir dans une perspective économique [solvabilité] : “ Un client en difficulté c'est quand même un client qui consomme aujourd'hui et il vaut mieux un client qui consomme et qui arrive à payer un jour plutôt que quelqu'un qui s'arrête de consommer ou qui ne paye jamais ” ». Il s'agit aussi pour cette entreprise publique d'agir en amont des difficultés « À la fonction curative et économique de l'intervention sociale s'ajoute une dimension préventive des exclusions ». Les responsables rencontrés déclarent « que cela dépasse notre strict cadre de fournisseur d'énergie [mais] finalement ce que l'on vise c'est bien une action complémentaire pour diminuer le nombre d'exclus ». Dans sa page de publicité EDF et GDF demandent clairement aux lecteurs de diffuser l'information autour d'eux et aux personnes à qui elles « peuvent être utiles ». Ces différentes pratiques doivent être diffusées dans l'espace public, faisant de chacun des lecteurs un vecteur potentiel d'une information et celui d'une pratique de solidarité d'organismes publiques dont on dénonce souvent dans les médias la froideur ou l'inhumanité quand les compteurs se coupent.

b) L'exemple du Crédit Mutuel

La rubrique s'intitule « le temps de la solidarité » et figure en bonne place dans une revue à caractère publicitaire de cet établissement distribuée gratuitement dans les boîtes aux lettres (*Contact Crédit Mutuel*, Hiver 1996 : 5). Elle met en scène diverses initiatives locales. La rhétorique de légitimation est la suivante : « Voici revenu le temps de Noël et avec lui l'ouverture sur l'autre. Il n'y aura jamais trop d'imagination pour combattre la solitude, la misère, la faim ». La première initiative reprise est celles des « motards Père Noël ». L'idée des « Gueules noires » d'un moto-club mosellan était d'aller récupérer (sur leurs motos et déguisés en Père-Noël) des jouets inutilisés en bon état pour les confier ensuite au Secours populaire français présenté comme une association caritative « qui connaît bien les besoins ». Le soutien du district du Crédit Mutuel se caractérise par la diffusion de l'information auprès de ses sociétaires et une incitation à apporter les jouets aux différents guichets. L'article se termine ainsi : « Par la grâce de l'opération, beaucoup d'yeux d'enfants brilleront le soir de Noël du même éclat que les chromes des motos ! ». La seconde est intitulée « Des habits pour l'hiver ». Il s'agissait de proposer le financement intégral d'une action caritative en lien avec la

Croix-Rouge. En l'occurrence, « le choix s'est porté sur l'achat de vêtements chauds pour 1 600 enfants de 6 à 14 ans issus des quartiers défavorisés de différentes villes. Onze caisses du district sont directement associées à l'opération, là où l'on trouve une section locale de la Croix-Rouge ». Pour les donateurs, il s'agissait d'apporter une réponse adaptée à un problème (jugé) réel (les familles en détresse ne pouvant pas convenablement vêtir leurs enfants) et surtout de le faire « en dehors de tout tapage médiatique », en lien avec une association qui saura effectuer « dans la discrétion » la distribution des vêtements « auprès d'une population qu'elle connaît bien ». La troisième est la reconduction comme en 1995, dans le district de Nancy, d'une opération de collecte de fonds au profit intégral des Restos du Cœur car « les besoins restent réels (...) et malheureusement au moins aussi importants ». L'article annonce qu'en 1995 plus de 20 000 repas avaient pu être distribués grâce à la collecte réalisée au guichet des caisses. On souligne encore que le Crédit Mutuel prend à sa charge tous les frais d'organisation et de communication de l'opération. Citons encore les calendriers offerts par la banque à ses clients et sociétaires dont un des exemplaires est illustré par des personnes handicapées mentales affiliées à l'UNAPEI. Il devient dès lors, comme le précise le magazine, « objet de solidarité ». On précise aussi à destination de la clientèle que « lors du vernissage de l'exposition organisée au siège du Crédit Mutuel, au cours duquel un chèque a été remis à titre de soutien à l'association, la spontanéité et l'enthousiasme des artistes ont illuminé la soirée, comme les dessins illumineront votre année » (*Contact Crédit mutuel*, été 1997 : 4).

L'année suivante sont publicisés :

- un engagement aux côtés de l'association culturelle d'éducation populaire de Wittelsheim (Haut-Rhin) dans l'action «1000 vélos pour le Mali» organisée par Terre des Hommes France 68 (l'opération a permis de collecter 3000 vélos, qui seront mis aux normes locales par des artisans maliens, double rayonnage et porte-bagages pour 80 kg, ce qui créera 5 emplois) ;

- une remise à six associations lors de l'assemblée générale de la Fédération d'un lot de 100 bouteilles de vin des hospices de Beaune (d'une valeur commerciale de 150F) qui seront mises aux enchères avec le soutien logistique de la banque ; le produit de la vente servant à financer l'action de l'association. Cette opération présentée comme un financement « d'opérations humanitaires » a concerné des associations très diverses

comme La Maison Bourguignonne des parents et familles (Dijon), l'école alsacienne de chiens guides d'aveugles de Cernay (les 100 bouteilles proposées ont trouvé acquéreur pour un montant de 32 400 F), les Amis des petits frères des pauvres (Strasbourg), l'UNAPEI du Doubs, Envol Lorrain (association mosellane d'aide aux autistes soutenus également par un corps de sapeurs-pompiers) et la Congrégation des petites soeurs des pauvres. Celle-ci bénéficie aussi d'un article dans *Le Républicain Lorrain* (15 février 1998 : 21) publicisant ce « bel élan de solidarité ». Il comprend une photo de groupe (lors de la remise du chèque), le détail de l'opération et l'affectation de la somme de 25 000 F. La supérieure s'est engagée à l'utiliser pour améliorer le confort des personnes accueillies et l'acquisition de lits électriques.

De même, on apprend que la banque soutient le développement d'entreprises d'insertion comme l'Entreprise Pontissalienne Pour l'Insertion. Dans un article consacré à cette entreprise (un hôtel traditionnel géré sous forme de SARL), le directeur de l'EPPI précise que « la démarche d'insertion doit se faire par un économique fort, qui permet de faire du social ». Bref on vante les mérites de l'insertion par l'économique tout en précisant qu'il ne peut pas se réaliser sans un soutien et un partenariat importants. Toutes ces initiatives sont largement relayées dans la presse locale et dans la presse de communication aux partenaires et aux clients. L'ensemble doit montrer que l'établissement se développe tout en gardant son ancrage dans le terrain et « sa passion à aider et servir ». Comme l'a signalé son directeur général, « le plus important ce sont toutes les actions solidarité déployées par les Caisses pour trouver des solutions humaines à des difficultés ; nous vivons non dans des économies, mais dans des sociétés ! »

On peut encore signaler deux autres formes « d'investissement » dans le social. Celles-ci sont, pour l'heure encore, moins publicisées. Ainsi, la Fondation Caisse d'épargne a lancé, entre mars et octobre 1996, une opération nationale : « Rassemblons nos compétences », dont l'objectif est de soutenir et promouvoir les initiatives menées en direction de et avec les personnes en difficulté. Il peut s'agir de projets d'étude, de recherche ou d'action ayant pour but d'agir contre l'illettrisme, contre les risques de marginalisation des personnes âgées ou pour le travail et l'emploi pour tous. Les actions peuvent être proposées par une association, une coopérative, une mutuelle, une

entreprise, un comité d'entreprise, une collectivité ou tout organisme du monde scolaire, universitaire et culturel. Doté d'un budget de 5 millions de francs, ce soutien aux initiatives prendra la forme de subventions, de mise à disposition de moyens matériels et humains, d'aides à la promotion (*ASH* n° 1959 janvier 1996 : 26). De son côté, la Société Générale lançait fin 1997 un produit d'épargne caritatif. « Conciliation » est un service de collecte et de gestion des dons au profit de certaines associations reconnues d'utilité publique. On retrouve ici les fonds de placement « éthiques » déjà évoqués par Jacques Walter (1997b : 55) qui désignent « des obligations ou des produits financiers, dont tout ou partie des revenus reviennent à une association bénéficiaire ». La Sogénal propose donc à des particuliers, entreprises ou organismes sans but lucratif, de composer et de placer un capital dans des Sicav sélectionnées par la banque. Il permet ainsi de soutenir une ou plusieurs causes et leurs associations auxquelles on reverse des dons réguliers supplémentaires. L'investisseur choisit la répartition et le transfert des dividendes du placement entre les associations bénéficiaires en fonction de « sa sensibilité personnelle ». Il peut aussi modifier les Sicav sélectionnées et annuler les versements de dons prévus. Il bénéficie comme dans le cas d'un don direct, de la déduction fiscale d'une partie de ses dons dans les conditions prévues par la loi. C'est la Sogénal qui dresse la liste des associations bénéficiaires et précise qu'elles « défendent des causes variées. Elles sont reconnues d'utilité publique et ont une audience nationale. Elles ont manifesté leur intérêt pour ce service en signant une convention Conciliation avec la Société Générale ». Au 31 octobre 1997, on pouvait en recenser plus d'une douzaine ainsi que plusieurs diocèses. À titre d'exemple : La Fondation pour la Recherche Médicale, l'Armée du Salut, l'Association des Paralysés de France, le Fonds Social juif Unifié, Habitat et Humanisme, Médecins du Monde, Médecins Sans Frontières, les œuvres Hospitalières Françaises de l'Ordre de Malte, le Secours Catholique, le Secours Populaire Français, la Fondation Don Bosco, la Fondation La Navarre, le Centre Régional de Lutte Contre le Cancer de Nantes, le Comité de l'Hérault de l'Association pour Adultes et Jeunes Handicapés. On peut enfin citer en référence aux travaux de Jacques Walter (1997b : 75) la banque Paribas qui en 1991 a consacré un tiers du budget de sa fondation au social et à l'humanitaire en impliquant des membres bénévoles de son personnel.

4.3.2. Le traitement télévisuel des professions : les bons « pros » en série

Dans un processus de médiatisation et *a fortiori* lorsqu'il implique de montrer des professions, une des difficultés c'est de faire parler (pour vanter ou dénoncer) lesdits professionnels et ceux qui les reconnaissent comme tels (usagers, décideurs). Certains magazines ou revues ne manquent pas de traiter de certaines professions et leurs compétences dans des rubriques aux titres éloquentes comme celui d'une revue de la Garantie Mutuelle des Fonctionnaires (GMF) : « ils sont étonnants ». On présente sous la forme du témoignage et de la journée type la profession d'un sociétaire : un commissaire divisionnaire. Il est présenté comme un homme d'écoute de conseil et d'aide psychologique, qualités qui font « partie intégrante de la fonction » (*Notre sécurité* n°48, novembre 1996 : 30). Mais dans ce registre, c'est la télévision qui assure le spectacle. D'abord parce que les chaînes multiplient les magazines, reportages (a) qui donnent la parole ou présentent des portraits d'agents exemplaires ou emblématiques (profanes comme experts) qui assurent pour Dominique Mehl (1996 : 228), « la transition du particulier au général ». Ensuite, parce qu'elle produit ou diffuse des fictions qui construisent de toutes pièces ces professionnalités exemplaires ou emblématiques ; c'est ce que d'aucuns appellent les « récurrents » (b).

a) La médiatisation télévisuelle des professions

La télévision met de plus en plus en scène des pans particuliers de diverses professions et principalement, dans ce qu'on a pu observer, celles du secteur des biens et services. On pense bien sûr de suite au phénomène déjà évoqué des *reality show*. Ces magazines de télévision - autant suivis que décriés - ont mis en scène plus particulièrement depuis le début des années quatre-vingt-dix à la fois des situations et questions sociales, des professions, des individus ordinaires et des experts. Selon Dominique Mehl (1996 : 8), ils participent d'un interventionnisme télévisuel et d'une télévision de l'intimité qui mêlant « deux inspirations conjointes : l'irruption de la parole profane sur la scène publique d'un côté, la valorisation du témoignage privé de l'autre ».

Cette télévision du témoignage peut être un soutien à la consolidation des rhétoriques de légitimation ou au contraire de dénonciation dans la mesure où ces magazines « s'inscrivent dans un mouvement plus large de suspicion à l'encontre des savoirs officiels et académiques [...] de valorisation de l'expérience profane ». Une scène occupée, pour Jean-Yves Trépos, (1992 : 56), « par la rencontre conflictuelle d'experts reconnus dans un champ professionnel et de contre-experts, en un débat qui ne pourrait avoir lieu nulle part ailleurs ».

Il faut aussi parler des magazines de reportage et des documentaires dont il est nécessaire par quelques brefs exemples de souligner la diversité des thèmes. Ainsi, Reportage sur TF1 le 15 mars 1997 à 13h 20 diffusait un document de Philippe Lanfranci et de Serge Billard intitulé « Ces messieurs en habit vert ». Il traite de certains aspects du quotidien professionnel diurne et nocturne des services de la propreté de Paris. « Le cercle », documentaire français de Stéphane Moszkowicz diffusé sur la 5e le 23 juin 1997 à 10h30, illustre un cercle de recherche d'emploi proposé par l'ANPE, plusieurs semaines de stage pour surmonter un comportement inapte à la recherche d'un travail et réussir à se vendre sur le marché du travail. On peut encore citer le documentaire de Nicolas Rey (1995), sur Planète le 2 juillet 1997 montrant les postiers de nuit. Ce reportage est en outre un essai intéressant d'ethnographie en milieu professionnel. La caméra était installée derrière les guichetiers du bureau de poste de Paris-Louvre et a enregistré toute la nuit les allées et venues des usagers et leurs différentes demandes. Enfin, le magazine « Le droit de savoir » diffusé sur TF1 le 7 avril 1998 (initialement programmé le 3 mars 1998, déprogrammé au dernier moment en raison de la nature de certains témoignages) traite de la prise en charge par l'administration judiciaire des mineurs en danger sous la forme de trajectoires ou d'histoires de vie (mineurs battus ou martyrisés, mineurs délinquants ou violents...).

On a déjà évoqué *supra* les professions de la justice qui bénéficient d'une visibilité forte dans le média télévisuel ; d'autres groupes professionnels sont également « esthétisés » et plus particulièrement ceux des professions médicales et para-médicales. Ainsi, en novembre 1996, à une semaine d'intervalle trois magazines mettent en scène trois secteurs de ces professions en France : celui de la prise en charge quotidienne, des urgences et celui de la prise en charge psychiatrique.

Le premier, « Le droit de savoir » présenté par Charles Villeune et diffusé sur TF1 à 22h20 le 13 novembre, avait pour sujet un reportage de Cathelyne Hemery et Jean-Michel Chappes « Hôpital de Marseille : les coulisses de l'espoir ». Le documentaire met en scène le quotidien du personnel soignant, médecins et infirmiers, des malades, de l'aumônier, des coiffeurs, et autres professions intégrées au système hospitalier et s'est intéressé tout particulièrement au cas de deux couples dont l'un des membres est traité pendant et en présence des caméras. Dans l'article consacré à ce reportage on précise que « loin des clichés, ces quatre vingt-dix minutes, qui traînent parfois en longueur, ne sont pas stériles. Elles sont visiblement filmées avec l'intention de montrer que l'hôpital est là pour penser toutes les blessures ... » (*Téléstar* n°1049, novembre 1996 : 92).

Le second, « Envoyé Spécial », diffusé sur France 2 à 20h45 le 21 novembre, met en scène, dans l'un de ses reportages, un grand hôpital public américain le « Cook County Hospital » de Chicago (dont s'inspirent les réalisateurs de la série « Urgences » sur laquelle on reviendra). Il est décrit comme l'un des seuls établissements qui permettent aux plus démunis ne bénéficiant d'aucune couverture sociale de recevoir des soins. Le commentaire précise que « la plupart des blessures traitées au sein du service des blessés graves de cet établissement sont imputables à la violence urbaine et les techniques médicales employées sont elles-mêmes de nature violente, souvent dérivées des pratiques chirurgicales militaires utilisées au Vietnam et réadaptées à la vie civile ». Ce reportage, qualifié de « bouleversant et parfois difficile à supporter, tant par le message qu'il véhicule que par la dureté de certaines images » montre d'une part certaines caractéristiques de la détresse sociale et de la violence urbaine américaines et d'autre part les compétences professionnelles du personnel soignant du service de traumatologie (*Téléstar*, n°1050, novembre 1996 : 97).

Le dernier, « États d'Urgence », diffusé sur France 3 à 20h45 le 27 novembre, présente des « chroniques de folies ordinaires ». Il propose un état des lieux de la psychiatrie dans notre pays au travers de reportages sur et dans des services de psychiatrie (les urgences à la Pitié Salpêtrière et une équipe rapide d'intervention de crise) mais présente aussi des accompagnements et des suivis hors secteur psychiatrique

(la place d'une association dans le soutien aux malades et l'expérience d'Ainay-le-Château, le village des fous). La volonté des réalisateurs est présentée ici comme celle « de témoigner, loin de tout jargon médical, des différents aspects de la détresse morale et de la violence qu'elle peut générer » chez les patients comme parmi les professionnels de cette prise en charge. Sur ce point, une rubrique courrier des téléspectateurs « vous nous avez écrits » (*Téléstar* n°1054, décembre 1996 : 121) publie deux réactions assez significatives de l'impact de telles émissions. Notamment des représentations qui en découlent pour ce qui concerne les conduites et pratiques des professionnels médiatisés mais également la représentation des maladies et/ou handicaps dont ils ont la charge. Un téléspectateur des Deux-Sèvres, sous le titre « Soignants à part entière » remercie Jean-Marie Cavada d'avoir proposé ce sujet au moment où la France « renvoie la maladie mentale au rang de handicap et les soins en psychiatrie à une simple maintenance sociale » ; il regrette cependant qu'on n'ait pas abordé le volet qualification des infirmiers psychiatriques toujours considérés comme des « sous-infirmiers » pour « sous-malades ». Revendiquant de ce fait une plus grande reconnaissance de cette profession et de son rôle de soignant. Sous le titre « Aider les victimes », une téléspectatrice du Tarn s'étonne des propos des psychiatres au sujet des pédophiles et de leur silence concernant le suivi des jeunes victimes en concluant de cette phrase : « Il ne sert à rien de faire une journée des Droits de l'enfant une fois par an, si on ne sait pas les protéger et les faire respecter le reste du temps ... ».

La profession infirmière, classée par Everett Hughes (1996 : 69) avec les travailleurs sociaux parmi « les arts anciens qui sont devenus profession », est omniprésente dans l'ensemble de ces reportages ; elle est décrite et présentée comme ayant « la cote » auprès des malades. Elle bénéficie « d'un solide capital de sympathie ». Au-delà de leurs compétences techniques, ses membres sont perçus patients et disponibles, comme des confidents avec lesquels on peut évoquer les problèmes personnels ou familiaux, d'ordre relationnel ou psychologique (le féminin s'impose ici, dans les reportages visionnés, il l'emporte sur le masculin). La profession bénéficie aussi d'une série intitulée « Profession infirmière », diffusée en 1996 sur M6. Les téléfilms mettent en vedette quatre jeunes infirmières qui interprètent successivement le personnage principal. Les créateurs qui veulent raconter « le combat quotidien de ces femmes qui essaient de concilier vie professionnelle et vie privée avec humour et

chaleur » déclarent aussi vouloir « rendre hommage au courage et l'abnégation des infirmières qu'elles soient libérales ou hospitalières » (*Téléstar*, n°1029, juin 1996 : 81). Par ailleurs, les réalisateurs de téléfilms multiplient aussi les occasions de mettre en scène et d'esthétiser différentes professionnalités ; celles des kinésithérapeutes, des pédiatres qui ne semblent vivre que pour leur métier. Ces téléfilms présentés comme des « perfusions de chaleur humaine » illustrent comme les précédents des combats quotidiens, le dévouement et l'abnégation. Cette forme d'esthétisation des professions semble faire recette auprès des téléspectateurs puisque courant février 1998 sur une même semaine sont proposées sur les deux chaînes publiques « la kiné » et « le pédiatre ». Nicolas Traube, directeur de la fiction sur France 2, explique que « ces personnages qui soignent avec dévouement et générosité sont très appréciés du public. Et cela depuis toujours (...) En plus de leurs qualités humaines, ils offrent une gamme très large qui va de l'infirmière au grand chirurgien. Nous avons en projet plusieurs séries : l'une dont l'action se passera dans un cabinet de pédiatre, une autre aura pour héros des médecins du SAMU et une autre encore dont l'héroïne sera une infirmière » (Propos recueillis par Eric Lamon pour *Télé-loisirs* n° 623, février 1997 : 16).

Deux séries sont encore plus particulièrement à signaler en raison du succès qu'elles rencontrent auprès du public. La première est française, diffusée sur France 3, et s'intitule « Docteur Sylvestre ». Dans une interview, Laurence Bachmann, productrice de la série, sur France Info le 15 novembre 1997, présentait les héros récurrents dont ce médecin itinérant comme des « médiateurs sociaux ». Treize épisodes tournés et 6 500 000 téléspectateurs pour un épisode diffusé en mai 98. On apprend par ailleurs que les producteurs de la série sont conseillés par deux médecins sur la façon d'aborder un problème, une maladie, voire un sujet tabou ; ils trient les sujets qui pourraient être traités et la vraisemblance est de rigueur (un médecin de la région de tournage veille sur les gestes professionnels de l'acteur). Ont été abordés notamment le saturnisme, la toxicomanie, l'interruption volontaire de grossesse, la maladie d'Alzheimer (propos recueillis par Fabienne Fougères pour *Télé-loisirs* n°634, mai 98 : 12). La seconde, « Urgences », débutée en automne 1994, est américaine. La première du genre était « General Hospital » qui débuta en 1963 avec plus de huit mille épisodes. Dans un article consacré à cette série on peut relever que le souci du détail est, pour les producteurs, une obsession. Chacun des accessoires, depuis la table d'opération jusqu'aux ambulances qui

campent à la sortie de l'hôpital en passant par les seringues, sont parfaitement authentiques. Deux médecins supervisent, là encore, l'écriture des scénarios, deux autres se succèdent dans le studio. Et les histoires que racontent la série, explique l'un d'eux, « sont pour la plupart inspirées de faits réels, je peux en témoigner, je travaille tous les week-ends dans un vrai service d'urgence ». L'assurance, selon le journaliste de voir le feuilleton garder toujours les pieds sur terre. Le même article précise en outre dans un encadré intitulé « le renouveau des vocations » qu'aux États-Unis, le succès d'Urgences ne se mesure pas qu'à l'Audimat ; la série semble modifier le visage du corps médical. D'après une étude menée par les services hospitaliers américains, les étudiants en médecine candidats à un poste dans un service d'urgences auraient augmenté de 300% ces trois dernières années. Le journaliste cite ensuite l'un des consultants de l'équipe Joseph Sachs : « La série donne de ces médecins l'image de sauveurs ; aussi nos internes veulent les imiter » (article d'Alain Mercier, *Téléstar* n° 1055, décembre 1996 : 41). La construction médiatique de ce que d'aucuns nomment le « phénomène Urgences » va aussi dans ce sens et transforme les journalistes de télémagazines TV en enquêteurs. Ainsi une équipe du magazine *Téléstar* a passé une nuit avec celle de garde d'un hôpital parisien et titre son article (Stéphane Boulan, n° 1045, octobre 1996 : 52) « Urgences, dans ce service tout se passe comme dans la série ». En effet, sous une forme romancée, ils décrivent les conduites et pratiques tout en faisant des analogies « Aux urgences de l'hôpital Rothschild à Paris, les gardes de nuit ressemblent parfois à celles vécues par l'équipe de la série américaine. Le chef du service, le Dr Frédérik Staikowsky, 38 ans, n'a rien à envier au Dr Mark Greene. Le matériel est identique et l'équipe aussi compétente et attachante [...] 4 heures : l'heure des états d'âme. Louis-Denis, l'interne en chir', a les mêmes que Mark Greene : "Ma femme en a un peu assez de mes horaires. Et je ne vois pas souvent ma petite fille" ». L'article comprend ensuite un encadré expliquant sommairement la spécificité des urgences à la française ». Enfin, la diffusion de cette série s'accompagne également d'une importante campagne de publicité avec notamment des concours permettant de gagner des compacts disc, des Tee-shirts et des ... kits de secours « Urgences » (*Téléstar* n°1054, décembre 1996 : 70).

Cette mise en scène des « bonnes compétences » renvoie aussi à la question des professionnalités dans le secteur hospitalier ou psychiatrique. D'autant que ce dernier est traversé par un débat sur sa réorganisation structurelle et sur sa place dans la prise en

charge des personnes en détresse sociale. Et plus largement, peut-être, sur la séparation opérée dans les années soixante-dix (Loi hospitalière du 31 décembre 1970 et celle du 30 juin 1975 [75.535] dite loi sociale) entre le sanitaire et le social. L'hôpital (étymologiquement : lieu de l'hospitalité) risque peut-être de le redevenir plus que jamais. Parmi les discours du moment, on présente parfois la maladie à la fois comme une panne organique et comme le résultat d'un mal-être, de mauvaises conditions de vie, d'une détresse sociale. *De facto*, il deviendrait difficile de faire la part du besoin social et celle du besoin sanitaire. En témoigne, l'ouverture d'espaces d'hospitalité réservés « aux plus démunis », dont celui aménagé dans un centre hospitalier général mosellan dans le cadre d'un accueil social à l'hôpital (RL 25 juin 1998 : 3).

Enfin, pour Jean-Yves Trépos, (1996 : 19) la profession médicale ou soignante semble aussi menacée « par la diffusion même de son succès au sein du public ». Se référant à Catherine Paradeise, il précise que « la diffusion du savoir médical, à travers différents médias [émissions, magazines de vulgarisation] permet à la patientèle de discuter l'acte professionnel, soit directement, soit indirectement en mettant le diagnostic en balance avec ceux que pourraient apporter par exemple les “ médecines douces ” ». Cette culture médiatique des maladies permettrait donc aussi au patient, de se construire son propre point de vue concernant son état, de se forger un imaginaire de la compétence médicale voire de se protoprofessionnaliser. Ainsi, il est possible qu'il arrive chez le médecin avec un diagnostic préétabli, « découpé » dans une revue, que le médecin doit confirmer ou infirmer ; à l'hôpital en s'attendant à retrouver les mêmes (belles et dévouées) infirmières que dans ses séries préférées.

b) Les héros récurrents

Le développement des téléfilms mettant en scène ces personnages a tout particulièrement été analysé par Henri Larski (1998) qui les décrit comme « des héros positifs qui exercent des professions traditionnelles : instituteur, policier, avocat (...) qui vantent notre idéal républicain (...) conçus pour être des modèles dans le cadre de leur profession respective » donc source d'une possible identification. Reste qu'ils peuvent tout autant être ou devenir source de dénonciation et de remise en cause professionnelle. Ce succès populaire est également attribué par ce chercheur, d'une part aux thèmes

développés des sujets de société qui « jouent avec les peurs et les fantasmes des Français : la famille éclatée, le chômage, la violence urbaine, le Sida... » et d'autre part à des personnages de fiction « totalement ancrés dans notre époque » et au « service du citoyen, et par conséquent du téléspectateur-citoyen (...) au cœur de l'actualité sociale ». Si l'on suit cette analyse, « le thème social doit moins retenir l'attention que l'implication humaine liée à ces faits de société » Ces téléfilms mettent en scène des histoires « d'hommes et de femmes ordinaires avec de vrais personnages montrés comme ils sont [ou plutôt comme ils devraient être], avec leurs problèmes personnels ou collectifs, leur caractère propre. Leur humanité donne un téléfilm qui concilie avec justesse suspense policier et information sur un thème social délicat ». L'auteur précise heureusement que lorsque « la fiction télévisuelle traite un thème social, elle se préoccupe d'abord des réalités télévisuelles » et a pour vocation première de détendre, même si certains responsables des grilles de programme se décrivent comme investis d'une mission d'intérêt public. Henri Larski cite un entretien de Prune Berge, responsable des Mercredis de la vie sur France 2, dans lequel elle déclare : « Rechercher les origines d'une situation d'exclusion et la manière de la combattre, telles sont les clés pour comprendre l'évolution du monde, que nous avons pour objectif de proposer. Bien sûr, il s'agit de l'expression d'une volonté politique. Nous le revendiquons pleinement (...) Je me réjouis que l'Institut' puisse donner envie à d'autres instituts de l'imiter et de progresser ainsi dans leur métier. Nous savons que des classes regardent l'Institut' maintenant avec leur professeur. (...) La télévision a un rôle dans la société, entre autres celui de proposer des solutions ».

Ces héros récurrents ont semble-t-il des scores d'audience significatifs, présentés comme gage de succès auprès du public. Si l'on suit le chercheur qui cite la source Médiamétrie : 12 300 000, 12 200 000, 12 000 000, ce sont là les trois meilleures audiences enregistrées respectivement par Julie Lescaut, Navarro (des policiers) et l'Institut' entre le 1er septembre 1990 et le 16 octobre 1995. Depuis le 1er janvier 1996, les deux meilleures audiences de la chaîne ont été réalisées par la seule Julie Lescaut (elle a frôlé les 13 000 000 de téléspectateurs et sa part de marché a dépassé les 50%). Sur France 2, le héros vedette de la chaîne est sans conteste Victor Nowak, l'Institut', qui apparaît à six reprises dans le classement des douze meilleures audiences des fictions depuis 5 ans. La meilleure audience de cette série met en scène une famille éclatée

frappée de plein fouet par le chômage et l'exclusion. Il semble bien que ce soit cette mise en scène des nombreux débats de société et des conduites professionnelles en lien avec ces débats (la drogue, le viol, l'enfance battue, l'inceste, l'avortement) qui fasse le succès de ces téléfilms. De l'avis des critiques de *Télé-loisirs* (n°617, janvier 1998 : 75), dans l'épisode intitulé « d'une rive à l'autre » et rediffusé le 1er janvier 1998, « la corde sensible de l'émotion est rapidement soumise à rude épreuve et les téléspectateurs auront du mal à ne pas sortir leurs mouchoirs ». Cet état se retrouve dans les courriers de ces derniers. Une téléspectatrice écrit qu'elle est « très touchée » et envie « sa mobilité [...] sa liberté vis-à-vis de la hiérarchie [...] sa chance de décider et d'entreprendre *illico* de superbes projets [...] en entraînant assez de bénévoles pour les mener à bien ». Cette téléspectatrice se décrit par ailleurs comme une droguée du métier (d'instituteur) ; ce héros récurrent lui apporte donc « une dose de moral » dans une réalité professionnelle « infiniment plus complexe » qui la fait « craquer » (surcharge de travail, saccages répétés de son école, absence de soutien hiérarchique...) et la pousse à choisir, pour des raisons de santé, un départ en retraite anticipée (*Télérama* n°2466 avril 1997 : 6). Gérard Klein, le héros de l'Institut, poursuit lui sa carrière dans « Va savoir » un magazine éducatif de la 5e.

Dans un article d'Emmanuelle Bouchez (*Télérama* n° 2466, avril 1997: 72), on peut lire que ces héros « civils » d'un type nouveau sont « calibrés » ou « formatés » à une demande et un contexte médiatique et/ou social donnés. Les professions ou fonctions sont celles généralement dites de service comme les vétérinaires, instituteurs, policiers, gendarmes, magistrats, médecins, proviseurs, avocats, prêtres, éducateurs (pour ces derniers, sur France 3, la série a été abandonnée). Il semble que la construction de ces téléfilms ne laisse rien au hasard et le héros récurrent est sinon parfait, du moins toujours positif avec en principe une fibre sociale et une profession tournée vers les autres. Pour la journaliste : « La légende veut que l'Institut ait été inventé pour répondre au désir d'Hervé Bourges, alors PDG de France Télévision, de lutter contre la montée des populismes. « On a voulu faire de la télé utile, commente Didier Cohen, scénariste et concepteur de l'Institut. Construire, grâce à ce personnage d'instituteur remplaçant, ex-juge pour enfants, des histoires où seraient défendues les valeurs d'une France laïque et républicaine ».

Signalons également la série de téléfilms intitulée « le Juste » et mettant en scène sous les traits de Claude Brasseur un prêtre qui intervient avec et auprès des jeunes d'une cité. « Une nana pas comme les autres » montre la comédienne de petite taille Mimi Mathie dans le rôle d'une « nounou ». « Une femme d'honneur » met en scène une femme sous-officier de gendarmerie. À ce propos, la lettre d'un magistrat retraité sous la rubrique « vous nous avez écrit » (*Téléstar* n°1050 p.123) indique qu'il s'agit d'une série qui « rend enfin hommage à la gendarmerie en informant (sur leurs activités et compétences). Il est à souhaiter que d'autres volets soient proposés, afin de mettre en valeur le professionnalisme de ces hommes et femmes...d'honneur ». *In fine*, les héros récurrents montrent comment être ou devenir un vrai professionnel avec ses inquiétudes, doutes, problèmes, etc.

*
* *

Force est de constater que les médias - en dépassant leur fonction principale « diffuser l'information et la connaissance » (Lazar, 1991 : 146) - nuancent ou enrichissent des connaissances bien établies. Il semble bien qu'ils peuvent en faire autant avec toutes les professions. On a vu aussi que les labellisées du social n'hésitent plus à communiquer (sous des formes et à des degrés divers) leurs conduites et pratiques. Groupes professionnels expansionnistes de plus en plus attentifs l'un à l'autre, le social et les médias tendent à devenir une sorte de couple inséparable. Les défauts ou qualités de l'un nourrissent l'autre. Le tintamarre actuel du social impressionne les médias et les invite à en faire voir en fabriquer toujours plus, et à afficher une vocation sociale de plus en plus déclarée conforme à la sensibilité contemporaine pour la satisfaction des besoins et demandes dans ce champ. La technicité et les possibilités de diffusion de ces derniers emportent l'adhésion du social encore peu équipé pour stabiliser ces protocoles (médiatiser une professionnalité, c'est aussi assurer la congruence des rhétoriques). Le temps et l'espace publicitaire, la puissance d'attraction offerts par les médias mais bien davantage l'efficacité des méthodes de récolte de fonds et les garanties de légitimité que donnent les vedettes médiatiques sont loin aujourd'hui d'être considérés par les responsables sociaux et les hommes politiques comme artificiels ou indépendants des réalités de terrain. Par l'addition incessante de nouvelles définitions, la construction

d'images qui réfléchissent ou veulent faire réfléchir, les médias se pénètrent donc d'éléments empruntés au social et à ses professions et inversement. Ce qui contraint, dans la perspective théorique retenue, de ne négliger aucune nuance. Ces différents empiètements de compétences participent *de facto* aux processus de déprofessionnalisation/reprofessionnalisation dans chacun des champs. Ce double mouvement semble inévitable, déjà du simple fait selon Everett Hughes (1996 : 106) que « beaucoup de métiers, les uns anciens, les autres récents, s'efforcent de modifier leurs pratiques de travail, leurs relations avec la clientèle et le public, l'image qu'ils ont d'eux-mêmes et celle qu'en ont les autres, afin de mériter et d'obtenir [de pérenniser] le statut de profession établie ».

Ce constat mérite pourtant d'être encore approfondi. Dans cette visibilité protéiforme des professionnalités dans le social, on est conduit en effet à se poser de nouvelles questions sur les rôles et compétences avérés des différents agents. En effet, un même rôle peut être rempli par plusieurs agents et un même agent peut aujourd'hui remplir un très grand nombre de rôles ou de fonctions. On reviendra sur ce point dans le chapitre 5 lorsqu'on traitera de la dimension quantitative d'un engagement dans le social. Compte tenu des instabilités des frontières du champ, des incertitudes sur le « comment faire du social aujourd'hui », des injonctions à transformations des professions labellisées et celles déjà patentes (*cf.* chapitre 2) qui s'éloignent d'un mode d'exercice « historique » et tendent à légitimer l'intervention d'autres instances, d'autres agents, d'autres lieux et équipements ; rien n'interdit aux médias de se porter candidat à l'organisation de formes existantes d'intervention sociale voire de les construire de toutes pièces. D'autant que si l'on suit Patrick Champagne (1993 : 74), « les médias font désormais partie intégrante de la réalité ou si l'on préfère produisent des effets de réalité en créant une vision médiatique de la réalité qui contribue à créer la réalité qu'elle prétend décrire ». Si les médias imprimés exercent déjà un rôle culturel et social dans cette réalité et sont aussi pour certains d'entre eux par leur constance et leur souci d'innovation « un miroir de la société » pour reprendre une formule de Simone Bonnaïous (1996 : 46), c'est plus particulièrement la télévision présentée comme « média dominant » (Lazar, 1991 : 147) qui semble être privilégié comme outil de perception et de transformation de cette réalité sociale. Cette télévision - que Pierre Bourdieu (1996 : 12) décrit comme « un instrument qui, théoriquement, donne la possibilité d'atteindre tout le monde » - domine en effet

pour une large part les discours informatifs ; les autres médias reprennent ce qu'elle transmet ou ce qu'elle déclenche. En outre comme l'écrit Elisabeth Castro-Thomasset, (1996 : 19) : « Les conversations quotidiennes y font allusion, impossible d'ignorer ce qui se passe à la télévision. Même ceux qui refusent de posséder un téléviseur dans leur domicile dénoncent l'omniprésence de ce média ».

On a déjà vu, par quelques exemples, que les médias ont des fonctions et des missions que l'on peut qualifier de « transversales ». Cette multifonctionnalité et surtout les interrelations (alliances) très importantes qu'ils entretiennent avec d'autres groupes, leur permettent d'intervenir sur plusieurs registres, dans plusieurs missions et toucher de nombreuses catégories de population. En définitive, ils glissent en permanence d'un registre à un autre, mènent plusieurs missions simultanément. Comme pour l'intervention sociale, ils se trouvent dans une reconstruction permanente avec cependant une possibilité encore plus rapide de transformation des besoins en termes de fonctions et de profils de qualification ou de spécificité d'intervention. La capacité de médiation et d'alliance de leurs différents groupes professionnels semble illimitée. Selon Patrick Champagne (1993 : 74) : « La logique des relations qui se sont instaurées entre les acteurs politiques, les journalistes et les spécialistes de " l'opinion publique " est devenue telle que, politiquement il est très difficile d'agir en dehors des médias, ou *a fortiori* contre eux ».

Cette visibilité des professionnalités dans le social permet aussi d'interroger ou de reconstruire les finalités d'une intervention auprès d'un public. Ainsi, lorsque les grands organes de célébration (Bourdieu, 1984 : 236) mettent en œuvre des conduites et pratiques isomorphes à celles des professions labellisées de l'intervention sociale, en plus d'accentuer le processus de déprofessionnalisation ils participent aussi de ce que Luc Boltanski (1993) appelle « la crise de la pitié » qui amène le « sollicité » à s'interroger sur la « réalité du malheur » et de la souffrance d'autrui et sur le « réalisme de l'action » entreprise pour y répondre. Lorsque la souffrance attire l'attention des médias, les nouvelles définitions qu'ils construisent sont lourdes d'effets de représentation. Se pose notamment la question de savoir si cette représentation de la souffrance correspond à celles des souffrants et comment elle atteint ceux qui ne souffrent pas ainsi, pas encore ou qui vraisemblablement n'en souffriront jamais. Il se construit donc aussi un accord, un

compromis au sens de Luc Boltanski et Laurent Thévenot (1991) sur cette réalité. On peut tout de suite objecter, avec raison sans doute, qu'elle peut toucher de manières diverses les agents, que l'on ne maîtrise pas les mécanismes de la réception, que personne ne voit ou ne reçoit de la même façon la souffrance d'autrui ; l'accord est donc difficile à établir et à stabiliser. Celui-ci diffère aussi selon la réalité traitée. Autant dans le traitement médiatique du malaise des banlieues, les médias « peuvent ne pas prendre parti ou ne pas choquer des auditoires socialement très hétérogènes [et produisent] une présentation artificielle et neutralisante de tous les points de vue en présence » (Champagne, 1993 : 68), autant dans celui d'une maladie génétique ou de l'enfance maltraitée, il faut produire par les faits et effets médiatisés de l'émotion authentique, provoquer l'indignation et l'engagement et *in fine* les esthétiser de façon à ce que la personne face à cette souffrance, sans quitter sa réalité, sans nécessairement entrer dans une relation de face à face se montre affectée et déclenche l'action.

Pour y arriver, il est utile de réduire encore les incertitudes, de nourrir les croyances évaluatives (Boltanski, 1993 : 219) ; bref, de construire des « causes indiscutables ». Ces causes concernent un public cible nettement délimité et apparaissent dans l'espace public comme inconditionnelles (l'engagement ou l'action ne sauraient être soumis à condition, il n'y a plus de doute de l'effort consenti ou à consentir) et stabilisées au niveau des rhétoriques de légitimation (il n'y a, en principe, plus personne à convaincre de l'existence du malheur et de la grandeur, de la justesse et de l'utilité de la cause). Si certaines labellisations évoquées dans le point 3.5.2. y participent, c'est la vision et le traitement (par l'émotion) médiatique de la cause, le haut degré de généralité développé dans les différentes rhétoriques (on ne peut qu'être contre la maltraitance des enfants), la stabilité des alliances (politique, mécénat) et des garants de légitimité qui viennent aujourd'hui compléter et stabiliser « ce qui ne doit plus se discuter ». C'est notamment ce à quoi tend la « bienfaisance médiatique » comme l'appelle Gilles Lipovetsky (1992 : 138) avec ses *reality-charity-shows*. Elle permet sans quitter un certain confort de se faire ou de suivre une opinion (qui peut néanmoins être critique) mais aussi de suivre, de soutenir ou de s'engager à distance et sur un temps donné ou limité dans différents « gestes du cœur » selon l'euphémisation en vigueur. Bref, de se laisser étourdir par le tapage médiatique et s'élancer, comme beaucoup, du côté où résonne l'éloge d'une souffrance médiatiquement constituée. Ce faisant, on introduit

toutefois une nouvelle échelle de mesure, un nouvel espace de justification de la cause comme de l'action auprès des différentes populations en « cause » et donc de nouvelles épreuves professionnelles pour ceux qui en ont la charge. Plus même, lorsqu'on passe de l'art de la relation directe (dans la tradition du travail social) à celui d'une relation « en direct » dans un studio de télévision, la proximité sociale tant revendiquée par les différents agents ne rime plus avec proximité spatiale. Les territoires où se construisent les luttes et les professionnalités se réduisent et s'agrandissent en même temps. Tout bornage est d'avance voué à l'échec. La médiatisation change la qualité et la dimension du débat sur les causes et les professionnalités. Elle fabrique aussi sa propre logique et ses normes et met en place une série de mécanismes qu'il devient de plus en plus difficile de comprendre et de décrypter. Il est certes plus simple pour expliquer les changements dans le champ du social de faire comme si elle n'existait pas ou de l'invoquer comme un allant-de-soi.

Selon Everett Hughes (1996 : 110), « dans une période d'évolution rapide en matière de technologie et d'organisation, les interactions entre les techniques et les demandes sociales nouvelles produisent en quelque sorte de nouveaux métiers à caractère spécialisé ». On avance ici qu'elles produisent pour l'heure des conduites et des pratiques socio-médiatiques tant du côté des médias que du côté des intervenants sociaux. Ces dernières consacrent autant des phénomènes ou traumatismes sociaux qu'elles renforcent l'imaginaire des compétences. Que l'on comprenne bien : la transmission médiatique des professionnalités ne signifie pas authenticité mais poursuite des tensions et rapports conflictuels pour la maîtrise des « bonnes définitions » de ce que doit être une intervention sociale et qui est aujourd'hui légitimé (ou intéressé) pour les concevoir et les réaliser. Ceci posé, ces conduites et pratiques peuvent aujourd'hui favoriser l'établissement de telle ou telle stratégie, l'extension ou la pérennisation de telle ou telle forme d'intervention. Dans le chapitre suivant, on se propose d'analyser quelques lieux, manifestations et moments où ces processus de médiatisation sont les plus avancés et où ces conduites et pratiques socio-médiatiques sont les mieux stabilisées.

5. Les conduites et pratiques socio-médiatiques

Pour Philippe Breton (1991: 243), « l'attraction des hommes par les médias est maintenant un phénomène durable, appelé à s'inscrire dans ce que les historiens appellent une durée longue ». Il faut maintenant « faire avec » au quotidien et accepter, sinon leurs lois ou logiques, tout du moins quelques effets et contraintes. Un appel à l'histoire permet d'en illustrer certains déjà présents à la fin du XIXe siècle. Ainsi on peut lire dans un extrait du rapport de Camille Pelletan au Sénat, datant de juillet 1881 (débat parlementaire sur la loi de 1881 sur la liberté de la presse) : « La presse, et surtout la presse à bon marché, cette parole présente à la fois partout et à la même heure, grâce à la vapeur et à l'électricité, peut seule tenir la France toute entière assemblée, comme sur une place publique, et la mettre homme par homme, jour par jour, dans la confiance de tous les événements et au courant de toutes les questions » (cité par Jean-Noël Jeanneney, 1995 : 8-9). Ceci peut se transposer aisément à la radio mais surtout à la télévision. Tous peuvent devenir à des degrés divers objets de communication, d'information mais aussi de mobilisation et/ou d'esthétisation d'une ou dans une réalité donnée. Plus même, dans le champ étudié, les médias pour faire l'événement ou accompagner certaines évolutions sont en mesure de s'approprier les faits et effets d'une professionnalité et transformer des engagements professionnels en conduites et pratiques qui peuvent être « l'affaire de tous ». Mais, on l'a compris, l'important pour ce travail est d'observer l'évolution d'un double mouvement. D'un côté, les médias ont quelque intérêt à « faire » du social ; de l'autre, on leur demande de s'y investir. Autrement dit, ils font, on leur fait faire mais on convoque ou s'approprie aussi les objets techniques qui fondent pour partie leur compétence. C'est ce tramage complexe qu'il faut tenter maintenant de déconstruire.

Pour ce faire, on se propose de décrire et analyser différents équipements et dispositifs objectivés, radicalisés sous l'expression conduites et pratiques socio-médiatiques. Dans ce cas la distinction opérée entre ces deux formes d'action dans le

chapitre 1 (*cf.* 1.4.2.) reste pertinente. Celles-ci ont la particularité de décrire, d'agir ou faire agir et de manifester en agissant dans l'un et l'autre des champs. Elles ne s'inscrivent pas nécessairement dans la durée ; ce sont souvent des formes éphémères, circonstancielles ou mobilisables à souhait. L'engagement est ici d'un autre type ; il est certes social (le fait et/ou effet socio-médiatique relève bien de la socialité secondaire donc d'une régulation spécialisée) mais il est permis aussi plus facilement de situer une grandeur des individus et la justice des rapports entre les agents. Si l'on adopte la modélisation proposée par Luc Boltanski et Laurent Thévenot (1991), cet engagement est, entre autres, civique (une recherche du bien commun) et marchand (fondé sur une compétition et une concurrence entre les agents). Même si on ne peut pas encore parler d'émergence du groupe professionnel des intervenants socio-médiatiques, on peut tout de même raisonnablement penser celle d'un espace professionnel commun et d'une combinaison de professionnalités particulières.

Le corpus a été construit à partir des résultats d'une enquête réalisée dans le cadre d'un ouvrage collectif du CREM qui a permis de s'appuyer sur l'articulation de différentes approches disciplinaires (sciences de l'information et de la communication, anthropologie, philosophie) ; à partir aussi de temps d'observation caractérisés par une présence sur le terrain et des entretiens avec des personnes ou groupes ; et enfin à partir des travaux et documents écrits ou filmés déjà existants. Comme pour la construction du précédent chapitre, on est parti du postulat que tout type de document en lien avec le traitement médiatique des questions sociales pouvait être utilisable. Le matériau recueilli est donc important ; aussi des choix ont-ils dû être effectués. Par ailleurs, pour analyser plus finement certaines spécificités dans leur construction et contenus on aura recours à un artifice dichotomique qui ne se retrouve pas dans la réalité. Comme on l'a signalé dans l'introduction, on distingue ici, d'une part le travail médiatique du social et d'autre part, le travail social des médias. Dans chacune de ces manières « de faire » - qui coexistent et parfois se coconstruisent - ont été retenus les équipements et dispositifs les plus pérennes. Cela posé, dans la mise au jour de ces conduites et pratiques socio-médiatiques et de leur système d'interactions, j'ai, sur les conseils de Jean-Yves Trépos, accordé autant d'intérêt aux tentatives ponctuelles ou circonstancielles qu'aux dispositifs déjà éprouvés et validés. De même, par l'étude de quelques « cas extrêmes » (fictions, multimédia, NTIC), il s'agissait, en référence à Everett Hughes (1996 : 53 et 56), de « ne

pas clore prématurément l'analyse en oubliant les aspects de la réalité sociale ou les déterminations qui sont restés inexplorés ».

Dans la première partie de ce chapitre (5.1.), on s'intéressera au « faire faire », aux médias et aux empiètements de compétences de la part d'intervenants sociaux labellisés pour appuyer, justifier leurs conduites et pratiques ou se démarquer. On pourra ainsi montrer une partie de la variété des formes d'engagement et de ressources mobilisables pour stabiliser les protocoles en construction dans le champ. Dans la seconde partie (5.2.), les observations sont centrées sur des modes de production des solidarités directement proposés ou initiés par les médias. S'il paraît excessif d'avancer que les studios et scènes médiatiques sont en passe de devenir des laboratoires de nouvelles conduites et pratiques d'intervention sociale ou de se « substituer » aux institutions sociales, force est de leur concéder un caractère de champ d'expériences, d'expertises et de ressourcement en légitimité. Mais surtout, de les considérer, pour reprendre une formule de Philippe Breton (1991 : 246), comme « des instances externes qui fonctionnent comme autant de boussoles pour se diriger dans le [des] monde [mondes sociaux au sens d'Anselm Strauss, 1992] ». Dès lors, elles peuvent également être considérées comme une nouvelle construction relationnelle et géographique de l'intervention sociale. Les contraintes face à l'utilisateur ou à une souffrance ne sont plus uniquement physiques (relation de face à face, présence) ou géographiques (intervention dans une structure, un quartier) ; elles sont également magnétiques voire virtuelles, fondées sur une diffusion d'image, de son et d'objets (5.3.).

5.1. Le travail médiatique du social

Dans le calendrier des manifestations du socio-médiatique, l'opération Téléthon regroupe sans doute depuis 1987 l'ensemble de pratiques socio-médiatiques les plus significatives. Elle est sans conteste une mobilisation humaine et non humaine de grande ampleur. À la fois scène de sollicitation et d'intéressement multiples, de mise en œuvre d'une solidarité qui devient « l'affaire de tous », le Téléthon - grâce à une pléiade de professionnels, de bénévoles, de vedettes, d'experts en tout genre - ne manque pas de

faire et de défaire les professionnalités du social (5.1.1.). Par ailleurs, on l'a vu, les associations d'aide aux plus démunis réalisent aussi des campagnes médiatiques pour poursuivre leurs « luttes ». Celles-ci, plus particulièrement lorsqu'elles invoquent « l'impératif du cœur » (Lipovetsky, 1992), restaurent et entretiennent aussi dans une conscience du collectif (au sens de Nicolas Dodier, 1997) l'idée que chacun peut agir dans ces luttes par des dons et/ou des engagements bénévoles (5.1.2.). Enfin, on s'intéressera à une catégorie de praticiens de l'audiovisuel en intervention sociale : ce qu'on a appelé les réalisateurs d'images « justes » qui, à l'instar de leurs confrères des médias, revendiquent, tout en s'en démarquant, la maîtrise technologique d'une caméra, l'analyse de l'image et ses effets. Leur fonction : réaliser, à la demande d'organismes d'intervention sociale, des vidéogrammes ou documentaires traitant des différentes évolutions, souffrances et/ou conduites de prises en charge (5.1.3.).

5.1.1. Le Téléthon : problématisation et personnalisation de l'engagement

Il faut préciser d'emblée qu'il ne s'agit pas ici de détailler la genèse et d'analyser les différentes opérations qui font celle du Téléthon. Pour ceci, on peut se référer utilement à l'ouvrage *Le Téléthon. Scène-Intérêts-Éthique* (Walter, dir, 1998). Il a paru plus utile d'expliquer ici en quoi une sollicitation médiatique de dons en faveur d'une cause indiscutable rassemblant une catégorie de personnes dont la souffrance est esthétisée, participe d'un double mouvement de professionnalisation et de déprofessionnalisation. Une première réponse pourrait être qu'en tant qu'ensemble de pratiques socio-médiatiques (dans ce cas une succession stabilisée d'événements et de mobilisations engendrant la visibilité particulière d'une maladie et d'un handicap graves dans l'espace public et créant des réponses différentes aux problèmes que posent ces maladies et/ou handicaps et leurs prises en charge), l'opération Téléthon grandit certains agents. Ainsi, le prestige dont l'association est médiatiquement crédité en défendant cette cause permet une professionnalisation accélérée, d'autant qu'il rejaille en priorité voire exclusivement sur les agents qui la soutiennent et qu'elle emploie. Ceci se vérifie déjà dans les faits ; il faut signaler que sur l'initiative de l'Association Française contre les

Myopathies sont apparus de nouveaux professionnels nommés des « techniciens d'insertion ». Leur profil ne répond pas à une qualification précise. Leur mission est double : d'une part conseiller les familles en leur apportant l'expérience de l'association et d'autre part sensibiliser l'environnement médical et social à ces maladies. Ces techniciens de l'insertion sont regroupés au sein de seize Services Régionaux d'Aide et d'Information (SRAI) couvrant toute la France (cf. le journal de l'édition 1995 du Téléthon *L'audace d'y croire* : 16).

Cela posé, pour aller un peu plus loin, on s'appuiera sur un travail de recherche réalisé en 1995 et publié dans l'ouvrage cité *supra*. Dans cette enquête de terrain auprès de vingt-cinq professionnels de la branche historique de l'intervention sociale (concernés directement ou non par l'opération), il avait été décidé de travailler « au niveau élémentaire de l'interaction sociale » dans le contexte de la prise en charge quotidienne et de faire émerger certaines hypothèses « dans et par un processus de recherche » (Lapassade, 1991 : 112 et 60). Le recueil de données s'est construit dans un premier temps autour des « visions du Téléthon », en d'autres termes sur les regards que portent les agents et les personnes dont ils ont la charge sur son déroulement. Dans un second temps sur « l'intérêt et l'utilité de cette mobilisation médiatique » pour des professionnels labellisés (cf. annexe 12). Pour les besoins de cette thèse, les premières modélisations ont été intégralement reprises, retravaillées en axant l'analyse sur les accords et compromis sur l'opération. Cette dernière est en outre complétée par des travaux documentaires et des données issus de conversations ordinaires et de la méthode des scénarios dans le cadre de l'étude de la MIRE. Ainsi, on remarque d'une part que ces intervenants labellisés reconnaissent (certes timidement) la mise en œuvre d'une problématisation et d'une pratique de solidarité par une importante mobilisation de « non-labellisés » dans leur champ (bénévoles, entreprises, garants de légitimité, etc.). D'autre part, compte tenu de l'investissement croissant de ces derniers, ils peuvent difficilement en rester à la seule dénonciation d'une opération qui d'année en année « en fait plus ». Ils vont donc être, à des degrés divers, entraînés et exposés dans « l'arène » et donc amenés à progressivement construire des compromis.

Au moment de l'enquête, l'opération était souvent mise en équivalence avec d'autres manifestations médiatiques qualifiées de *charity-business* pour reprendre

l'euphémisation la plus courante. Sa durée de vie dans le paysage médiatique français et plus généralement le développement de ce type d'émission (*cf.* 5.2.1.) étaient perçus avec une certaine méfiance par ces professionnels, bien qu'ils considèrent qu'elles ne sont pas en mesure, pour l'instant, d'engendrer des transformations significatives dans la nature des prises en charge des personnes malades et/ou handicapées ou de leurs conduites professionnelles. Les travailleurs sociaux interrogés ne se présentaient pas comme de simples spectateurs mais davantage comme des « spectateurs professionnels » dont les médias n'obtiendront pas la pitié « de la même façon ». Pour certains cette médiatisation ne peut que renforcer une image dévalorisante voire négative de leur professionnalité, dans la mesure où elle ne rend pas assez justice au travail de prise en charge effectué au quotidien et dans la durée par les professionnels qui sont autre chose que « des toubibs, des animateurs ou chanteurs vedettes ». Pour d'autres, cette spectacularisation d'une souffrance va à l'encontre du travail de socialisation et d'intégration conçu dans les institutions et services d'accueil ou de soins et de l'image qu'ils essaient de défendre en tant que professionnels labellisés pour la réalisation de ces formes.

A contrario, le Téléthon était aussi défini et authentifié par les travailleurs sociaux interrogés comme dépassant le simple « événement médiatique » et comme une forme particulière d'intervention sociale en lien avec leur champ professionnel et les débats qui l'agitent. Dans le jeu rhétorique du pour et du contre (notamment lors de la méthode des scénarios), il semble de plus en plus difficile de mettre en cause ou de parler « d'interventionnisme superficiel ». L'ensemble de pratiques socio-médiatiques que représente le Téléthon est bien ancré et la problématisation de l'engagement collectif qu'il suppose semble en voie de parachèvement. Dans les conversations courantes on se retourne plus aujourd'hui sur les acquis de l'opération (notamment l'évolution thérapeutique) que sur sa spectacularisation de plus en plus admise. Pour ces travailleurs sociaux, il y a une transformation du rapport à la souffrance humaine et la détresse de certaines personnes. Souffrance et détresse face auxquelles on a le droit et le devoir d'utiliser tous les moyens à disposition pour aider matériellement, sensibiliser, informer et redonner « espoir ». Pour ce faire, il n'est plus « gênant » de montrer des personnes en souffrance pour répondre aux situations d'urgence et de détresse et pour qu'on les accepte davantage. Grâce à ces campagnes médiatiques le grand public peut très vite voir

pour comprendre. On s'accorde sur le fait qu'une prise de conscience, pour s'effectuer réellement, se doit d'être spectaculaire ; et spectaculaire veut dire - avec tous les risques que cela peut comporter - médiatique. Ainsi, les tensions semblent s'apaiser. La manifestation dans l'espace public d'une logique de don liée à une logique marchande, même celle de l'intéressement, semble globalement admise et même considérée comme indispensable. De même, les objectifs de faire « monter les audiences et les parts de marché [pour les entreprises]» tout en apportant « une réponse à un problème social » ne semblent plus aussi antagonistes. Dans cette optique l'opération Téléthon subordonne bien une logique médiatique souvent décriée (spectacularisation, voyeurisme, sensiblerie, etc.) à une logique d'action et/ou d'intervention sur les plans scientifique et social.

À bien y regarder, le succès populaire croissant du Téléthon est le produit de la construction d'une mobilisation de différents agents et publics via les médias au service d'un engagement à distance (Boltanski, 1993) et/ou distancié (Ion, 1997a). Par la forme de sollicitation et de solidarité qu'il convoque, mêlant pour une durée limitée espace public et privé, experts et profanes, il montre bien que des formes d'engagement collectif existent encore. Au fil des campagnes et des alliances protéiformes qu'elles convoquent, le Téléthon achève de construire un monde en s'appuyant sur des dimensions historique, économique, politique et experte (scientifique et médiatique). Comme le rappelle Jacques Walter (1997b : 131), le Téléthon est devenu une institution avec des conventions socialement incorporées qui « reposent sur la rencontre entre cette forme d'action collective et des mutations sociales et politiques ». Dans ce cadre l'AFM poursuit une stratégie présentée comme « ambitieuse et unique dans les annales associatives : elle prend en charge l'étude des maladies et de leurs conséquences, de leur origine à leurs répercussions sur la vie sociale, de la recherche fondamentale jusqu'au lit des malades et leur insertion » (*Télérama* n°2499, 1997 : 112). L'alliance entre l'AFM, les (petits et grands) mécènes, le monde de la recherche et les médias et leur croyance commune dans une possible éradication de la maladie illustre bien ce qui pour Jacques Lagroye (1997 : 16) est « un produit des interactions entre “ producteurs ” des pratiques [de solidarité] et agents autorisés à proposer des schémas généraux d'appréciation, ou d'intellection ». Les partenariats, les alliances et les formes d'engagement ainsi créés tant du côté des experts que des profanes deviennent dès lors aussi important que la performance fiduciaire toujours largement célébrée dans un contexte de contrainte et de rationalisation

budgétaire mais qui ne représente en définitive selon son président que « le budget annuel de fonctionnement d'un hôpital moyen » (*Télérama* n° 2342, 1994 : 122). Bref, on ne s'engage pas dans le Téléthon comme dans une autre manifestation associative pour combler un vide ou trouver une occupation utile ou accomplir un devoir moral ou un témoignage de foi (à l'exception peut-être des pionniers). Inutile encore d'avoir intériorisé des valeurs humanistes. Le Téléthon est un ensemble de pratiques socio-médiatiques au cours desquelles n'importe quel spectateur est censé pouvoir participer, se transformer en « *performer* » (Esquenazi, 1998 : 200) et développer sa forme de solidarité comme il l'entend. On ne peut ici entrer dans le détail mais la diversité des formes choisies de participation (souvent présentées comme des défis) tant au niveau télévisuel que local montre bien que le « militantisme de cause » selon l'expression de Jacques Lagroye (1997 : 14) n'impose aucune forme. On reviendra aussi brièvement sur ce point dans la conclusion.

L'opération Téléthon a obtenu une licence et détient un solide mandat. Les pratiques socio-médiatiques qu'elle génère, interrogent *de facto* celles des institutions sociales et des intervenants sociaux labellisés du champ. Cet ensemble de pratiques socio-médiatiques voulu très transparent (ce à quoi tend aussi toute médiatisation) dépasse aussi de loin ce qu'il est possible d'attendre d'une simple activité associative et/ou sociale. On est conduit à penser que ces pratiques construisent un « relationnel » susceptible de mettre à mal celui mis en place entre le professionnel labellisé et la personne dont il a la charge. Ce relationnel reste cependant subordonné à l'exigence d'une mise en réseau et d'une transmission d'actes, d'objets et d'engagement par ce réseau. On introduit donc par et dans ce type d'émission de nouveaux intermédiaires ayant pour objectif de permettre ou de faciliter non seulement une aide matérielle mais également l'entrée en relation, la communication au sein de plusieurs groupes dans une société donnée. Pour poursuivre une réflexion d'Alain Caillé (1997) sur la relation de don, dans laquelle il avance que « le lien importe plus que le bien » ; il s'agit bien ici de la réception et de la perception d'une construction médiatique d'une souffrance qui conditionne autant le lien que le bien. L'opération Téléthon montre non seulement que les médias dépassent leurs fonctions premières et sont en mesure d'intervenir plus ou moins directement pour répondre aux problèmes et/ou souffrances sociales mais qu'elle permet

la mise en œuvre d'une technicité que beaucoup appellent de leurs vœux pour redéfinir ou réorganiser l'intervention sociale.

Par ailleurs, les injonctions à l'engagement clamées par les porte-parole et garants de légitimité de l'opération touchent d'autant mieux qu'elles s'appuient sur une rhétorique de la fragilisation (*cf.* chapitre 3) mais dans ce cas plus spécifiquement parce qu'elles fonctionnent sur « un principe de personnalisation », pour reprendre une expression d'Alain Caillé (1997 : 9). C'est-à-dire qu'elles atteignent l'individu ou le groupe via l'espace privé et donc appellent une forme de socialité primaire. Au bout du compte, on aide l'enfant myopathe comme s'il était l'enfant du voisin que l'on connaît bien. On s'engage sous la forme de la personnalisation, ce qui n'exclut pas « de former des alliances à grande échelle, des alliances propres à la grande société, sans renoncer à la forme de la petite société [...] Des espaces publics privés, en somme ». Plus même, l'interventionnisme médiatique et plus particulièrement télévisuel (au sens de Dominique Mehl, 1996) sur la souffrance, l'exclusion, le handicap est susceptible d'incarner simultanément un style « déspecialisé » (Mehl, 1997 : 215) d'expression et de relation qui prend place aux côtés des autres logiques et injonctions à transformation qui traversent ou occupent le champ de l'intervention sociale. Cette interventionnisme produit de la déprofessionnalisation mais n'implique pas automatiquement de déstructuration du champ.

5.1.2. Les « événements » des Restos du cœur

Comme le souligne Serge Paugam (1997 : 174), les associations d'aide et de soutien aux exclus, non seulement « défendent les plus défavorisés et font valoir leurs droits mais elles sont devenues également des partenaires des pouvoirs publics dans l'action sur le terrain ». Si pour consolider cette position les conduites et pratiques sont à peu près homogènes, à l'évidence celles liées à la médiatisation ont favorisé la construction de certaines associations et leur installation « au cœur » de plusieurs formes d'intervention. Aujourd'hui plus personne n'ignore que Coluche et l'appui dont il a bénéficié dans les médias et auprès des professionnels du spectacle sont à l'origine de

l'association des « Restos du cœur ». De ce fait, son développement dans le champ de l'intervention sociale reste - indissociablement - lié à certaines conduites socio-médiatiques.

Un appel à l'histoire montre que c'est en octobre 1985 que Michel Colucci lance à l'antenne radio d'Europe 1 l'idée qui donnera naissance aux « Restos ». Cette association nationale loi 1901 se donne depuis pour objectif d'aider les plus démunis et de participer à la lutte contre l'exclusion sociale en coordonnant notamment un réseau d'associations décentralisées engagées par un contrat d'agrément annuel. Les premiers centres ouvrent le 21 décembre avec une large couverture médiatique. C'est au cours d'une émission de télévision, le 26 janvier 1986, que Coluche réunit ce qu'on appelle un « plateau exceptionnel » avec des hommes politiques de tous bords, des animateurs de différentes chaînes de télévision et de radio, des artistes de tout genre et sportifs de toutes catégories. C'est la naissance de la méthode Restos, plus précisément un ensemble d'injonctions comme « la solidarité est l'affaire de tous » ou « le bénévolat, c'est l'esprit des Restos », ouvrant sur des actions fortement médiatisées et limitées dans le temps. Marie-France Marquès (1988 : 60) souligne que cette émission « mettait en images un consensus inédit entre ces différents acteurs qui a saisi les auditeurs : le standard de TF1 recevait plus de 5 000 appels en cinq heures. Coluche était reçu à l'Élysée, au Parlement européen ; un projet de loi était déposé, des « Restos du cœur » se multipliaient en France, en Belgique et au Luxembourg [...] L'émission télévisée du 26 janvier 1986 rapportait 27 millions de francs et celle d'Europe 1, 5 millions. Il faut ajouter à cela les dons en nature des entreprises - produits alimentaires, chapiteaux, prêts de bureaux -, et le concours non salarié de nombreuses personnes, notamment des étudiants des écoles de commerce [...] L'opération était bouclée le 21 mars, jour prévu, et présentait même un solde positif [...] remis par Coluche à l'Abbé Pierre ». Si l'on suit les informations diffusées par l'association (Brochure, 1997), dès la première campagne (1985/1986) 5000 bénévoles distribuent près de 8 500 000 repas. Le décès accidentel du fondateur n'empêchera pas la seconde campagne de démarrer l'année suivante avec le soutien de la CEE qui met à disposition ses stocks. À partir de ce moment, les Restos du cœur vont s'institutionnaliser et se professionnaliser. Le 20 octobre 1988, la « Loi Coluche » (dégrèvement fiscal lié au don) est votée à l'unanimité au Parlement. À partir de 1989, s'ouvrent les premiers « Relais du cœur » et circulent les premiers « Camions du cœur » ;

plus tard se créent les « Ateliers et les Jardins du cœur » qui préparent à une réinsertion professionnelle. En 1990, l'association est déclarée d'utilité publique. Fin 1996 on dénombre des implantations dans 92 départements et 27 000 bénévoles ayant distribué près de 50 millions de repas. La personnalité et l'aura médiatique de Michel Colucci présenté, comme homme généreux au cœur tendre, sont certainement pour beaucoup dans la rapidité de cette institutionnalisation et de la création du label « Restos ». On apprend dans une émission que lui a consacré France 3, le 20 janvier 1998, qu'il envisageait de consacrer l'essentiel de son temps à « soulager les misères de ses concitoyens les plus défavorisés ».

Les campagnes se déroulent de la mi-décembre à la fin mars mais certaines actions durent toute l'année. Les Restos du cœur s'interdisent de procéder ou de faire procéder à toute quête ou collecte de fonds sur la voie publique. L'essentiel des ressources (59,7%) est d'origine privée. Les concours publics n'en représentent qu'un tiers en tenant compte de la participation de l'Union Européenne. La distribution alimentaire représente l'essentiel des dépenses (65%), les frais de fonctionnement, de collecte et de communication représentent 7,3% (*cf.* annexe 13). Le recours à la publicité pour l'association passe essentiellement par des partenariats avec des journaux ou des revues. Ces derniers offrent à l'association un espace et l'association tout en appelant aux dons les remercie de « s'associer généreusement à son action ». Dans le cas d'un magazine de télévision de décembre 1997, cet espace se divise - à l'instar des bulletins de soutien présentés en 4.2.1. - en trois parties :

- un texte très court mentionnant les actions réalisées : « C'est maintenant que nous achetons la nourriture...c'est aujourd'hui que nous avons besoin d'argent. Cet hiver, plus de 31 000 bénévoles vont encore se mobiliser pour assurer dans 1 700 villes de France, plus de 500 000 repas par jour pour tous ceux qui, sans cela, ne mangeraient pas à leur faim » ;

- une traduction de l'utilisation du don : « Un repas quotidien pendant 15 jours (70F) ; un mois (140F) ; deux mois (280F) ; toute la campagne (450F) ;

- les renseignements (adresse de l'association pour l'envoi des chèques et précision pour le reçu fiscal).

Si l'association a réussi à instaurer un code de bonne conduite sous la forme « d'interdits incontournables » - tels que les collectes ou ventes sur la voie publique ou à domicile, les opérations commerciales autres que la vente des productions des ateliers, les utilisations non autorisées du logo, les mailings locaux de prospection financière, les actions médiatiques hors du secteur (d'intervention), l'organisation de manifestations à caractère commercial - c'est qu'elle peut compter sur d'autres ressources fondées sur des conduites socio-médiatiques qui font « événement ».

Comme signalé *supra*, les artistes ont manifesté dès le début un important soutien aux Restos du cœur d'abord par amitié pour Coluche, ensuite à sa mémoire et pour poursuivre son action. Ces derniers se mobilisent pour créer des événements exceptionnels en faveur des Restos, au profit desquels ils abandonnent tous leurs droits. Cette solidarité artistique génère d'importantes remontées financières entièrement destinées à l'association, notamment grâce à l'achat de la « soirée des Enfoirés » par différentes chaînes de télévision, puis par la vente des compacts disques et cassettes vidéos reprenant l'événement. D'autres manifestations artistiques et sportives se déroulent partout en France ; chacun de ces événements est l'occasion pour les médias de relater l'action des Restos, d'en diffuser et « populariser » le fonctionnement, l'efficacité et les résultats.

Ces différentes conduites sont en passe de se transformer en pratiques et de s'inscrire durablement dans le calendrier des manifestations tant ils sont essentiels (matériellement et symboliquement) à l'association pour poursuivre une action unifiée qui s'amplifie d'année en année. Si l'activité de base reste la distribution alimentaire sous forme de panier-repas ou de repas chauds dans les centres et par les camions qui circulent dans les grandes villes, l'association a assez rapidement diversifié les formes d'aide aux plus démunis. Ainsi, les « Toits du cœur » constituent le « générique » de différentes actions en faveur du logement social. Il s'agit de trouver des solutions, en priorité pour des personnes à très faible niveau de ressources et qui ne disposent d'aucun logement ou bien sont logées dans de mauvaises conditions. Par ailleurs, les Restos du cœur se préoccupent également de l'hébergement d'urgence et disposent de plusieurs centres dans des grandes villes (Aubagne, Annemasse, Toulouse, Laon, Lyon, Montauban, Chartres, etc.). À Paris, depuis novembre 1995, est amarrée quai

d'Austerlitz, la « Péniche du cœur » qui héberge des personnes pendant deux semaines. Outre cette aide au logement, il est assuré un accompagnement dans le cadre des « Relais du cœur » auprès des personnes relogées pour faciliter leur intégration dans leur nouvel environnement mais aussi pour régler des problèmes administratifs ou juridiques. On a déjà signalé ses activités d'insertion socio-professionnelle avec les « Jardins et Ateliers du cœur » présentés comme une première étape pour réapprendre les habitudes du travail et un apprentissage de certaines techniques de base pour la recherche d'un nouvel emploi. Dernière initiative, les « Bébés du cœur » ; ici, il s'agit d'aider les familles en difficulté ayant des enfants de 0 à 18 mois en leur offrant les produits nécessaires à l'alimentation de leurs enfants. Il faut signaler que ce nouveau service bénéficie du soutien de la marque Evian du groupe Danone. Celle-ci se dit « concernée par le bien-être et l'épanouissement des bébés [et que cette eau minérale] est particulièrement recommandée pour les bébés et les femmes enceintes ». Son action se concrétise par la mise à disposition d'eau minérale en quantité suffisante et une contribution pour l'achat de produit et de matériel. Ces actions sont visibles sur les étiquettes des bouteilles avec, à côté du logo des Restos du cœur, l'inscription : « Aidons les Restos du cœur à donner un repas à tous les bébés ». Les consommateurs et lecteurs de cette étiquette sont également invités (comme pour les Enfants de la terre parrainée par Vittel, cf. 4.2.2.) à soutenir cette action en collectionnant les étiquettes des bouteilles de 1,5 litres et à les renvoyer (avant le 30 avril 1998). Douze étiquettes renvoyées permettent aux Restos du cœur d'offrir un repas complet à un bébé.

Revenons maintenant à ces conduites socio-médiatiques. Elles existent dans les faits depuis 1989. Chaque année des vedettes de la chanson et/ou du cinéma deviennent l'espace d'un concert « les enfoirés ». Comme pour le Téléthon tout est mis en œuvre pour faire mieux que l'année précédente et pour que chaque année rapporte plus. Ainsi le dernier spectacle en date est présenté comme le plus grand de l'année ; la mobilisation et l'implication de plus de cinquante vedettes sont décrites en gras, certains renonçant même « à leurs vacances ou à leur unique jour de repos entre deux concerts » (propos recueillis par Véronick Dokan pour *Télé-loisirs* n° 623, février 1998 : 22). La construction est simple et toujours identique ; on provoque la rencontre d'artistes de générations différentes qui, loin des concurrences habituelles, s'accordent unanimement et consensuellement pour poursuivre l'œuvre de Coluche omniprésent dans les discours

et les images. Chaque artiste donne sa conception ou affiche son parti-pris de la lutte contre l'exclusion et interpelle les publics voire les différents pouvoirs publics ; notamment avec une formule maintenant célèbre : « Aujourd'hui on n'a plus le droit, ni d'avoir faim, ni d'avoir froid ». Toujours sur le principe du Téléthon, on dose émotion, information et spectacle en mélangeant chansons, témoignages, recours à l'histoire et reportages sur les actions et résultats des Restos du cœur (61 millions de repas servis par an, 31 000 bénévoles, 214 millions de francs de budget).

L'événement des enfoirés est toujours relayé par les principales chaînes de télévision ; pour TF1 c'est le « Zénith des enfoirés » (9 février 1997) qui reprend des extraits du concert au Zénith début janvier devant 3000 personnes. L'émission est suivie d'un débat sur le fonctionnement au quotidien de l'association. Les différents reportages sont ici entrecoupés de paroles d'experts sur l'action des Restos et la situation des plus démunis en France (Igor Barrère, Bruno Etienne, professeur de sciences politiques à la faculté d'Aix-en-Provence, Michel Steinebach, architecte urbaniste, Francis Charhon, vice-président de la Fondation de France, Pierre Miquel, historien). Dans la même veine, sur France 2 l'événement est intitulé l'année suivante « les enfoirés du cœur ». Les réactions de certains téléspectateurs dans leurs courriers aux magazines de programmes permettent de mesurer quelques effets. Un téléspectateur de Bellegarde qui écrit pour la première fois au magazine *Télé-Loisirs* (624) en février 1998 pour « exprimer son enthousiasme » et décrit ce divertissement comme « un vrai spectacle avec de la spontanéité, de la joie de vivre, le sens de la fête. Une véritable soirée entre «potes» où l'amitié et la solidarité réunissent les artistes. Il n'y a aucune concurrence, pas de course au hit-parade ». Une téléspectatrice de Villeneuve-la-Garenne adresse « Mille mercis aux Enfoirés du cœur. Tous ces artistes nous ont permis de passer une soirée exceptionnelle. Que de beaux moments de partage et de solidarité envers les plus démunis ! Cette émission nous a montré encore une fois que les artistes ont un talent fou et un cœur gros comme ça ». Il faut préciser que le Téléthon entraîne le même type de réaction ou de manifestation de la part des téléspectateurs. À l'image de celle d'une téléspectatrice à propos des animateurs vedettes du Téléthon 96 : « Super trio, Claude Sérillon, Gérard Holtz et Michel Drucker pour le Téléthon ! En voilà trois qui se défoncent pour la bonne cause ! Grâce à leur détermination les chiffres montent, montent et, une fois encore, la

recherche va pouvoir continuer. Messieurs vous êtes formidables. Mille fois merci ! » (*Téléstar* n° 1056 décembre 1996 : 121).

Il existe par ailleurs une forme similaire dans la lutte médiatique contre le sida. En l'espèce, l'association Sol En Si (Solidarité Enfants Sida) créée en 1990. Elle se caractérise aussi par un regroupement de chanteurs (Francis Cabrel, Michel Jonasz, Catherine Lara, Maxime le Forestier, Maurane, Alain Souchon, Zazie). Ensemble ou en solo, ils interprètent en concert leurs chansons et/ou celles des autres. La campagne 1997 se compose d'un spectacle d'une semaine au Casino de Paris et d'une tournée dans neuf grandes villes (y compris Bruxelles et Genève). Elle est notamment soutenue par la radio RTL. Les fonds récoltés ont notamment permis l'ouverture de centres d'accueil familiaux dans les régions plus particulièrement touchées par la maladie. Cette campagne se poursuit également à partir de « produits dérivés » comme un livre et trois disques retraçant les concerts à Paris et en tournée. Les deux premiers ont été vendus à plus de 400 000 exemplaires. Ces concerts sont d'ailleurs repris dans de larges extraits par la télévision sous la forme d'un « divertissement » proposé par France 2 le 11 octobre 1997 à 23h20 (une semaine avant la sortie d'une vidéocassette).

Les critiques moins nombreuses mais désormais classiques de ces conduites reposent principalement sur la volonté des promoteurs de vouloir vaincre des difficultés sociales tout en occultant les causes. Mais aussi comme l'écrit Marie-France Marquès (1988 : 66) : « Sous l'effet médiatique et par le fait du principe de séduction qui régit cet univers, la finalité proclamée pour les opérations devient accessoire, alors que les moyens mis en œuvre pour y parvenir deviennent une finalité ». Par ailleurs, si l'on suit les travaux de Bertrand Ravon et Roland Raymond (1997 : 104), du côté des bénévoles, nouveaux arrivants, cette visibilité ne sert plus d'opérateur commun (même si on considère toujours la médiatisation de l'action comme nécessaire). Pour eux, « l'alliance qui a prévalu à l'émergence des Restos du cœur entre les intellectuels et certains membres du monde du spectacle [qui] révélait l'existence d'un même combat contre la pauvreté [...] n'a plus pour eux force de signification [et] n'est plus le référent commun de l'action [...] Elle peut même susciter des critiques, voire générer des inquiétudes face au débordement qu'entraîne une certaine autonomisation du rituel médiatique ».

Reste que ces conduites socio-médiatiques sont déterminantes pour la visibilité de l'action de l'association auprès du grand public et des pouvoirs publics. Elles fondent les rhétoriques de légitimation et stabilisent les protocoles. Le succès de cette impératif du cœur et de ses vulgates ne se dément d'ailleurs pas, il est largement repris par d'autres ; ainsi trouve-t-on « l'open du cœur » qui regroupe chaque année des vedettes qui jouent au volley et font de la musique tout au long d'une nuit au profit de plusieurs associations d'aide à l'enfance. L'édition 1998 s'est tenue le 3 avril au Foyer de l'Arche de la Défense et réunissait là encore chanteurs et animateurs de télévision. L'institutionnalisation progressive de l'action des Restos du cœur - sauf à entrer définitivement dans le giron de l'intervention sociale classique auprès de cette population - réclame de plus en plus ce type de conduites. Non seulement pour garantir et pérenniser les dons et la générosité des téléspectateurs mais, pour labelliser davantage encore son action face à toutes ces « raisons du cœur... » et convaincre, par l'innovation, qu'elle ne s'installe pas dans une routine. Pour ce faire, il est aujourd'hui impérieux, pour emprunter et transformer une formule d'Alain Erhemberg (cité par Lochard et Boyer, 1995 : 80), de passer « d'une solidarité [à une professionnalité] assistée par téléviseur ».

5.1.3. Les réalisateurs d'images « justes » : de l'occasionnel au professionnel

Voulant montrer des images « justes » et non « juste des images » ; pour reprendre à leur compte la formule maintenant commune de Jean-Luc Godard, les réalisateurs dont il sera question ici affirment également une professionnalité et le souci d'en montrer d'autres avec l'aide de la caméra. Plus précisément, leurs objectifs - à l'instar de ceux des conseillers audiovisuels en action sanitaire et sociale qui espèrent les rejoindre - sont principalement de concevoir et de réaliser des documents audiovisuels pour aider ponctuellement ou circonstanciellement les institutions ou organismes de l'intervention sociale à publiciser et/ou enrichir leurs conduites et pratiques sociales, éducatives ou thérapeutiques en y intégrant la dimension audiovisuelle. En l'espèce, l'audiovisuel est considéré ici comme outil de manifestation et moyen d'action et de réflexion dans les différents segments du champ mais aussi comme paramètre intervenant

dans différentes pédagogies spécialisées comme les travaux de Jean-Marie Breuvar (cf. 4.1.2.) le décrivent. Ces manières « de faire voir » sont donc classées ici parmi les conduites socio-médiatiques. Pour traiter ce point, on s'appuiera sur plusieurs séquences d'observation participante périphérique dans plusieurs lieux de manifestation de cette professionnalité audiovisuelle, sur certains éléments issus des conversations ordinaires et une analyse de quatre entretiens semi-directifs réalisés en marge ou pendant certaines manifestations et enfin sur un travail interprétatif produit à partir de différents vidéogrammes.

On a recensé - dans des travaux d'observation réalisés en 1994 lors de festivals ou forums audiovisuels (Nancy et Rezé), en 1995 (Nancy et Lausanne), en 1997 (Nancy) sur lesquels on reviendra en fin de section (d) - plus d'une centaine de réalisateurs dont un quart environ sont des travailleurs sociaux en activité dans des institutions ou services (a). Un autre quart est composé d'anciens travailleurs sociaux devenus professionnels de la vidéo (b). Près de la moitié sont des réalisateurs indépendants « hors champ » mais qui découvrent eux aussi qu'il y a là un terrain professionnel qu'ils peuvent investir à partir de leurs compétences techniques ou fibre militante (c). Quel que soit leur statut, leur intérêt commun est de sensibiliser les (leurs) associations, institutions et services sociaux aux processus de mise en image d'une réalité professionnelle et accessoirement promouvoir l'outil audiovisuel et ses effets supposés dans les différents segments du champ voire dans d'autres.

a) La vidéo institutionnelle

Les promoteurs de cette vidéo institutionnelle sont des réalisateurs occasionnels issus des diverses professions labellisées dans la branche historique de l'intervention sociale (éducateurs, moniteurs-éducateurs, animateurs, assistants sociaux, etc.) mais aussi des professionnels du champ médical et paramédical (infirmiers spécialisés, infirmiers psychiatriques, orthophonistes, rééducateurs en psychopédagogie et en psychomotricité). Sans véritable formation préalable en audiovisuel, ils cherchent principalement dans la maîtrise de ses équipements, un moyen de construire différentes rhétoriques endogènes. Le produit réalisé entre dans le cadre d'un projet institutionnel

conçu et soutenu par eux. Il est souvent unique et généralement présenté, en dehors des lieux de manifestation, à un public restreint de professionnels ou de décideurs.

On a pu observer que ces productions sont tour à tour :

- autoscopiques ; autrement dit, travailler son image, améliorer sa capacité d'analyse de la relation à autrui (voir sur ce point Bourron et Denneville, 1991) ;
- des moyens d'action avec les usagers ; dans ce cas le vidéogramme (généralement une fiction) est réalisé pour partie par eux en tant qu'acteurs ou opérateurs ;
- des moyens locaux de publicisation d'une expérience de prise en charge, de l'évolution d'une association ou encore de la dénonciation d'une situation sociale ou d'une carence (ce que d'aucuns appellent un film action).

Ainsi dans le segment de la prévention on veut faciliter la compréhension des difficultés de certains groupes sociaux en retraçant une expérience «spéléo» avec des jeunes issus d'un quartier « défavorisé » (Nancy, 1995). Dans celui du handicap, on met en scène « l'aventure » d'une association de parents « qui a grandi avec les enfants qui ont motivé sa création » (Nancy, 1995) ; ou le quotidien d'une personne infirme moteur cérébral (Lausanne, 1995). Lorsqu'on interroge différents réalisateurs sur leurs motivations, il s'agit, là encore, de « montrer », « d'interpeller » ; l'image facilite « l'immédiateté de la compréhension », elle est capable de « mieux montrer la complexité du réel » On retrouve d'ailleurs dans la mise en forme des rhétoriques de légitimation de la conduite le jargon traditionnel, signe d'appartenance, s'il en est, à la branche historique du champ ; par exemple dans cet extrait de présentation d'un film (Nancy, 1995) : « Dans l'approche [audiovisuelle] d'un problème on va créer une distance qui va nous permettre de regarder d'un peu plus près les choses » (cette précision n'a rien de péjoratif).

b) Un habitus professionnel indispensable à la justesse des images

On évoque ici les anciens travailleurs sociaux qui ont « glissé » du côté de l'audiovisuel. En plus de leur fonction de réalisateur, ils exercent souvent celle de formateur audiovisuel dans des centres de formation pour travailleurs sociaux. Certains

ont monté des entreprises de formation et de productions audiovisuelles et proposent outre des initiations, animations ou perfectionnements à la technique vidéo, des projets de production et/ou de réalisation de tout produit audiovisuel (journaux vidéos, construction de scénarios, etc.).

Ces agents, lorsqu'ils produisent des images du social, en proposent une construction plus élaborée, plus professionnelle que les précédentes. On retrouve une véritable écriture, les films sont élaborés autour d'un scénario. Par ailleurs, le réalisateur, de par la professionnalisation de son activité dans une logique industrielle et marchande, est de plus en plus souvent soumis à un cahier des charges qui a son tour conditionne cette écriture. Il est évident que ces réalisations participent en grande partie de l'impératif communicationnel qui s'impose au champ (*cf.* 4.1.1.). La demande que formulent leurs commanditaires (*e.g.* de grandes associations de la branche historique de l'intervention sociale, des organismes publics, des collectivités territoriales) est globalement de réaliser un document « juste » pour qui ne connaît pas l'univers institutionnel ou associatif en question mais aussi (plus rarement) de créer un outil, un support de réflexion pour le quotidien. Les images justes étant généralement celles qui montrent des équipements significatifs ou innovants et leurs agents dans différentes missions (accueil, hébergement, suivi, soins et de prévention, animation, etc.).

Deux exemples peuvent illustrer ces productions. Ils sont tirés de l'observation d'une soirée débat où trois anciens travailleurs sociaux devenus réalisateurs présentent leurs œuvres dans le cadre du forum vidéo d'intervention sociale de Rezé en mars 1994 (la discussion a été intégralement enregistrée et retranscrite) :

- un des réalisateurs, éducateur spécialisé de profession, se présente comme ayant « toujours aimé l'image et le son » ; il se retrouve (donc naturellement) aujourd'hui « avec la vidéo ». Il réalise des films dans les structures médico-sociales et dans les entreprises « parce que malheureusement le social ça paye pas du tout ou presque pas ». Le film projeté montre un entretien avec une personne dans un quartier défavorisé, dans une maison délabrée, en désordre. Le locataire s'exprime et un dialogue s'engage avec le réalisateur, dialogue entrecoupé de panoramiques sur la pièce principale de la maison. Le film est destiné à être projeté lors d'une journée organisée par une collectivité territoriale

sur l'évaluation du RMI. Il est présenté comme « un tout petit budget et qu'on devait réaliser pour montrer un petit peu comment, on pouvait voir le RMI, donc [visibiliser les effets de] l'insertion par l'économique par le logement et par la santé. Et donc, c'était un film qui devait durer une dizaine de minutes [...] fait pour être vu par les politiques, par un petit peu tous les travailleurs sociaux qui intervenait au niveau des circonscriptions ». Pour lui, ces réalisations sont quelquefois des « aventures » ; ainsi, « quand on part tourner comme ça, on ne se rend pas tellement compte de ce qu'on va avoir, c'est-à-dire qu'on sait qu'on doit sortir des choses, on sait qu'on va rencontrer des gens qui sont dans une galère et euh... on finit un petit peu comme voyeur... ». Elles ont aussi parfois un impact immédiat : « Alors la petite histoire, lorsqu'on reprend ce qui s'est passé lorsqu'on a tourné cette vidéo. Il y avait le propriétaire qui était pas loin, le maire enfin pas mal de travailleurs sociaux qui intervenaient là-dessus et puis d'un seul coup voilà que la télé arrive dans le quartier pauvre d'un tout petit patelin [...] Disons qu'il y a eu un échange qui était intéressant [...] et en même temps le propriétaire qui s'était engagé à ce que l'on revienne un an après pour filmer la rénovation de la maison, il disait vous êtes venus quand c'est la merde, venez quand c'est fait. Eh ben, c'est pas fait. Voilà, alors ça représente un petit peu ça, pour moi c'est un peu significatif du travail que je peux faire, parce qu'on se pointe toujours, jamais vraiment quand il faut, on vient toujours chercher quelque chose mais en même temps le film nous pousse à ramener ce que l'on veut » ;

- un second réalisateur propose un film sur le quotidien d'une personne psychotique en famille d'accueil pour promouvoir ce mode de prise en charge. Pour lui, dans la réalisation de ce type de document, la double casquette éducateur/réalisateur est un avantage. Elle facilite la compréhension du milieu et la relation avec les usagers que l'on veut filmer : « J'ai pas le recul de n'importe qui, je savais ce qui m'attendait et j'ai su me dégager de cette gamine qui était vraiment trop encombrante [une personne psychotique adulte qui lui saute dans les bras lors du tournage] parce que j'ai le réflexe qui revient, j'ai vraiment eu ce sentiment-là, de retrouver des gestes et des comportements que je connaissais ». Par ailleurs, cette proximité et cet habitus professionnel permettraient aussi de tourner des images, selon lui, plus fidèles de la réalité : « Je me suis aperçu après avoir filmé des enfants [...] que l'image que j'en ai sortie correspondait à l'image que j'en avais moi dans la tête. Donc la technique audiovisuelle m'a servi à retransmettre ma propre vision de cet enfant...euh...psychotique.

Et ce qui est très intéressant, c'est qu'elle a correspondu à la famille d'accueil et au psychiatre avec qui je travaillais ».

On peut remarquer ici dans la construction de ces conduites que les questions de la position et du rôle, de la place du réalisateur, de ses méthodes, de son savoir-faire et être sont considérées comme centrales. On fait l'hypothèse que la formation et la pratique initiales dans le champ ont maintenant une incidence sur leur manière de travailler, sur leur façon d'envisager la vidéo d'intervention sociale. Ces réalisateurs le revendiquent d'ailleurs ; lorsqu'ils visibilisent des pratiques, ils les esthétisent bien à partir d'une position antérieure et particulière dans le champ.

c) Les réalisateurs « hors champ »

Pour illustrer l'activité de ces agents, on se propose de présenter brièvement deux entreprises de productions. La première est « Starfilm International » d'Alain Casanova et Monique Saladin. Cette dernière est docteur en sociologie, a occupé successivement plusieurs fonctions dans les domaines de la recherche sur les télévisions éducatives et travaille plus particulièrement en collaboration avec le Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM) dans la recherche audiovisuelle sur l'insertion des personnes handicapées ; Alain Casanova, lui, est réalisateur professionnel. Tous deux ont créé et dirigent la Vidéotheque Internationale « Handicap, marginalité et intégration » regroupant plus d'une cinquantaine de films disponibles à la vente. Certains sont (ou ont été) diffusés et/ou coproduits par des chaînes publiques ou câblées en France et à l'étranger (Antenne 2, la Télévision Suisse Romande, la RTBF, Planète...). D'autres sont subventionnés par la CEE, le CNAM ; commandités par le Ministère ou le Bureau International du Travail, les Nations Unies, l'Association de Gestion de Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Handicapés, l'AFM, l'APF pour ne citer que les principaux.

Les traits caractéristiques voire génériques de ces documents rejoignent ceux de la télévision compassionnelle décrite par Dominique Mehl (1996). Des personnes en situation de souffrance physique, psychique et/ou sociale et leur entourage se confient à la caméra et, « au fil des images et des mots, émergent des problèmes qui nous touchent

tous : l'espoir, l'angoisse de l'avenir, la dépendance... » (commentaire du film « Le regard des autres », 1980). Ils s'en distinguent toutefois, dans leur rhétorique de légitimation, par une volonté de sensibilisation et de formation par le film, une approche des personnes et un recueil des témoignages qui ne sont pas ceux d'une équipe de télévision ou d'un présentateur vedette. Par ailleurs, ces réalisations permettraient, comme ils le signalent dans leur ouvrage *Le regard des autres* (Saladin, Casanova, Vidali, 1990 : 23), « de restituer ce que personne n'avait envie de regarder et que l'on peut aujourd'hui entrevoir par la fenêtre du petit écran » en utilisant, grâce à la maniabilité de plus en plus grande du matériel de prise de vues, « la caméra comme stylo, comme instrument d'ethnologie ou de sociologie ». Ceci à un moment où la télévision connaît « un essor sans précédent ». La finalité de leurs productions est donc de proposer une réflexion apportant un certain nombre de sensations, de sentiments et de pensées enrichissant le regard de la société et sur certains rapports sociaux. Des productions permettant aussi de surmonter des appréhensions (dans le cas des images mettant en scène des personnes lourdement handicapées) et d'engager un dialogue ne pouvant qu'être bénéfique de part et d'autre. Une grande partie de l'argumentation porte sur ce qu'il est important pour la personne ou son entourage de montrer de leur souffrance. Bref, des films qui voudraient ouvrir le dialogue, créer un espace de parole authentique, mettre en lumière autant les réussites que les difficultés mais avec une professionnalité quasi militante, différente de celle que demande la réalisation des *reality shows* dans les grands médias.

Ce positionnement se renforce encore par la création en 1985 d'une association sans but lucratif intitulée « Documents pour l'Intégration et le Développement » (DID). Elle veut promouvoir la communication entre personnes valides et handicapées par la production et la diffusion de films décrivant la vie de personnes handicapées et de leurs tentatives d'insertion. Les objectifs sont ambitieux car il s'agit notamment de « faire participer à cette action les organes et les médias de communication dans le plus grand nombre de pays [et de] toucher le plus grand nombre de personnes avec des témoignages, pour obtenir de leur part des attitudes d'ouverture, d'accueil, facilitant l'intégration sociale » (Brochure DID, 1995).

La seconde entreprise de production est la « Cathode Vidéo », association de réalisateurs et de chercheurs créée en 1986, « pour la création vidéo en communication sociale ». Dans la brochure de présentation, on situe son origine dans « le sillage des premiers expérimentateurs vidéo » et dans un « mouvement d'appropriation des techniques de la vidéo afin de mettre en scène les oubliés de la scène médiatique ». Cette association se donne pour objet de « faciliter le développement de recherches sur les mouvements sociaux urbains en utilisant les techniques audiovisuelles ». Elle se présente enfin comme « l'un des spécialistes des films de prévention et de santé publique à destination de publics spécifiques ». Ses réalisateurs professionnels travaillent surtout dans le secteur associatif pour et avec (ATD quart monde, l'Association pour le Développement des Équipements Sociaux, la Ligue des Droits de l'Homme, Artisans du Monde...) mais aussi en collaboration avec la Fondation de France, le Ministère des Affaires sociales, le Fonds d'Action Sociale, la Direction Interministérielle à la Ville, Jeunesse et Sports, des collectivités locales... Là encore les réalisations sont vendues en cassette ou diffusées sur diverses chaînes de télévision (France 2 et 3, Canal J, la BBC, la RTBF, TV Ontario, la RAI...)

Son directeur Gabriel Gonnet, animateur audiovisuel de formation, décrit l'activité de la Cathode Vidéo, à son début, comme « fluctuante et assez difficile à imposer ». L'entreprise travaille aujourd'hui avec « plusieurs concepts d'intervention » qui se caractérisent par des collections de films, présentées comme des outils d'animation sociale avec une méthodologie particulière de réalisation et une diffusion en cassette. Le « concept » qui a le plus d'impact est « un film pour en parler ». Il s'agit en fait d'une collection de quatre films traitant successivement du suicide, de l'adolescence, de la sexualité et de la drogue et s'adressant aux jeunes ; elle est diffusée dans les milieux scolaires et associatifs. La méthodologie consiste à partir sur le terrain en mobilisant divers intervenants sociaux. Il y a création d'un comité de pilotage pour superviser la réalisation (tournage et montage) faite par les jeunes. Le film est ensuite retravaillé par un réalisateur professionnel. Gabriel Gonnet les présente comme « des produits de médiation [...] ils sont vraiment plus faits pour poser des questions que pour y répondre [...] ils provoquent des choses aussi bien dans la phase de préparation que dans la phase de diffusion ». La Cathode tente aussi de créer un réseau de psychologues qui puissent animer les débats lors de la diffusion des films. Pour lui, néanmoins, il reste beaucoup de

travail à accomplir : « Ce qu'on voit, c'est que les financeurs sont fascinés par une seule chose ; c'est la diffusion télévision. Il faut que ça passe à la télévision alors que nous on a sûrement un impact meilleur en direction d'un public cible. Si vous faites un film de jeunes à la télévision, il ne provoque pas forcément la parole et il ne touche pas forcément le public concerné, tandis que nous on est sûr de concerner le public et on est sûr qu'il y a un travail autour du film ; [ainsi] nos films sont plus performants qu'à la télé ». Pour lui, cette forme de médiatisation est clairement un facteur de développement tant pour le secteur associatif que pour l'intervention sociale dans les banlieues ou auprès de jeunes en difficulté. En outre, elle se pose en alternative à ce que montre la télévision. Gabriel Gonnet met aussi en équivalence l'imagerie médicale et celle du social ; pour lui, elles permettent l'une comme l'autre de progresser dans une connaissance de l'humain. D'autant qu' « il y aura de plus en plus de réalisation de type institutionnel, la vidéo est de plus en plus appropriée par tout le monde » ; les facilités de montage avec l'aide des programmes informatiques et une baisse des prix ne peuvent qu'entraîner des évolutions.

L'équipe de la Cathode propose et anime également des « Ateliers de Pratiques Artistiques » destinés à des jeunes âgés de 14 à 20 ans et résidant dans des villes de banlieues de la Seine-Saint-Denis. Ils sont dirigés par un réalisateur en partenariat avec un enseignant pour un établissement scolaire, ou un animateur pour une structure municipale ou associative. Les thèmes traités en 1995 sont « l'idée de la citoyenneté » pour les ateliers hors scolaire et « de la mémoire et du patrimoine » pour ceux qui sont en milieu scolaire. Entre autres, il s'agit de développer l'idée de citoyenneté chez les adolescents à travers une activité artistique, de « s'attaquer aux murs dressés par des incompréhensions entre générations, nationalités, sexes, cultures, quartiers et de réactiver la mémoire des banlieues » (Brochure Cathode Vidéo 1995).

Dans les deux entreprises de réalisation, on peut remarquer dans la rhétorique de légitimation que « lorsqu'on fait un film, il se passe quelque chose sur le terrain ». Ces documents réalisés pour ou avec un public cible sont considérés comme une « aide par la médiatisation ». Ils proposent en fait deux visions médiatiques : la première montre des réalités sociales particulières ; la seconde doit être le point de départ d'une forme d'action ou d'intervention (préparation, réalisation, diffusion) auprès d'un public. On peut remarquer qu'ils trouvent des appuis et des commandes chez de nombreux

décideurs du champ, même s'il « faut se battre pour l'obtenir ». Chez ces réalisateurs, l'image est plus « juste » parce qu'ils revendiquent une rigueur de conception et de réalisation, un travail de création artistique couplé d'une dynamique locale. Pour eux, « si on veut parler des jeunes [des personnes handicapées] on va les voir et on essaye d'être un peu à l'écoute, on ne va pas dire tout sur la question mais on essaye de partir de leurs préoccupations pour dire quelque chose ». Ces diverses réalisations participent aussi de l'émergence d'un courant documentaire qui s'investit de plus en plus dans les images du social et, si l'on se réfère aux programmations notamment en 1996 et 1997, sont prisées par les différentes chaînes de télévision. On peut citer ici l'exemple du magazine « Le droit de savoir » présenté par Charles Villeneuve et diffusé sur TF1 le 26 mars 1996. Il montre deux reportages dépeignant le département des Hauts-de-Seine. Le premier intitulé « L'espoir » est un film de commande du Conseil général - dont Charles Pasqua (invité de l'émission) est le président - réalisé par Florence Saki, journaliste indépendante. Ce documentaire veut montrer ce que sont les réalités économiques, religieuses et ethniques du département en s'intéressant aux populations les plus défavorisées. Il tente en outre de montrer que « tout n'est pas aussi noir qu'on veut bien le filmer [par ailleurs] » et « qu'il y a des personnes, des associations, des groupes qui, malgré divers handicaps sociaux, tentent de s'en sortir et y réussissent ». Le second est une carte blanche donnée par les producteurs du magazine à un jeune réalisateur français de 34 ans, Malik Chiban, né de parents algériens et élevé à Goussainville, à la cité des Grandes-Bornes. Son reportage affiche une vision différente et plus ethnographique de la banlieue venant en contrepoint de celle de l'équipe du Conseil général des Hauts-de-Seine.

d) Les lieux de manifestation des conduites et pratiques socio-médiatiques

Les lieux de manifestations où sont présentées les différentes productions évoquées *supra* et où elles doivent produire un effet, sont d'abord ceux que les réalisateurs mais surtout leurs commanditaires désignent (le siège de l'institution ou de l'organisme, une journée d'étude, une diffusion sur une télévision locale, une conférence, un congrès, une exposition, un salon, etc.). En parallèle, on observe depuis le début des années quatre-vingt, le développement en France, en Italie, en Suisse, en Allemagne et en Belgique, de manifestations audiovisuelles diverses où se rencontrent les producteurs et

réalisateurs du monde audiovisuel de l'intervention sociale. En France les principaux sont : le festival du film socio-éducatif de Nancy et le forum vidéo d'intervention sociale de Rezé (déjà évoqués), le festival du film psychiatrique de Lorquin, d'Auxerre, de Valence ou Nice ; on peut citer encore le festival national de vidéo scolaire, celui intitulé « Regards des jeunes sur la ville », le festival européen du film d'éducation à la santé ou encore celui du film d'insertion. Dans ces lieux de « manifestation » de compétences particulières, les conduites et pratiques socio-médiatiques n'ont, semble-t-il, plus à faire la preuve de leur utilité dans les domaines sociaux, médicaux, pédagogiques ou thérapeutiques. Les preuves sont constituées de plusieurs centaines de films, de reportages et de documentaires. Le festival du film socio-éducatif de Nancy en est à sa douzième édition, le Forum vidéo d'intervention sociale de Rezé à sa quinzième édition et les Rencontres audiovisuelles de l'École d'études sociales et pédagogiques de Lausanne à leur dixième édition. Ces temps et lieux de manifestations sont un carrefour pour les travailleurs sociaux, les enseignants, les animateurs, les professionnels de la culture et de la communication et pour toute personne intéressée par les techniques audiovisuelles et informatiques (le multimédia et les NTIC commencent à apparaître dans le champ, comme on le verra en fin de chapitre). Ils sont à la fois support et moteur dans la construction de diverses conduites et pratiques socio-médiatiques. À leurs débuts, ils ne présentaient que des films « bricolés » en amateurs, des histoires d'éducateurs pour un public d'éducateurs, comme le précise Bernard Prévost, directeur du festival de Nancy (propos recueillis par Alain Dusart, *l'Est Républicain*, 7 juillet 1993). Aujourd'hui on y présente des documents de qualité professionnelle comme autant de preuves des compétences de leurs réalisateurs. Mais leur fonction ne s'arrête pas là ; ils sont aussi lieux et temps de rencontres, de mises en relations et « espace de socialisation interne [...] l'occasion de rassembler quantité de professionnels et de donner corps au groupe » (Walter, 1995 : 106). Ils permettent aussi, à l'instar de ceux de Nancy, de Rezé et de Lausanne, de confronter les points de vue et d'engager des discussions et réflexions sur des questions qui se posent lorsqu'il s'agit de montrer la souffrance et/ou de donner la parole à des personnes qui sont en difficulté. Certaines sont d'ailleurs récurrentes, par exemple : Existe-t-il une éthique, une morale professionnelle particulière lorsqu'on a pour métier de fabriquer, de produire de l'audiovisuel dans le social, de la vidéo en particulier ?

Si l'on se réfère à la brochure de présentation et d'inscription, la dernière édition du forum vidéo de Rezé (mars 1998) autour des pratiques et innovations sociales me semble particulièrement significative de la fonction de ces espaces de socialisation socio-médiatique. Cette manifestation parrainée par la Direction Régionale de l'Action Sanitaire et Sociale des Pays de la Loire, a bénéficié du soutien de l'entreprise d'études et réalisations audiovisuelles SOFT, du Conseil Général de Loire-Atlantique et la ville de Rezé. Ce forum s'adresse à un public très large, depuis les travailleurs sociaux et tout professionnel concerné par l'insertion et la lutte contre l'exclusion, aux élus politiques et responsables administratifs des secteurs sociaux, en passant par les bénévoles engagés dans l'Action sociale et les militants d'associations à caractère social ou culturel ; mais aussi les formateurs, enseignants, étudiants en sciences humaines, professionnels de la communication, de la vidéo et presse écrite. Les parrainages et le ciblage des participants montrent bien le nombre croissant d'acteurs concernés à des degrés divers par cette médiatisation des questions sociales et leurs résolutions. Le forum se déroule sur une soirée et trois journées alternant et/ou conjuguant temps de formation et diffusion vidéo avec des thématiques différentes. Pour cette année la soirée d'ouverture était consacrée au phénomène « techno ». Il faut signaler que les journées sont présentées comme des journées de formation sur la brochure.

La première était consacrée aux violences de l'enfance à l'adolescence et aux opérations de prévention de cette violence chez les jeunes. À cette occasion étaient invités un psychanalyste et un directeur de recherche à l'INSERM responsable d'une équipe de chercheurs qui travaillent sur la santé des adolescents. Même thématique pour l'après-midi avec la participation d'un Centre de Formation des Éducateurs de Jeunes Enfants. La soirée était consacrée à la projection de trois films en présence des réalisateurs : « Un monde de violence », la violence au quotidien, celle qu'on subit, celle qu'on provoque et celle qu'on tolère ; « Récréation » illustrant les petits drames de la vie quotidienne dans une cour de récréation en école maternelle et « Cas limite », violence et socialisation à l'adolescence, réalisé par les Ateliers Varan et Marie Guiraud.

La seconde journée traitait du phénomène du suicide, précisément « le suicide des jeunes et les conduites à risques. Constats et traitement ». Ceci à partir de diffusions et d'une table ronde regroupant des médecins, des responsables d'un centre social de

prévention du suicide et de lutte contre l'isolement. La soirée était, elle, consacrée à des diffusions vidéos notamment une réalisation de la Cathode Vidéo en présence de Gabriel Gonnet. Les thématiques choisies montraient le souci d'être en adéquation avec l'actualité sociale du moment et de traiter ses urgences du moment. Ainsi celle du suicide des adolescents figure parmi les plus préoccupantes. On peut signaler que depuis cette année l'augmentation du contingent « de morts volontaires » entre 25 et 45 ans est plus que jamais « fait social » (deuxième cause de mortalité chez les jeunes de 15 à 24 ans). Ainsi, la dernière conférence nationale de la santé (juin 1997) a cité la santé des jeunes et le suicide au nombre des priorités en matière de santé publique (*ASH*, 1998, n°2032). Huit régions travaillent actuellement à l'élaboration de programmes sur le suicide. Par ailleurs, pour endiguer cette évolution, le secrétaire d'État à la santé Bernard Kouchner a annoncé à la veille de la Journée nationale pour la prévention du suicide le lancement d'un plan faisant de la prévention du suicide la grande cause nationale de l'année 1999.

La dernière journée revient sur le thème de la violence avec la présentation d'expériences locales et d'un documentaire par un chargé de mission au Ministère de l'Éducation Nationale de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche pour le programme : «Prévention de la violence à l'école et des conduites à risques dans les quartiers ». L'après-midi est ici consacrée à des productions de réalisateurs locaux ayant pour thèmes, la vidéo institutionnelle, une expérience institutionnelle avec l'APF et la vidéo avec des jeunes dans un quartier « sensible ».

Plus généralement les programmes de ces manifestations comprennent toujours plusieurs thèmes (*cf.* annexe 14 : les exemples en 1995 du festival de Nancy et celui de Lausanne). On y retrouve généralement le thème du handicap (mental et/ou moteur) qui comprend des productions diverses et variées allant des perspectives locales et internationales d'insertion dans la société des divers handicaps à des exemples particuliers d'intégration, de « vivre au quotidien » présentant des malades pris en charge en placement familial, des vacances pour des handicapés mentaux, l'équitation pour des handicapés (où le cheval est présenté comme médiateur du développement psychomoteur de la personne handicapée), des expériences sportives mettant en scène des personnes atteintes d'un handicap, les différents problèmes de l'enfant polyhandicapé. Un autre thème revient souvent, celui de la pédagogie spécialisée, où se regroupent des

expériences innovantes dans le secteur social comme la préparation à l'insertion sociale de jeunes adultes handicapés moteurs (des jeunes qui préparent une comédie musicale, des jeunes en difficulté d'intégration qui participent à une marche, etc.). On y retrouve aussi des documents audiovisuels en langage des signes sur la prévention du sida ou sur les données de base de la physiologie de l'alimentation et de la respiration, des films de présentation de centres de soins pour enfants et adultes atteints de maladies génétiques. Deux autres thèmes sont généralement assez récurrents : le premier est celui des grands problèmes sociaux contemporains avec la violence entre jeunes, la prostitution, le sida, le lien social avec les personnes âgées, l'exclusion, mais aussi des réflexions sur la notion même de travail (comme valeur en déclin ou en évolution). Le second est qualifié de « fiction » : il regroupe un nombre croissant de courts-métrages « poème » ou « tranche de vie » (comme l'aventure d'une jeune personne trisomique qui apprend que son cheval baptisé Espoir est promis à l'abattoir ; ils s'enfuient donc ensemble vers la mer, la vie, l'infini) ou des scénarios « sensibilisation » (des histoires écrites, réalisées en prison ou dirigées de la prison qui diraient aux autres ce qui se passe au fin fond de soi et de sa cellule).

Pour clore cette section, on peut remarquer d'abord que le travail médiatique du social est une construction collective et interactive de connaissance et de significations sur ce qu'il est légitime de faire et d'être pour intervenir dans le champ. Mais c'est également une construction agissante qui amplifie et traite les causes, grandit les agents, transforme la vision de différentes souffrances sociales en autant de formes d'engagement qui réclament une professionnalité. Une construction qui induit comme dans le cas du Téléthon une nouvelle problématisation et personnalisation de l'engagement qui s'inscrit dans la durée. Par ailleurs, on ne voit pas comment les Restos du cœur pourraient se passer de créer des événements (qui toujours proposent de la connaissance et du sens sur une question sociale) pour stabiliser leurs protocoles. Enfin, il semble bien que la multiplication des sources de témoignages et d'images définies comme « justes » ou « médiatrices » tende aussi à une professionnalisation de plus en plus pointue. On est conduit à penser ici que tous participent, à des degrés divers, autant à une évolution des représentations sur les professions sociales qu'à la construction de diverses professionnalités et contribuent donc bien du double mouvement permanent de professionnalisation/déprofessionnalisation.

5.2. Le travail social des médias

On a déjà vu dans la section et le chapitre précédents différents agents du champ de l'intervention sociale qui se tournent vers les médias, reconnaissent, adoptent ou utilisent leurs professionnalités et/ou leurs objets techniques. Les médias acceptant et multipliant ces occasions de mise en scène des situations sociales et des solutions apportées, la prépondérance voire l'exclusivité donnée à certaines construisent des définitions et des légitimités qui certes ne sont pas exemptes de critiques (souci mercantile, populisme, voyeurisme, simplification à l'extrême, dramatisation, profusion d'images des souffrances, etc.). Malgré cela, beaucoup sont tentés d'aller plus loin, au premier rang desquels la télévision. Lorsqu'un directeur général d'une grande chaîne publique annonce que : « L'ambition, c'est la mission de la chaîne : contribuer à la lutte contre la fracture sociale » (*Téléstar*, n°1040, septembre 1996 : 33), il y a là clairement une volonté de ne plus être simplement témoins et rapporteurs allogènes mais de participer ou d'intervenir avec des conduites diversifiées dans une tentative de résolution de différents problèmes sociaux (5.2.1.). Cette volonté est aussi présente dans la diffusion radiophonique qui selon Édouard Guibert (1991 : 50) est le « deuxième grand moyen d'information utilisé [dans les pays industrialisés] par le public, après la télévision et loin devant la presse écrite » ; ceci tant au plan national que local. On le verra, la diversification des conduites et pratiques socio-médiatiques qui transforme l'espace hertzien en espace d'intervention sociale est tout aussi significative à la radio qu'à la télévision (5.2.2.). Il a déjà été souligné le rôle des différentes presses dans la construction des rhétoriques de légitimation et donc dans la stabilisation de certains protocoles d'intervention ; on se propose maintenant d'analyser comment certains quotidiens régionaux conçoivent, animent et suivent certaines pratiques socio-médiatiques en se prévalant d'être « là où il faut dès qu'il le faut » (5.2.3.).

5.2.1. L'interventionnisme télévisuel

Il convient une nouvelle fois d'avertir le lecteur. Parler d'un « rôle social de la télévision » revient encore à étudier une « boîte noire » au sens de Bruno Latour (1989 : 26) dont on voit à peu près ce qui y entre et ce qui en sort mais dont il est très difficile de décrire les rouages et mécanismes internes. Ainsi, les analyses présentées se fondent, en grande partie, sur un travail interprétatif d'une vingtaine d'émissions visionnées ou enregistrées sans qu'il ait été toutefois possible de rencontrer leurs réalisateurs ou producteurs comme cela avait été initialement envisagé pour procéder au travail de déconstruction de leurs modes de production et de légitimation. Le peu d'informations recueillies sur les conditions et contraintes de construction de ces émissions constitue un des points faibles du raisonnement. L'enquête qualitative réalisée par Dominique Mehl (1996 : 241-247) est sur ce point exemplaire. Cela posé, dans les entretiens réalisés pour l'ensemble de la recherche et dans un des scénarios proposés dans le cadre de l'étude de la MIRE, on a systématiquement interrogé les personnes (et potentiellement téléspectateurs) sur leur perception du traitement télévisuel des situations sociales. Par ailleurs, ce sont fréquemment eux qui ont orienté le chercheur vers des émissions à visionner et à inclure dans le corpus.

Ceci étant précisé, on peut avancer sans trop se tromper que l'évolution de la télévision est - outre un phénomène social - une belle illustration du processus de professionnalisation et de déprofessionnalisation. En effet, dans le champ médiatique ils se construisent et vont aussi de pair avec la multiplication de ses équipements (apparition d'un nombre croissant de télévisions privées ; multiplication des chaînes, des contraintes, objets et techniques d'émission ; convergence numérique des télécommunications, de la télévision et de l'informatique, etc.). On peut aujourd'hui raisonnablement s'interroger avec Guy Lochar et Henri Boyer (1995 : 6) lorsqu'ils évoquent l'avènement d'une télévision interactive, si celle-ci ne va pas définitivement et rapidement évoluer et être légitimée dans « une fonction d'outil relationnel » de plus en plus nécessaire dans une « ère relationnelle » au sens de Dominique Mehl (1996 : 31). On s'est donc attaché à repérer, à rechercher et dans de nombreux cas à visionner les émissions qui d'une part

revendiquent ce relationnel et d'autre part convoquent dans les discours et les images à un engagement dans le social. On a pu observer que dans de nombreux cas ces deux dimensions sont indissociables.

Lors du travail de recueil des données auprès des professionnels labellisés de l'intervention sociale, l'interventionnisme télévisuel prenait sens et s'incarnait autant dans le Téléthon, le Sidaction (pratique socio-médiatique de collecte de fonds et d'engagement pour la lutte contre le sida qui se caractérise par un programme unique rassemblant TF1, France 2, France 3, Canal+, La Cinquième, Arte, M6 et RFO), les émissions dites « de service » (selon Nicole du Roy, *Télérama*, 1995 : 66-67, au début de 1995 pas moins de dix-sept projets étaient envisagés par TF1, France 2 et 3) que dans le phénomène des *reality shows*. Pour les personnes interrogées toutes ces émissions sont une réalité très mêlée. La représentation dominante est que lorsque la télévision intervient dans le champ du social elle explore encore en priorité celui des émotions et ensuite a une tendance à visualiser celui des extrêmes. Dans le cas des *reality shows* (dont plusieurs, parmi les plus décriés ou plébiscités, ont été abandonnés dans le courant de cette recherche), force était d'admettre qu'ils ne sont plus perçus aussi passionnellement qu'a pu le décrire Dominique Mehl (1996 : 215) : « Rejet radical et principal d'un côté, adhésion acritique de l'autre ». Pour beaucoup, ces *shows* (feu les émissions de Jacques Pradel sur TF1 en tête, *e.g. Perdu de vue, Témoin n°1*) fonctionnent simultanément comme spectacle télévisuel, révélateur des problèmes de société et œuvre utile. Tout se passe comme si on s'habitue à être convié avec régularité à des événements médiatiques dont les rituels sont basés sur des pratiques ou la provocation de l'émotion et une demande d'engagement physique ou fiduciaire.

Pour certains, l'émergence, déjà évoquée, d'une télévision du documentaire « social » ou « citoyen » participe également de cette télévision interventionniste. Est souvent cité le magazine *Saga-cités* (magazine des villes et des banlieues) sur France 3 de Bernard Loche et Roger Telo. Il alterne les sujets sur les différentes banlieues et sur les différences dans ces banlieues. Il est présenté, dans *Télérama* (n°2491, octobre 1997 : 139), à la fois comme un magazine qui la positive, qui en « fait parfois de trop dans le registre *united colors of Benetton* » mais qui en même temps est le seul à montrer les différentes initiatives et engagements dans les cités. Les thèmes sont très diversifiés :

publicisation ou portrait d'associations œuvrant à l'insertion, mise en image des difficultés des jeunes peu ou pas qualifiés à trouver un emploi stable ; présentation de trajectoires d'intégration réussie ; pratiques culturelles dans les cités, ainsi le rap est présenté comme outil d'intégration autant qu'outil d'expression corporelle et verbale ; portraits des « grands frères » présentés comme des agents de protection et de médiation sociale ou des correspondants de nuit dans une cité de Rennes, un nouveau métier créé au sein des offices d'HLM pour résoudre les conflits de voisinage par le dialogue et la concertation. Ces correspondants qui « patrouillent » dans les cités sont présentés comme de « nouveaux travailleurs sociaux ». Ces émissions « documentaires » sont mises en équivalence avec les ténors du genre sur les chaînes publiques comme *Envoyé spécial*, *États d'urgence* ou *La marche du siècle*. Dans la même veine, on peut encore citer *Les écrans du savoir*, magazine qui regroupe plusieurs émissions sur la 5e en matinée de 8h30 à 11h30 dont l'une « C'est pas normal » est présentée comme celle de « toutes les exclusions et surtout des gens qui bougent et qui espèrent autre chose » (*Télérama* n°2471, 1997 : 133). Pour la 100ème émission, le 27 mai 1997, les réalisateurs ont invité Geneviève de Gaulle-Anthonioz, présidente d'ATD quart-monde, qui, au moment de la dissolution de l'Assemblée Nationale, intervient à propos du projet de loi sur la cohésion sociale ; Albert Jacquard, généticien, et Michèle Perrot, historienne, pour parler de la crise actuelle et des solutions, pour eux, possibles. Quatre reportages traitent successivement de sujets déjà abordés dans les émissions précédentes : une mobilisation dans un petit village pour éviter la vente d'une maison dont les propriétaires sont surendettés ; la situation des « petits boulots et contrats précaires » ; une personne qui vient de retrouver du travail après cinq années de chômage ; l'association « Alternance » qui soutient des parents franciliens d'adolescents autistes ou psychotiques. En direction des plus jeunes, il existe aujourd'hui, toujours sur la 5e, un *sitcom* civique intitulé *Les Zèbres*. Les thèmes abordés aux travers de l'histoire d'une bande de pré-adolescents correspondent aux classes de 4ème et expliquent les valeurs de la démocratie et le fonctionnement des institutions. Avec le Sida, par exemple, la série donne des indications qui permettent d'apprendre à en parler, montrer comment se servir d'un préservatif ; avec la drogue c'est avant tout la solidarité contre les *dealers* qui est mise en scène.

Tous ces magazines et émissions témoignent d'une réalité sociale qui n'est pas celle que crée « l'agitation télévisuelle » des émissions « où un chèque géant est remis à une association par l'animateur vedette et le partenaire du jour ». Il est fait notamment référence ici aux « émissions spéciales » du divertissement préenregistré « Fa Si La Chanter » présentées par Pascal Brunner. Elles ont été programmées pendant un temps une fois par mois le mardi sur France 3 (abandonnées depuis septembre 1998) et diffusées dans ce que les experts nomment le *prime time* qui définit la tranche des programmes télévisés censés rassembler le plus grand nombre de téléspectateurs. Par exemple, celle intitulée « spécial fêtes de Noël » (le mardi 24 décembre 1996 à 20h50) proposait à des candidats (dans ce cas des enfants accompagnés d'un parrain ou d'une marraine du monde du spectacle ou des médias) d'identifier en quelques secondes une chanson et son interprète. Tous les gains de cette émission ont été versés au *United Nations International children's emergency fund* (UNICEF - Fond des Nations Unies pour l'Enfance). Dans d'autres éditions, des vedettes, chanteurs, animateurs, sportifs sont également venus « jouer » pour l'association Perce-neige, les Restos du cœur, une association de lutte contre le Sida, l'association « la Chaîne de l'espoir » fondée en 1988 par Médecins du monde (indépendante depuis janvier 1995), dont les objectifs sont de faire venir en France des enfants ne pouvant être soignés dans leur pays, pour les renvoyer, une fois guéris, chez eux mais aussi de soigner des enfants dans leur pays et/ou exporter des équipements médicaux et parrainer leur éducation. Les animateurs de ces divertissements sont en quelque sorte auto-désignés comme engagés. Ils donnent des leçons ou prennent position, donnent encore une impression d'énergie inépuisable ; ce qui a l'air de plaire, à l'instar de cette téléspectatrice qui a trouvé l'animateur « gentil, spontané, présentant les situations les plus graves sans voyeurisme ; il a ramené aux réalités de la vie ceux qui les ignorent ou souhaitent les ignorer ».

Le divertissement est donc également occasion ou événement de mettre en scène, de visibiliser des modes d'exercice de l'intervention sociale. La plus caractéristique des constructions et coconstructions à l'œuvre dans l'arène du socio-médiatique (et certainement l'une des plus populaires) est « Fort Boyard » diffusé les samedis soir durant l'été sur la chaîne publique France 2. Il est présenté par Patrice Laffont et Cendrine Dominguez et réalisée par Bernard Flament et Didier Froehly. Le divertissement se déroule dans l'enceinte d'un fortin construit en 1866 et ancré au large

des côtes charentaises. Il met en scène une équipe de six « candidats » confrontée à une série d'épreuves physiques et intellectuelles. Au terme de ces épreuves l'équipe dispose de clés donnant accès à des indices permettant de découvrir un mot de passe qui permet d'accéder à la salle du trésor et s'emparer en une minute trente de piécettes dorées (des boyards) dont le nombre détermine la somme gagnée et ensuite reversée à l'association et/ou l'opération du jour (choisies par les réalisateurs de l'émission après examen des demandes émanant des associations). Son nom et ses objectifs généraux et spécifiques sont déclinés au cours de l'émission et dans les principales revues des programmes télévisés. De fait, outre le soutien financier direct, cette médiatisation permet de faire connaître au « grand public » une association et son champ d'intervention. Dans ce cas, les garants de légitimité sont principalement des sportifs de haut niveau, des chanteurs, des journalistes, des présentateurs, des vedettes. Ces derniers, on l'a vu, sont concernés à des degrés divers par les actions ou objectifs de l'association en question. Cette dimension est centrale pour la réussite de l'aspect divertissement et la réalisation de l'objectif ; autrement dit, « soutenir financièrement » et publiciser un organisme d'intervention sociale. Pour exemples, on peut citer : « les Cyclos du cœur », association de possesseurs de gros cubes qui apporte un soutien moral et matériel aux handicapés ; « le Rire médecin » qui réunit des clowns professionnels et organise des animations dans des services pédiatriques ; « Sida accueil femmes enfants » qui recueille des fonds pour la recherche contre le sida ; « Equi-libre », centre de réinsertion des exclus du monde du travail et de la vie sociale ; « Handi-Cheval » qui développe la pratique des activités équestres pour personnes handicapées ; l'association « Aidera » qui défend le droit à l'éducation des enfants autistes par la création d'établissements éducatifs spécialisés et contribue à leur insertion dans la vie sociale et à la promotion de la recherche médicale ; l'association « Daniel-Balavoine », créée en 1986, qui entend poursuivre le travail du chanteur disparu (fournir du matériel agricole à certaines régions d'Afrique pour permettre à leurs populations de devenir autonomes) ; « ISIS » créée en décembre 1989 qui accompagne les familles d'enfants atteints d'un cancer, leur donne des réponses et des aides dans les épreuves qu'elles doivent affronter. Et d'autres déjà cités par ailleurs comme ATD Quart Monde, ELA, l'AFLM, Cent familles, Rêves. Ces quelques exemples montrent l'ampleur, la nature et la diversité de ce que Nicole du Roy a nommé « le secours cathodique » et « la solidarité en chaînes » (1995 : 66-67).

Mais l'alliance du divertissement et du socio-médiatique n'est pas l'apanage des vedettes et/ou des sportifs. Ainsi dans le divertissement « Capitale d'un soir » sur TF1 présenté par Philippe Risoli et Sophie Favier, c'est une ville qui se mobilise au travers de différents challenges et défis pour une cause. À titre d'exemple celui du vendredi 30 janvier 1998 en direct de Menton qui a choisi avec la participation de deux cents candidats de se battre au profit d'une association qui s'occupe des enfants handicapés. Ces divertissements peuvent aussi devenir une tribune pour annoncer des événements (en l'espèce, une émission spéciale de *Ce soir on passe à la télé* sur France 3 diffusée le 17 juin 1997) où des gens « ordinaires » passent à la télévision pour montrer leurs inventions, spectacles, etc. Une partie de cette spéciale était consacrée à des associations qui annoncent leurs galas de bienfaisance.

On pourrait encore multiplier les exemples ou mettre l'accent sur des tentatives aujourd'hui abandonnées comme *Les ailes de l'espoir* sur France 2 conçu comme une fête de la solidarité d'un type nouveau (une seule émission programmée, initialement mensuelle) ou encore *90' pour agir* sur TF1, conçue elle aussi comme une émission de solidarité et d'entraide sociale (là encore une seule émission programmée, initialement bi-mensuelle). Force est d'admettre qu'on s'éloigne peu à peu du reportage dérangeant, de l'exutoire lacrymal ou d'une contemplation d'une souffrance d'autrui qui suscitent par le texte et l'image de la colère, de l'indignation, la compassion et/ou la suspicion et la méfiance (Boltanski, 1993). Il est important d'insister ici sur le fait que l'action et/ou le fonctionnement de ces associations ne sont pas explicitement présentés ; on fait brièvement référence au début et en fin d'émission à des objectifs très généraux (venir en aide, poursuivre la lutte, redonner espoir, etc.). Généralement on donne la parole au(x) parrain(s) de l'association qui espèrent ainsi sensibiliser l'opinion publique aux drames ou malaises sociaux dont ils ont pris eux-mêmes conscience et reconnaissent comme tels. Par ailleurs, ce « secours cathodique » est présenté comme une réponse plus rapide aux besoins des associations et leur faire gagner « un temps précieux ». On retrouve ici cette logique et rhétorique d'immédiateté voire d'urgence de la réponse face aux lenteurs des circuits d'aide institutionnalisés qui caractérisent la branche historique de l'intervention sociale. Mais on peut toutefois s'interroger : de quelle urgence est-il question ? L'impression d'immédiateté donnée par la multiplication des conduites et pratiques socio-médiatiques ne se confond pas avec celle des médias. Dans ce cas, ils

n'interviennent pas dans l'urgence mais soutiennent ceux qui font de l'urgence un impératif d'action et un impératif communicationnel fondant pour partie leur légitimité. Par ailleurs, comme dans le cas du Téléthon, cette aide « im-médiatisée » n'est plus uniquement dépendante de la générosité des téléspectateurs/donateurs constituant un « grand public » mais des choix et des stratégies de soutien opérés par les chaînes qui ne sont plus simplement à l'interface mais deviennent des partenaires de lutte et enfin de la capacité des garants de légitimité à surmonter les épreuves qu'on leur demande ou qu'ils croient nécessaire d'affronter.

5.2.2. La radio, média de toutes les « urgences »

Comme pour la télévision, le propos ici n'est pas de reprendre la genèse, l'état et les évolutions de ce média mais de repérer certaines des conduites et pratiques socio-médiatiques dans et par la radio (a) en traitant plus spécifiquement en fin de section d'une antenne de Radio France baptisée « Urgences » (b).

a) Des pratiques de diffusion et d'écoute sociales

Il faut d'abord signaler que, comme dans le cas de la presse généraliste évoquée dans le chapitre 3, la radio publicise par les informations brèves qu'elle diffuse (tant au niveau national que local) de nombreuses interprétations et faits divers concernant le champ de l'intervention sociale, ses agents, enjeux et problèmes. De source SOFRES/*Télérama* (1997) un sondage montre que 59% des personnes interrogées juge ce média comme la plus fiable en matière d'information (contre 49% pour la télévision et 48% pour les journaux). En tant que moyen de communication de masse, elle fait certes d'abord partie des médias producteurs d'information et doit donc satisfaire une clientèle nombreuse de surcroît. Ainsi, si l'on se réfère aux sources Médiamétrie de 1997, 98,7% des français possèdent au moins un poste radio et 80% l'écoutent chaque jour. On peut signaler aussi que la France compte plus de 1200 stations, 16 réseaux privés dont 9 musicaux, de grandes stations régionales, des radios associatives et 6 radios d'autoroute (*Télérama* n°2476, 1997). Là encore, que ce soient les stations publiques, généralistes,

bande FM, le social est un sujet porteur et les alliances comme pour la télévision se développent.

Pour aller vite, dans son versant information « grand public », la radio participe à de grandes opérations socio-médiatiques ou à la diffusion de leurs messages d'information. Elle est aussi une tribune efficace pour la diffusion des appels à la solidarité et à l'engagement. En l'espèce, ces conduites se rapprochent beaucoup de celles de la télévision. À titre d'exemple, sur RFM le 2 juillet 1997 le message de Nathalie Baye pour l'enfance maltraitée (grande cause nationale) qui s'adresse aux auditeurs pour leur demander d'acheter et d'envoyer des cartes postales symbolisant l'engagement. On peut encore citer « Fenêtre sur » sur France Culture diffusé en 1996 le dimanche matin vers 7h30 ; ici l'animateur André Chanu présente sur la base des courriers qui lui parviennent deux cas d'auditeurs qui ont besoin d'aide puis lance des appels à solidarité. En outre, différentes stations relayent souvent des initiatives locales de solidarité ; ainsi une opération de récupération de jouets (le bus des jouets) dans les grandes villes de France est annoncée par RTL2 qui diffuse les messages de l'association « Enfants et partage » (l'opération s'est déroulée à Metz le 13 décembre 1997).

Par ailleurs, un appel à l'histoire montre que la radio peut déjà se prévaloir de quelques pratiques « d'écoute sociale ». On fait ici référence aux émissions de Ménie Grégoire sur les ondes de RTL. Celles-ci ont été plus particulièrement analysées par Dominique Cardon et Smain Laacher (1995 : 10-15) pour qui elles sont une « mise en forme d'une pratique sociale inédite : l'expression, dans l'espace public, d'une parole personnelle, offerte simultanément à la publicité anonyme d'un vaste auditoire et à la voix bienveillante d'une animatrice généreuse ». Selon ces auteurs, cette émission très populaire dans les années soixante et soixante-dix consistait déjà « à soumettre les plaintes ordinaires à un examen public » et était en l'espèce « le premier programme de confession radiophonique » créant une forme d'intimité via ce média reprise par d'autres stations ; ainsi Françoise Dolto (une psychanalyste bien connue dans le travail social) était en 1969 le « docteur X » d'Europe 1 et revenait en 1977 aux côtés de Jacques Pradel dans l'émission *Lorsque l'enfant paraît* (cf. l'article de Valérie Péronnet, *Télérama*, n° 2395, 1995 : 184 - 186). Cette forme a été adaptée plus tard, comme on l'a déjà signalé, par la télévision (Mehl, 1996). Pour Dominique Cardon et Smain Laacher,

l'émission de Ménie Grégoire contribuait ainsi à modifier la sensibilité des auditeurs à la souffrance d'autrui, « en donnant au public des mots pour identifier des maux, en proposant des arguments pour s'indigner des violences privées, en traçant les contours permettant de délimiter de nouveaux groupes de victimes » mais aussi comme « mise en commun d'un langage apte à décrire des expériences personnelles à l'aide de notions et de catégories nouvelles (inconscient, désir, fantasme, masochisme, complexe, orgasme, etc.) ».

Dans un autre domaine, l'aspect proximité que représentent et revendiquent aujourd'hui les stations locales est également présenté comme support de communication à la fois locale et sociale. Comme le montrent diverses contributions lors des ateliers de l'intégration sociale (1995) organisés par l'Agence pour le Développement des Relations Interculturelles, après un début difficile elles connaissent aujourd'hui un regain d'intérêt (il en est de même pour la télévision locale). Dans cette transformation des fréquences locales en fréquences sociales, les panégyriques sont très significatifs des orientations que souhaitent prendre leurs promoteurs. Ainsi une directrice de radio locale (Canal Sambre) définissait sa station comme « le vecteur d'une expression [...] par lequel transitait l'énergie positive nécessaire à la recomposition du tissu social. La radio locale devait aider à panser les déchirures causées par la délitescence du système socio-économique ». Cette station se concentre notamment sur des actions d'alphabétisation et de traduction. De même, le Président de la Fédération des radios associatives du Nord en parle comme d'un équipement d'échange interactif : « La radio locale permet aux auditeurs et à des groupes structurés de devenir les acteurs du développement local et les aide à devenir les porte-parole de leurs expériences ». Enfin pour Bernard Loche (rédacteur en chef de *Saga-cités*) les radios locales qui ont tenu dans la durée « ont un côté "échanges d'expériences" et aussi "pôle de services" en direction des associations et des habitants » (Actes des ateliers de l'intégration sociale, 1995 : 33-51). Dans la même veine, on peut aussi signaler l'exemple de « Partenaire Radio », atelier radiophonique itinérant (de mi-juin à mi-octobre 1997) qui se balade dans les quartiers dits chauds de plusieurs grandes villes pendant l'été et initie les jeunes à la technique radio. Cette opération, qui n'est pas sans rappeler celle des vidéobus (cf. chapitre 4), est financée par le Ministère du Travail et des Affaires sociales. Elle est réalisée en partenariat avec le réseau Printemps du Printemps de Bourges (organisateur des concerts Cités-Rock qui clôturent les cinq jours

de radio) et par Fun Radio (qui diffuse les messages de Prévention sida réalisés par les jeunes). Ainsi, dans chacune de ces villes (Bordeaux, Marseille, Chambéry, Nice, Perpignan, Paris dans le quartier de la Goutte d'or...) avec une fréquence temporaire accordée par le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA), il s'agit pour Selma Schnabel et Patrick Buret de diffuser des informations sur le sida et de donner la parole aux jeunes des quartiers. Dominique Guihot fondateur et directeur de Partenaire Radio, prévoit pour 1998 plusieurs stations de cités qui pourraient à terme s'implanter définitivement et diffuser tout au long de l'année dans ces quartiers. (*cf. Télérama* n°2482 : 108-109).

On peut remarquer ici l'importance que prennent différents médias locaux ou de proximité et notamment les radios communautaires ou associatives. Si l'on suit Claude Laviolle (1995 : 34) : « L'engouement constaté envers les différents types de médias locaux révèle qu'ils sont forts de nombreuses potentialités. Ils répondent à des attentes et deviennent alors des acteurs utiles lors de la définition des politiques de développement local » Il est donc également important pour eux de manifester ces potentialités. L'un de ces lieux est le festival des médias locaux qui se tient depuis 1988 presque chaque année à Marne-La-Vallée. Il rassemble la presse écrite, celle des collectivités territoriales, les radios et télévisions locales, les médias télématiques et l'affiche, et a pour principal objectif de développer des synergies entre les partenaires.

b) Les urgences de Radio France

Dans ce socio-médiatique radiophonique, la création en janvier 1994 de l'antenne « Urgence » sur Radio France est certainement la pratique plus intéressante. Sans équivalent (encore) en Europe, cette antenne du service public se définit comme une « radio de service et de solidarité » proposant des réponses aux besoins de première nécessité. Elle émet quotidiennement sur ondes moyennes de 16h à 18h dans la région parisienne. C'est une radio de solidarité destinée aux personnes en situation de rupture professionnelle ou personnelle qui au-delà « du service pratique, de l'adresse utile » revendique de leur redonner la parole et de rétablir le dialogue. Elle se propose d'être un relais, un lien entre ceux qui sont aujourd'hui dans l'extrême difficulté (ou en passe de l'être) et tous ceux qui les aident, au premier rang desquels les associations mais aussi les

centres d'accueil, les entreprises et les organismes publics. Par ailleurs, « Urgences » sert de tribune à la multitude des nouvelles solidarités à l'œuvre au plan local et national.

L'équipe est composée de douze professionnels de la radio (animateurs, reporters, techniciens). Si l'audience de cette radio de service et de solidarité est peu mesurable on peut en revanche mesurer l'importance accordée à cette pratique d'intervention grâce à plusieurs marqueurs :

- sa retransmission sur la fréquence de Radio-Bleue ;
- le soutien que lui accordent les autres médias (télévision, presse écrite notamment) ;
- la distribution, par le Secours Populaire, le Secours Catholique, Emmaüs et l'Armée du Salut, de 1 600 postes de radio offerts par Radio France et TDF à laquelle s'ajoute la volonté des associations d'équiper leurs locaux pour diffuser les programmes ;
- les nombreuses personnes en difficulté qui viennent spontanément apporter leur témoignage en direct du studio d'Urgences ;
- les personnalités du monde politique, associatif et culturel, reçues à l'antenne : l'Abbé Pierre, Jacques Chirac, Monseigneur Lustiger, Albert Jacquard, Yves Coppens, Claudia Cardinale, Jean-Claude Carrière, Ivry Gitlis, Cabu, Daniel Gélin, Georges Moustaki, Xavier Emmanuelli, Française de Veyrinas, Simone Veil, Martine Aubry...

Si l'on observe sa grille des programmes, on peut sérier trois grandes « missions de service public » :

- une diffusion d'informations pratiques régulièrement mises à jour (où dormir ?, où recevoir des soins ?, où manger ?, comment faire valoir ses droits ?, comment percevoir le RMI ?...) ;
- la mise en place de temps de parole et de dialogue : les témoignages (permettant également de mieux connaître les besoins des personnes) sont directement recueillis ou transmis sur l'antenne soit par téléphone, soit par des reportages réalisés sur le terrain ;
- une activité de conseil : « Urgences » reçoit de nombreux représentants d'associations, ainsi que des spécialistes: médecins, juristes, assistantes sociales... Exemples de thèmes traités à l'antenne: « Logement: comment éviter l'expulsion ? », « Santé: les accueils précarité dans les hôpitaux », « Comment éviter le surendettement ? » ...

Plus précisément, si l'on se réfère au dossier de présentation de la station, ces missions se décomposent comme suit :

- les infos-services (chaque ½ h), c'est-à-dire celles : des hébergements pour le soir (en relais avec le Samu social) ; des repas gratuits (adresses, horaires et menus) ; de l'initiative du jour (vitrine d'une action, d'un service spécifique) ; des activités culturelles et de loisirs ;

- l'émission « précarité citoyenneté » (le lundi de 16h à 17h) où on retrouve des informations pratiques : comment se soigner, se nourrir, se loger, obtenir le RMI, la carte Paris Santé, les aides de la CAF... ;

- « 5 à 6 ASSOC » (les lundi, mardi de 17h à 18h) ; ici « Urgences » reçoit une association active dans le domaine de la précarité. Des reportages sur le terrain illustrent le travail de l'association et redonnent la parole aux exclus ;

- « un hiver de trop » est consacré aux entreprises, fondations, membres du gouvernement ;

- la « Boîte postale » est une messagerie pour les foyers d'hébergement ;

- « Et la famille » est consacrée notamment aux familles monoparentales ;

- « Emploi, mode d'emploi » s'intéresse aux métiers et aux formations (portrait-robot de l'un d'entre eux, débouchés, témoignages) avec les meilleures filières pour accéder et les adresses indispensables ainsi que les conseils du Ministère du Travail ;

- les « Faits du jour » sont des réactions à l'actualité sociale de la semaine ;

- « Zone-art » est présenté comme le magazine de la culture de rue ; il s'agit de publiciser les créations et espaces d'expressions des ou pour des personnes en difficulté (spectacles gratuits, expositions, etc.) ;

- « Divers-cité » (toutes les trois semaines), c'est l'intégration vue par le comédien Saïd Amadis et un invité ;

- « Extérieurs » est le magazine des reporters d'Urgences (le samedi de 17h à 18h toutes les trois semaines). Dans l'un des reportages est notamment décrite une expérience diffusée sur les ondes de la Radio Télévision sénégalaise et initiée par l'ONG « Plan International ». On vise ici à utiliser la radio pour donner la parole aux enfants. Les prochaines radios créées par Plan International sont prévues au Togo ou au Cameroun (cf. *Télérama* n°2478 : 112-113) ;

- « Média-cités » est une rencontre avec le monde de la presse traditionnelle et celle de la rue autour de l'actualité sociale avec un invité (homme politique, chef d'entreprise, président d'association, syndicaliste) ;

- « La semaine d'Urgences » est une sélection des rendez-vous de la semaine, commentée par un invité (personne en difficulté, artiste ...).

Pour mieux comprendre ces différentes missions, on a réalisé un recensement (non exhaustif) entre janvier 1997 et janvier 1998 des différents sujets (publiés dans *Télérama*) qui présentent ou mettent en valeur une intervention sociale et/ou une thématique sociale (cf. détail des principaux sujets dans l'annexe 15). Les 181 sujets repérés se répartissent en trois grandes thématiques :

- la première se compose de « coups de projecteur » sur différentes associations, fondations ou services et leurs activités. On en a dénombré 75 (41,4%) ; parmi ceux-ci, on retrouve la Fondation du Crédit Mutuel, la Fondation d'entreprise du Crédit Coopératif, la Fondation de France, les Bébés et Camions du cœur, l'Armée du Salut (plus précisément son service de recherche des familles). Ainsi ont été présentés l'expérience d'un Centre de prévention sanitaire et social visant à permettre l'accès des plus démunis aux soins dentaires et notamment aux prothèses, un centre de protection de l'enfance, un foyer qui accueille des jeunes précaires ; une association (Alternet) qui veut combattre l'exclusion à coup d'ordinateur ; le DAL... ;

- la seconde peut se résumer par la formule « comment faire pour ? » ; elle diffuse des modes opératoires ou des manières de faire davantage sous forme de recommandation. On en a dénombré 44 (24,3%) comme la préservation des familles en cas de violences conjugales, le départ en vacances avec les enfants, sortir de l'alcoolisme, garder le contact avec la famille en prison, se former pour décrocher un emploi, remplir son dossier HLM, rédiger un CV, ouvrir un compte bancaire, se défendre contre un licenciement, se rendre utile pendant les fêtes... ;

- la dernière se caractérise par une diffusion d'informations et d'interprétations sur le fonctionnement de certains dispositifs, l'allocation de certaines aides et/ou la mise en œuvre d'une politique sociale. On en a dénombré 62 (34,3%) dont le suivi psychiatrique des personnes en difficulté, les bébés et la précarité, les métiers du théâtre, les zones franches, le saturnisme, les oscars du mécénat, l'accessibilité aux chômeurs des métiers du multimédia, le soutien psychologique des personnes démunies, vivre dans la

rue avec un animal domestique, les crises familiales, les réveillons des associations caritatives... ;

Il faut bien constater la grande variété des sujets abordés et l'aspect spécialisation en direction de différents publics cible. Là encore, par une proximité et une interactivité avec un nombre important d'organismes d'intervention sociale, on veut à la fois répondre à l'urgence et soutenir ceux qui y répondent. Il ne s'agit pas en revanche d'apporter en deux heures des solutions toutes faites. Emmanuel Moreau, surnommé dans certains articles « le bon Samaritain de Radio France », schématise son émission ainsi : « pas de larmes, pas de misérabilisme, nous essayons d'être positifs ». Dans l'entretien qu'il m'a accordé, il présente son équipe comme celle réunissant « des professionnels de la radio qui mettent leurs capacités professionnelles au service d'une cause [...] on n'est pas des assistantes sociales et on ne doit surtout pas l'être ». L'idée de cette forme d'intervention radiophonique en direction des plus démunis est née chez lui - avec les premiers froids et morts de novembre 1993 - d'un « sursaut de citoyenneté ». Pour lui, la radio est un média parfaitement adapté aux missions précitées pour plusieurs raisons : son immédiateté et la rapidité avec laquelle on peut atteindre différents publics ; ainsi « on peut tout de suite annoncer une nouvelle, c'est-à-dire un foyer d'hébergement vient d'ouvrir ou une station de métro restera ouverte ce soir pour protéger les personnes contre le froid » ; le caractère intimiste et anonyme de la radio : « quand on écoute la radio, on a le sentiment qu'on nous parle à nous et non à une collectivité » ; enfin, « tout le monde a un poste de radio » et la taille de l'objet permet de l'emporter avec soi. Par ailleurs, selon Emmanuel Moreau, la radio peut plus facilement donner (ce que revendiquent beaucoup d'émissions) la parole aux plus démunis que les autres médias qui ne laissent que très rarement témoigner.

« Urgences » se présente aussi comme un partenaire à part entière des associations de lutte contre l'exclusion. Il s'agit bien sûr de valoriser leurs activités mais aussi de jouer un rôle d'interface et leur permettre de se découvrir, de cohabiter et de collaborer ; dans les premières tentatives, il est apparu que les associations fonctionnaient davantage « chacune pour elle, et puis ne savaient pas ce que l'autre faisait ». Aujourd'hui toutes les « grosses associations » de ce segment de l'intervention sociale sont représentées et collaborent avec « Urgences ». Par ailleurs, l'émission relaie aussi

les messages ou informations de la Caisse d'Allocations Familiales (heures d'ouverture...), du Samu social (informations sur les nouveaux services, mise en place d'un numéro de téléphone...), la Mairie de Paris (actions pour la précarité...). De même, des particuliers téléphonent pour proposer leurs services ou des logements, ceux-ci sont alors guidés vers de « gros organismes, type Fondation Abbé-Pierre ».

Comme promoteur et défenseur des « radios de service » et plus particulièrement de service public, Emmanuel Moreau en espère beaucoup. Il prévoit maintenant d'étendre la méthode « Urgences » notamment via les 38 stations régionales de Radio France. Pour lui « si on veut apporter des solutions elles ne peuvent être que de proximité dans un premier temps ». Une des évolutions probables est de scinder le programme en une partie locale et une seconde qui soit d'intérêt national (explication des politiques de lutte contre l'exclusion, etc.). Ainsi, les radios locales reprendraient des éléments de la grille d'« Urgences » pour apporter des solutions locales et diffuseraient un programme plus général de sensibilisation. Autre piste possible avec ce type d'évolution, utiliser le maillage des stations locales pour échanger et mutualiser les initiatives locales. Il faut signaler qu'il existe déjà « Urgences Lille » (une heure, cinq jours par semaine depuis juin 1995). Enfin, depuis septembre 1997, Emmanuel Moreau dispose également d'un temps d'antenne le week-end à France Info, dans une émission baptisée « Nouvelles Solidarités » qui a pour vocation de présenter l'action et les bénévoles d'une association à but humanitaire.

5.2.3. Noël de Joie : la solidarité « là où il faut, dès qu'il le faut »

En ce qui concerne la presse écrite, les conduites et pratiques socio-médiatiques se traduisent essentiellement par des opérations locales et/ou régionales de solidarité. C'est l'une d'entre elles qu'on se propose d'étudier dans cette section. Il s'agit des campagnes de solidarité annuelles baptisées du nom de l'association qui les organise « Noël de Joie » et dont le support est l'un des plus importants quotidiens régionaux *Le Républicain Lorrain*. On peut signaler en marge que ce type d'opération existe aussi dans un autre quotidien lorrain *L'Est Républicain* sous l'appellation « Noël pour tous ».

Pour traiter ce point on a travaillé à partir du document de présentation des activités de l'association, d'extraits de ces dernières parus dans le quotidien et dans une publication interne (*Relation*) et enfin, d'éléments d'un entretien semi-directif avec le coordinateur des campagnes.

Comme leur nom ne l'indique pas, elles sont annuelles et annuellement renouvelées depuis 1962. Ces campagnes présentées dans le quotidien comme « une grande chaîne de confiance et de partage pour endiguer la misère, le malheur, la solitude, et le désespoir » (*RL*, 13 mars 1994 : 21) gardent selon leurs promoteurs à leur origine comme dans le contexte actuel toute leur raison d'être. En effet, l'association « Noël de Joie » fait suite à différentes mobilisations régionales fédérées ou suscitées par le journal et son fondateur Victor Demange lors de différentes catastrophes naturelles à la fin des années quarante. Il s'agissait notamment de venir en aide à des sinistrés mosellans lors d'une crue en 1947 mais aussi au niveau national comme en 1959 lors de l'effondrement du barrage de Malpasset dans le Var. Le succès de ces mobilisations a été traduit comme « une volonté des Lorrains de dire que ce serait le journal qui connaissait le mieux les cas et serait mieux à même de répartir les sommes qui lui seraient confiées ». Le journal était donc à la fois crédité d'une connaissance des publics nécessiteux et d'une capacité à fédérer les efforts. Plus même, pour emprunter une formule de Pierre Bourdieu (1996 : 74), il agissait comme « instrument d'information mobilisatrice » ; il était celui qui annonçait la catastrophe, fédérait la mobilisation, montrait le résultat des efforts et désignait ceux qui les avaient consentis. Son coordinateur actuel, Bernard Dupré (journaliste), précise que « à chaque fois on publiait le nom du donateur avec la somme qu'il avait envoyée [...] ça se fait toujours, d'ailleurs ». Depuis, les demandes sont devenues plus nombreuses et plus diverses comme l'écrit encore Bernard Dupré : « Les besoins changèrent. Vêtements, cuisinières, colis de victuailles distribués par milliers sont aujourd'hui relayés par des aides aux personnes âgées, aux plus démunis et aux associations s'occupant de malades et de handicapés [...] De nombreux médias découvrent aujourd'hui la solidarité spectacle. En Lorraine, générosité et solidarité ont été de tout temps » (*Relation* septembre-octobre 1992).

Les campagnes « Noël de Joie » fonctionnent avec une grande diversité de sources : des dons directs (initialement dans des troncés placés dans des commerces) ; des

tombolas ; des souscriptions ; des ventes diverses et des spectacles organisés pour l'association. Ces campagnes décrites comme « partie intégrante de la vie des Lorrains » initient, soutiennent et mettent en scène des formes d'intervention sociale en direction d'associations ou de publics de plus en plus nombreux et variés : familles de malades ou en difficulté, recherche médicale, catastrophes naturelles, aide aux personnes âgées, aux orphelins, aux handicapés, aux écoliers, partenariats divers. Ce faisant, cette pratique socio-médiatique est indissociablement liée au quotidien (dans les deux acceptions du terme) ; la couverture, la logistique, l'impact et l'implication du *Républicain Lorrain* dans la vie de la région sont un des éléments clés de sa réussite et de sa pérennité. On peut la présenter comme une activité à part entière du journal qui mobilise toutes les agences locales du quotidien, son service de promotion et une équipe d'animation spécialement détachée pour sa mise en œuvre, dont les principes sont d'une part de sensibiliser en créant ou en soutenant des événements (sous forme de manifestations y compris dans les plus petites localités) et d'obtenir l'engagement des lecteurs dans ces derniers. En ce sens, cette campagne soutient, impulse et concerte. Mieux même, elle travaille en collaboration avec « les services sociaux qui nous sollicitent quand ils sont placés devant une urgence » (édition du 2 mai 1997 : 17).

La réponse à l'urgence est aussi l'une des finalités de cette pratique. Bernard Dupré précise que dans ce cas, il appelle la Présidente, « monte tout de suite dans son bureau [...] ça peut être un incendie, une famille à la rue ; le lendemain matin nous, on est en mesure de lui amener un premier secours, mais on ne veut pas se substituer aux organismes existants ». La sélection et le traitement des autres demandes sont réalisés par eux une fois par semaine. Souvent l'association ne finance pas l'intégralité d'un projet ou d'un achat ; dans ce cas, il existe un partenariat avec des clubs service, notamment le Lion's Clubs, le Rotary, Inner-Wheel, Kiwanis, Fifty-One... Comme le souligne encore le coordonnateur : « Lorsqu'on estime un projet valable, on va trouver des partenaires pour assurer un soutien complémentaire, et réaliser avec eux un montage financier ».

Si l'on se réfère aux chiffres publiés par le quotidien, en trente années « Noël de Joie » a recueilli et reversé 65 millions de francs (six milliards et demi de centimes). Le comité d'honneur qui assure une « surveillance morale » se compose de personnalités

régionales mosellanes et meurthe-et-mosellanes. Une fois par an en mars se déroule au siège du journal un rassemblement de personnes et de personnalités, présenté comme une « Grande fête de la solidarité » ou encore « la rencontre annuelle de ceux qui donnent et de ceux qui reçoivent » (*Relation*, mars 1986). Ce rassemblement marque traditionnellement (et symboliquement) l'aboutissement d'une campagne. Pour Mme Puhl-Demange, présidente de l'association et président directeur général du quotidien : « Tout cela est le travail d'une équipe de techniciens, journalistes, commerciaux, chauffeurs qui travaillent avec foi. D'année en année le cercle s'est agrandi. Depuis trente ans nous avons trouvé beaucoup de satisfaction dans le chemin engagé vers les autres, un chemin qu'on ne peut désormais plus quitter » (dossier de présentation 1997).

À titre d'exemple, on peut s'arrêter sur la campagne 1992/1993 dont les actions et les résultats sont systématiquement publiés (édition du 2 mai 1993 : 17). Au chapitre des recettes, la campagne fonctionne principalement grâce à des dons, tombolas, souscriptions, ventes diverses, spectacles et opérations spéciales organisés pour l'association (dons en espèces, vente de billets de tombola, souscription pour une Citroën AX, dotations en nature, ventes de calendriers, de bougies, de pins, de cœur en chocolat, de cartes de vœux). Au chapitre des dépenses on retrouve des aides aux familles (en espèces, en bons d'achats, des aides en nature), des aides aux associations et aux écoliers pour des classes de découvertes ou des excursions, des dons en nature. Ainsi, 1990 familles ou personnes isolées ont été aidées, ce qui représente une somme de 1 441 372 F. Dans ce cas, il s'agit souvent de chômeurs, de femmes abandonnées ou de personnes très démunies. Ces aides sont généralement remises aux services sociaux en contact avec les demandeurs, sous forme de bons d'achat en alimentation, chauffage, vêtements dans les grandes surfaces et chez les commerçants de la région. C'est une secrétaire de direction, qui centralise toutes ces demandes d'aides qui prennent la forme d'un exposé sommaire des cas et des motivations (par les services sociaux) de la demande. Parallèlement à ces aides individuelles, 1 300 000 F ont été remis à des associations s'occupant de personnes handicapées, de personnes âgées ou malades pour des achats bien ciblés : fauteuils électriques, lits, matériel informatique, etc.

Par ailleurs, « Noël de Joie » aide certains hôpitaux à produire des animations (achat d'un piano, financement d'après-midi récréatifs) et/ou soutient la recherche

médicale notamment avec ELA (on peut signaler en marge que le projet Myéline d'ELA a notamment démarré en Allemagne grâce à une famille qui a accepté que la *Bild-Zeitung* parle d'elle pendant plusieurs mois et a recueilli une somme très importante des lecteurs émus) ou encore un partenariat avec le Téléthon (limité dans ce cas à l'accueil dans les locaux du quotidien de la Convention annuelle des responsables départementaux et partenaires locaux du Téléthon et à une diffusion des informations sur l'événement). L'association s'associe aussi au montage d'opérations spécifiques comme la création de la maison parentale proche du Centre Hospitalier Universitaire de Nancy, en soutien à l'Association pour les Recherches des Maladies Infantiles Graves. Les partenaires étaient ici RTL Télévision, un autre journal *La Liberté de l'Est*, la Caisse d'Épargne, la SNCF. On peut encore citer l'opération « Les Enchères de l'Espoir » toujours avec RTL Télévision au profit de l'Association France Greffe de Moelle. Ici des chanteurs ou personnalités ont mis aux enchères certains objets (disque d'or, costume, bouteilles de vin, etc.), l'ensemble a été retransmis à la télévision. On peut observer que l'association s'entoure de partenaires lourds comme les groupes financiers (e.g. le Crédit Agricole, la Caisse d'Épargne, le Crédit Mutuel, la Banque Populaire de Lorraine) ou de grandes entreprises (e.g. la Poste, la SNCF, la marque Citroën). Comme dans le cas du Téléthon l'investissement d'entreprises privées et publiques s'opère avec des régimes de participation ou de représentation qui, comme le montre Jacques Walter (1997a), « rendent l'indispensable présence de ces dernières acceptable sans nuire à la configuration éthique dominante ».

Dans un supplément du journal *Parade 97* l'action de « Noël de Joie » est présentée comme « une solidarité au quotidien pour les handicapés et les plus démunis ». On précise aussi que l'année 1997 aura été marquée par une augmentation de la solidarité en Lorraine avec le recueil d'une somme globale de 5 158 000F soit une hausse de 6%. On insiste sur le fait que l'argent ne fait que transiter par l'association : aucune thésaurisation mais au contraire une prise en compte et une réponse rapide « à l'attente de ceux qui souffrent, des malades, des démunis, des handicapés (...) qui vivent dans notre ville, dans notre village, dans notre quartier », comme l'écrit Bernard Dupré et ce « avant tous les spectacles télévisés ». L'accent est donc mis sur l'antériorité des campagnes « Noël de Joie » et sur l'adéquation de la distribution de l'aide avec les besoins immédiats des personnes vivant « près de chez nous » souvent non satisfaits par

les grandes récoltes de fond plutôt destinées à la recherche. On y évoque également deux « grands » projets : celui d'une école de chiens-guides à Metz et celui d'un centre d'accueil pour personnes autistes à Créhange (57). Le premier résulte d'un partenariat entre une école de chiens-guides des Flandres et Noël de Joie. Cette école envisage de créer prochainement une structure pour l'est de la France permettant des déplacements plus faciles pour les non-voyants et des stages pour les éducateurs. Le second en partenariat avec l'association Envol Lorraine, l'Union départementale des sapeurs pompiers de la Moselle et la Préviade. Ce centre permettrait d'accueillir une trentaine de personnes autistes à temps complet ou partiel et en accueil de jour.

Malgré l'importance et la diversité des actions, il y a une volonté de ne pas structurer davantage le dispositif ; les promoteurs souhaitent conserver un rôle de relais et surtout de proximité. Même si comme le déclare Bernard Dupré : « Il y a une collaboration avec les services sociaux, c'est déjà un point qui nous rapproche un peu du social, ce qui est important c'est qu'on a quand même notre liberté de jugement et de créer des événements. Un journal s'est fait pour aider les gens ; quand les Lorrains sont malheureux nous aussi ; donc on fait du social, on essaie de les aider ». Il précise encore « qu'il faut s'investir et suivre l'actualité afin de bien cibler les besoins ; [aussi] nous arrivons à créer l'événement, à faire des projets, à lancer des idées qui se concrétisent toujours » (*Relation*, octobre 1985). Bref, si les demandes changent, la méthode reste identique. Les médias prennent, pour Bernard Dupré, « une place grandissante et fonctionnent comme passage obligé de la fédération des dons et des bonnes volontés. Il ne s'agit pas de se substituer mais davantage d'accompagner et de fédérer une solidarité locale ».

Lorsqu'on analyse le côté visible de ces campagnes et les rhétoriques qui l'accompagnent, leur efficacité viendrait d'une part de la souplesse des actions de l'association et sa rapidité d'intervention dans les aides ou les soutiens accordés, et d'autre part du fait qu'elles fonctionnent à la fois comme relais et comme trait d'union entre différentes associations. Enfin, parce qu'elles publicisent toutes les actions (du concours de belote à l'opération télévisée) quels que soient leurs résultats ou leur ampleur. Dans ce cas, c'est la proximité et la visibilité qui motivent l'engagement. Ce faisant, elles définissent, célèbrent et mettent médiatiquement en équivalence différentes

grandeurs. Ainsi, chaque « élan de générosité » est publicisé dans le quotidien avec la photo et le nom des bénévoles, donateurs, organisateurs depuis les chaussons tricotés et vendus 30F la paire, permettant de récolter 5 300 F (édition du 22 janvier 1997 : 12) jusqu'aux ventes et récoltes diverses d'associations ou clubs services locaux (ventes de bougies Noël de Joie) 1 390 F (édition du 9 janvier 1997 : 5). Les articles, qui reprennent toujours des cas particuliers, incitent les lecteurs à une traduction et une mise en équivalence (les petits peuvent faire autant que les grands ; les grands font la même chose que les petits) ; ces éléments peuvent dès lors fonctionner comme des modèles à suivre mais aussi comme le reflet d'une authenticité et d'une utilité de la pratique. Par ailleurs, ces campagnes donnent lieu à une mobilisation importante de bénévoles ; elles servent de support à des gestes et des intentionnalités de solidarité qui (peut-être) sans elles n'auraient jamais vu le jour. Si on peut bien sûr avancer que la presse régionale a tout intérêt à diversifier ses stratégies (stratégie éditoriale axée sur la vie ou l'activité locale) pour maintenir ou accroître ses parts de marché, elle montre aussi au travers de ces pratiques les mobilisations possibles et importantes des individus lorsqu'elles sont fédérées, organisées et rendues visibles dans l'espace public par un média local, qui si l'on suit Claude Laviolle, directeur de l'Observatoire des médias locaux, peut répondre «aux exigences d'identité et aux besoins de repères auxquels aspire le citoyen désorienté» (*in Les actes des ateliers de l'intégration locale*, 1995). On voit aussi que l'évolution des dons et de l'engagement bénévole devient de plus en plus indissociable de leur médiatisation.

5.3. Les relations et territoires du socio-médiatique

Pour le dire d'une formule, tout se passe comme si le *social work* devenait progressivement inséparable d'un *social network* dans une société définitivement « conquise par la communication », selon l'expression de Bernard Miège (1997). Ceci avec une professionnalité plus ouverte sur la scène publique et portée par des professionnels et des bénévoles engagés, des événements et des objets. Tout concourt donc aujourd'hui à faire du territoire d'intervention un territoire d'émission et inversement. « Émission » est pris ici dans sa double acception à savoir : l'action d'émettre, de livrer à la circulation et celle d'une production et d'une transmission de

signaux. On a vu que si dans cette construction les positions tendent à devenir homologues, elles ne sont toutefois pas homogènes. Pour aller plus loin, on va voir que ces conduites et pratiques socio-médiatiques affirment et légitiment à la fois une croyance dans l'action directe et dans l'action à distance et multiplient les territoires qui les portent (5.3.1.). Mais cette évolution de la médiatisation des causes et des engagements en croise une autre (souvent qualifiée de révolution technique et sociologique aussi importante que celle de l'imprimerie) : celle du micro-processeur avec ses nombreuses utilisations en « tiques » (informatique, bureautique, robotique, domotique...). Quelques expériences tendent à montrer que l'informatique, associée aux avancées rapides des télécommunications et de télévision, annonce et prépare - là encore, avec des enjeux économiques et politiques importants - un changement dans les rapports sociaux et ceci au niveau planétaire (5.3.2.).

5.3.1. Des relations et territoires singuliers et pluriels

On s'intéressera ici tout particulièrement aux conduites et pratiques socio-médiatiques qui appellent un engagement direct ou distancié dans une cause (Téléthon, Sidaction, Virades, Urgences, etc.). Certaines, on l'a vu, sont en passe de devenir de véritables consécration et ont comme caractéristique majeure une proximité ou une complémentarité de plus en plus importante avec des pratiques déjà existantes d'intervention, d'aide et d'assistance. Comme on l'a déjà souligné, dans la branche historique de l'intervention sociale le contact direct avec les usagers et sa fréquence ont toujours représenté une contrainte spécifique importante du mode d'exercice professionnel. Les recherches de terrain pour l'étude de la MIRE ont notamment révélé le rôle central de cette fréquence de contact avec l'utilisateur dans la définition des postes. L'investigation par la méthode des scénarios a encore précisé que c'est en réalisant au jour le jour dans des lieux-dits cette relation et en la mettant en scène et en discours que de nombreux professionnels définissent certains grands traits de leur professionnalité.

Dans le cas du Téléthon ou des Virades de l'espoir, par exemple, on est bien dans une situation où les médias, les mécènes, les bénévoles et l'association coproduisent de la

relation, des lieux, une certaine demande, une certaine commande et en même temps sa réalisation. De fait, les conduites et pratiques socio-médiatiques portent aussi en elles une transformation de l'espace d'intervention et de la relation. Cette transformation ne pose d'ailleurs pas problème aux différents agents engagés. Ceci peut s'expliquer d'une part par le fait qu'on ne peut que se satisfaire d'un processus qui a déjà apporté tant de résultats indéniablement importants et d'autre part parce que ces conduites et pratiques permettent une réassurance permanente de la justesse et de la validité de l'engagement, notamment dans le cas de parents confrontés à une maladie ou un handicap ; comme cette personne interrogée pendant les Virades de l'espoir : « Lorsque je vois tout ce qui est fait [ici et ailleurs], cela me conforte dans le fait que je fais le maximum » ou d'une autre qui pense qu'« ici, on exprime vraiment ce que les parents ressentent et les problèmes qu'ils rencontrent ; on trouve à qui parler ». Enfin, il faut rappeler qu'elles sont de plus en plus souvent placées sous l'angle du divertissement ou de la fête populaire. Les dimensions ludique et festive aident à la relation et font moins ressentir que l'on paye ou que l'on donne de sa personne ; ainsi, « on participe parce que l'ambiance nous plaît [...] ; on peut se divertir tout en œuvrant pour la bonne cause ».

Dans ce que l'on postule être une nouvelle distribution relationnelle et géographique de l'engagement, les fondements et rôles, tout comme la dimension quantitative et la dimension qualitative de toutes les formes d'intervention, sont interrogés et transformés. À aucun moment ne se pose la question d'une qualification spécifique dans le social. Cette distribution renforce encore le processus de déprofessionnalisation pour les professions. De fait, on peut avancer que les frontières entre les anciens et des nouveaux venus, qui posent tant de problèmes dans l'analyse des transformations du social, s'effacent progressivement. On peut encore pousser plus loin et parler d'un probable effet « d'intimisation », d'un retour vers la personne en difficulté ou en souffrance et son entourage dans un territoire, ce qui est perçu dans l'ici et maintenant, comme le plus central dans la prise en charge d'un malaise ou d'un problème social. Ce qui est notamment le cas dans les conduites et pratiques radiophoniques. Au bout du compte on peut se demander qui est en relation avec qui, comment et à partir d'où se construit cette relation.

En effet, dans l'ensemble des investigations, on a pu observer que le statut (professionnel du champ ou hors champ ou bénévole) de l'intervenant n'est plus une composante centrale ; un code déontologique, une consécration ou un partenariat médiatique peuvent suffire le cas échéant. De même, il semble bien que la reconnaissance publique de l'utilité de l'engagement produit soit déterminante et autorise des redéfinitions et remises en causes rapides, des changements de cap. Ensuite ni le nombre d'intervenants engagés, ni la durée de leur intervention ne sont limités *a priori*. Ces conduites et pratiques peuvent être multiples et réparties dans le temps, dans un calendrier et dans des lieux différents. Enfin, ces relations et territoires n'exigent pas nécessairement de compromis durable mais tendent plutôt à instaurer les termes d'une interpellation réciproque plus ou moins circonstancielle entre différents agents individuels ou collectifs. On introduit non seulement un intermédiaire mais une multitude avec pour objectif de permettre ou de faciliter l'entrée en relation d'un grand nombre d'agents à différents endroits et bien souvent sans les risques ou la dureté de la relation en face à face. Par ailleurs, cette forme d'engagement sert également à gagner du temps et/ou à s'abriter de la contrainte temps ; autrement dit, à reconsidérer et redéfinir ce temps (l'urgence de la réponse, l'immédiateté du résultat). Certaines de ces conduites et pratiques permettent aux engagés de ne plus être une foule inorganisée ; plus même, elles peuvent fabriquer du « vivre-ensemble » dans des cérémonials et/ou à distance. Elles attirent et soudent les agents et les guident vers l'action collective par des signes, des rituels, des échanges, des objets et des relations et plus tardivement seulement par des enjeux sociaux. L'espace d'une journée ou d'une soirée, les conduites et pratiques socio-médiatiques peuvent créer une véritable élite citoyenne au profit d'une cause. Ce faisant, elles établissent ou confortent une relation discours et une relation action sur ce que l'on fait et sur ce que l'on doit faire. Sur ce point, on peut ajouter en marge que le socio-médiatique a déjà engendré ses vedettes ; elles ne s'apparentent pas encore aux *fast thinkers* dont parle Pierre Bourdieu (1996) mais certains porte-parole, garants de légitimité, animateurs, experts sont de plus en plus spécialisés dans l'exposé de ce que l'on peut ou doit dire et dans les injonctions à l'engagement et aux dons.

Ceci peut s'illustrer à plusieurs niveaux et, c'est important, dans tous les sens. Ainsi dans la lutte contre le sida certaines associations s'engagent autant sur des plateaux de télévision en une heure, dans la rue en une matinée lors d'une manifestation ou

quotidiennement auprès des personnes dans une unité de soins. De même, lorsqu'une association réalise grâce à une émission de télévision les rêves d'enfants à pronostic réservé, elle construit des relations visibles et invisibles entre des participants d'un soir et des personnes que ces « invités » ne rencontreront peut-être jamais et constitue ainsi des réseaux visibles et invisibles d'intervenants inédits. Les mobilisations des employés de la Poste avant le Téléthon et au cours de celui-ci brouillent les frontières entre lieu de travail et lieu d'engagement ; même ceux qui n'y participent pas peuvent avoir le sentiment d'y être impliqués. Même si elle doute de son efficacité ou de sa capacité à juguler les problèmes actuels, une personne qui, à l'appel d'une association, dépose de temps à autre un sac de vêtements dans un conteneur sur le parking d'un supermarché peut se sentir autant engagée dans la lutte contre le handicap ou l'exclusion que celle qui participe à différentes manifestations ou achète son pain chez un boulanger « participant à l'opération » ; même lorsqu'elle apprend que l'utilisation des logos associatifs n'est pas exempte d'un certain mercantilisme ou que certaines actions peuvent être intéressées.

Cette redistribution relationnelle et géographique construit des modes d'intervention/engagement au moins autant que les professionnalités de chaque agent engagé. Elle construit et/ou découpe des mises en relation et en scènes multiples qui réinterrogent « l'être avec » autant que l'action collective, mais également la représentation usuelle et temporelle des différents problèmes. L'instantané prend ainsi autant d'importance que la durée. Notamment grâce aux objets techniques qui permettent de subdiviser ou de remplacer des professionnalités qui étaient jusqu'ici nécessairement homogènes et, en même temps, de rapprocher des situations d'engagement pensées jusqu'alors comme très éloignées les unes des autres ou vécues différemment par un grand nombre d'agents. Tout, dans le monde du socio-médiatique, peut devenir espace d'interpellation et déplacer les lignes traditionnelles de l'action des agents mais aussi maintenir ou renforcer celles qu'ils ont ou auront à conduire conjointement. Enfin ces conduites et pratiques s'apparentent aussi à ce que Laurent Thévenot appelle des investissements de formes. En effet, elles contribuent à faciliter l'identification immédiate ou progressive d'une action mais ne préfigurent pas de manière décisive ou définitive ce que les agents comptent faire. Ces formes « servant de repères ne permettent de caractériser que l'accomplissement - ou l'échec- d'une action très générique » (Thévenot, 1990 : 49). Bref, si l'activité médiatique est mise au service de la

relation, elle lui est même dans de nombreux cas soumise ; ceci renvoie à l'idée déjà ancienne qu'elle est aussi ponctuellement et/ou simultanément équipement de socialisation, une façon d'entrer en communication, un outil thérapeutique. De plus, si l'on admet qu'une des conditions d'efficacité de toute conduite et pratique serait le rétablissement des liens réciproques au moyen d'institutions ou d'outils favorisant les échanges de tous ordres entre un public en difficulté ou marginalisé et les publics qui l'englobent, les conduites et pratiques socio-médiatiques ne peuvent qu'être plébiscitées et développées. Ce qui peut aussi être une chance pour les intervenants de la branche historique de réinvestir le terrain de la relation en face à face ; dans un contact direct et non en direct ; et ainsi saisir une nouvelle opportunité de professionnalisation.

L'engagement public et/ou celui d'un public dans une cause peut donc à la fois être singulier, instantané et/ou nécessairement pluriel. Cette caractéristique n'est pas exclusive des questions sociales liées à la solidarité. Ainsi à la suite de l'affaire du pédophile Marc Dutroux en Belgique, on assiste à une évolution des différentes formes avec notamment un élargissement des modalités d'engagement. Dans une étude réalisée par Didier Vrancken (Conférence ÉRASE du 29 avril 1998), les comités blancs, symboles de la mobilisation et de l'indignation des Belges face à la pédophilie et à la défaillance de leurs institutions, sont pensés comme une nouvelle forme de participation et d'engagement. Il y a ici une remise en question d'un modèle de la participation et une réponse à une crise. À l'instar des analyses de Jacques Ion sur l'engagement militant (1997a, 1997b), Didier Vrancken montre que l'on quitte le modèle classique (moins d'ancrage national sur le long terme, absence de carte de membre) et qu'on se mobilise plutôt pour de grandes causes ; on s'engage moins pour la vie. C'est notamment, la figure du militant « post-it » décrite par Jacques Ion (1997a : 81), dans laquelle l'engagement est de moins en moins « un rôle social incorporé [qu'une] attitude qui peut être aussi bien endossée que quittée ». Dans le cas des comités blancs, cette nouvelle forme de participation sous forme de réseau suppose de nouvelles formes de solidarité qualifiées de socio-techniques qui ne se caractérisent pas seulement par le face-à-face mais également par le contact à distance. L'action peut ainsi s'effacer devant une logique de diffusion et d'information. Le face-à-face cède ici progressivement la place à une diffusion et à une circulation importante d'informations. Pour ce faire, le réseau blanc convoque et mobilise une technologie de l'information et doit s'appuyer sur des objets,

ce qui suppose un lien entre humain et non-humain (lien avec les objets de la communication, fax, téléphone...). Ce « réseau blanc » ne peut-être, à l'heure actuelle, ni délimité, ni dénombré. On parle de nébuleuse blanche. Les associations et alliances sont extrêmement variables et instables entre les différents individus.

Didier Vrancken distingue en substance deux pôles spécifiques dans ce réseau :

- le pôle de la délégation (rebaptisé contrôle social) qui a pour objectif de contourner totalement les institutions existantes avec de nouvelles tentations panoptiques (néopanoptisme), renvoyant à une société de la transparence, une société communicative et visible en tout point. Surveiller et dénoncer deviennent des actes citoyens ;

- le pôle de la médiation qui fait entrer ce réseau dans une logique et des formes de négociation qui permet de garder des contacts et d'établir une collaboration avec les différents services dans un jeu d'interactions.

5.3.2. Du socio-technique à une sociotique ?

On l'a déjà écrit, ces conduites et pratiques socio-médiatiques émergent dans le contexte d'une série de transformations technologiques importantes. Certaines de ses transformations sont euphémisées sous l'appellation de nouvelles technologies de l'information et de la communication. De proche en proche elles touchent également le champ professionnel des médias traditionnels (aussi bien la nature de leurs fonctions que les contenus qu'ils produisent). Beaucoup s'accordent sur le fait qu'avec ces changements les compétences et qualifications d'un grand nombre de professionnels vont être déstabilisées et « reformatées ». Dans cette perspective l'objet technique ne serait pas une fin en soi et servirait encore davantage à construire des liens interactifs professionnels, marchands, civiques, culturels et sociaux.

Les prémices de ces transformations dans le champ de l'intervention sociale se caractérisent par l'utilisation de la télématique et celle du CD-ROM. En l'espèce, la télématique était présentée comme un moyen pour des institutions et leurs services, mais aussi pour des associations, de se promouvoir en producteurs de journaux télématiques

ou de banques de données et ainsi de transmettre et d'échanger des informations (voir sur ce point Boucher et Batime, 1988 : 43-50). Dans le cas de l'informatique, c'est d'abord une volonté de rassembler ces informations sur un support maintenant de plus en plus répandu, le disque compact utilisable sur un ordinateur. On peut citer ici « Handynet », premier CD-ROM d'information sur les aides techniques et les matériels destinés aux personnes handicapées en Europe, publié à l'initiative de l'Union Européenne, dans le cadre du programme Hélios. On y trouve plus de 30 000 éléments d'information, 1 200 images et plusieurs démonstrations de logiciels spécialisés. Handynet propose différents types de renseignements (marques, spécifications techniques, fabricants, fournisseurs par pays, prix dans les différentes monnaies) et informe sur diverses réglementations. De plus, il comporte de multiples informations sur des organisations relatives aux personnes handicapées (associations, sociétés commerciales...). Il est prévu trois mises à jour annuelles du programme sur la base des informations fournies par les centres nationaux de coordination. Lesquels seront également chargés de distribuer des copies gratuites du compact disque aux groupes d'utilisateurs. En 1996, il était commercialisé environ à 1 250 F (*ASH*, n°1959, janvier 1996 : 26).

L'étape suivante est, on s'en doute, l'utilisation d'Internet. Il n'est pas possible de reprendre ici toutes les étapes de l'évolution et les questions que pose cet équipement de l'interactivité informatique. On se contentera ici d'évoquer comment l'équipement prend sens auprès d'un certain nombre de décideurs. Pour aller vite, si l'on se réfère aux déclarations des ministres du G-7 et des membres de la Commission européenne réunie fin février 1995 (document interne CE 1/95), une société de l'information doit être au service du citoyens et servir notamment leur enrichissement culturel ; de même, ces applications interactives devraient avoir des effets sur l'emploi et changer la façon de vivre ensemble. Depuis, les applications et les questions se multiplient : l'interactivité modifiera-t-elle aussi les rapports entre élus et citoyens pour fonder une nouvelle forme de démocratie participative ? Marque-t-elle l'avènement d'une information directe sans médiateurs ? Rapproche-t-elle les individus ou les isole-t-elle plus encore ? Quels sont les risques, les opportunités et les enjeux économiques qui accompagnent la diversification et la croissance de l'offre médiatique ? D'aucuns y voient encore un changement du rapport au réel avec des représentations digitalisées (images et sons de synthèse), un

changement dans les modes de vie et de raisonnement, un changement dans le rapport entre les humains et les objets et dans le rapport entre objets (réseaux de plus en plus complexes, communications et relations en permanence et en temps réel).

D'ores et déjà, cet équipement engendre des restructurations dans de nombreux champs professionnels (mise en réseau d'ordinateurs, messageries vocales, vidéo-conférences, télé-travail, etc.). Les transformations à l'œuvre toucheraient donc aussi aux identités et milieux de travail et à la division de ce dernier, ainsi qu'à la formation professionnelle ; plus largement, à sa façon de vivre son appartenance à une culture professionnelle spécifique, à un milieu de travail, mais au-delà encore, aux représentations et dynamiques de toute action collective. L'essor des nouvelles technologies de l'information et de la communication va certainement révéler de nouvelles contradictions sociales (égalité dans l'apprentissage, dans l'accès ou l'utilisation...), et exercer des pressions sur les modes d'exercice professionnel pour qu'ils s'approprient les différentes techniques et s'y adaptent. Ceci est déjà patent dans les projets et expérimentations multimédia au sein de l'Éducation Nationale et plus particulièrement en matière d'informatique scolaire et de technologies et programmes éducatifs.

Il semble que l'on soit maintenant entré - avec ces techniques qui veulent rapprocher les êtres techniques et les êtres sociaux au sens latourien (1989) - dans une nouvelle phase d'expérimentation de ces équipements dans le social. Ils y sont déjà présentés et légitimés en tant que tels dans l'attente d'une généralisation, s'ils se révélaient, comme toutes les expérimentations, « socialement » utiles. Si la fin des années 90 se caractérisait par une introduction de systèmes informatiques socio-intelligents, la question des emplois et qualifications des professions de l'intervention sociale se posera encore sous un jour nouveau. C'est ce qu'on a radicalisé sous l'appellation « sociotique » (pour l'anecdote, ce terme dont on n'a pas encore trouvé trace dans d'autres définitions ou utilisations, a été « forgé » dans un débat avec Yvon Schléret et Roger Bertaux).

En suivant, à la demande de l'ÉRIASE, l'une des expérimentations qui se déroulent actuellement en Moselle, on s'est livré à une analyse prospective débouchant sur quelques scénarios possibles d'un social digital et numérisé. L'expérience en question

est baptisée « Metz 98 » et se déroule sous l'égide de l'association « Metz Interactive » qui s'est créée en 1995. Celle-ci regroupe différents partenaires publics et privés : la ville de Metz, le Conseil Général, le Conseil Régional, la Chambre de Commerce, l'Université, France Télécom, le groupe *Républicain Lorrain* et plusieurs banques, pour n'en citer que quelques-uns. Dans ce dispositif social innovant, il s'agit pour un public volontaire, dans une délimitation géographique précise (un quartier de Metz), d'accéder à Internet via la télévision câblée. Pour ce « TVWeb », il suffit d'un boîtier et d'un abonnement pour se connecter en utilisant son téléviseur. Les promoteurs visent, par cette démarche expérimentale, outre le développement du commerce électronique, l'information et les services de proximité, le raccordement des écoles, le développement d'un Web santé/emploi/social.

Le travail d'investigation proposé par l'ÉRIASE (non débuté actuellement) consistait à travailler sur le groupe promoteur mais aussi sur les manières selon lesquelles les publics visés comprennent les traductions de l'utilité du dispositif et comment ils se saisissent de l'outil qui leur est proposé. Dans ce cadre notamment, on aurait recours une nouvelle fois, entre autres, à des techniques participatives du type méthode des scénarios, et il est d'ores et déjà prévu de construire l'un d'eux autour des nouvelles technologies au service de la solidarité ou comme nouveau mode d'une gestion informatisée de la bienfaisance.

En effet, on peut faire l'hypothèse que le développement de ces dispositifs consacre définitivement non seulement une gestion plus informatisée du social mais un social assisté par ordinateur. Ainsi on trouverait des sites sociaux spécialisés où apparaîtrait sur l'écran un catalogue continuellement actualisé d'aides et de propositions ou d'orientations de soutien, où d'un geste l'utilisateur « socionaute » obtiendrait tous les renseignements sur sa situation et la réponse qu'on peut y apporter. Ces sites pourraient très bien prendre en compte le travail dans l'urgence (bornes interactives), d'une relation action plus ou moins permanente ; on pourrait également aboutir à une présence informatisée et/ou virtuelle voire à un face-à-face psychothérapeutique par vidéos bidirectionnels (Internet via le micro-ordinateur ou la télévision) d'où la quasi-disparition de la durée et de la distance (éléments qui fonctionnaient auparavant comme une contrainte structurelle du champ). C'est notamment ce type de présentation très

caricaturale d'une future « cyber-intervention sociale » que l'on souhaite proposer comme scénario d'évolution possible dans les prochaines investigations.

*
* *

De nombreuses conduites et pratiques recensées dans cette recherche, notamment sur le travail social des médias, n'ont pas été présentées ici. Par ailleurs, on n'a pas abordé les campagnes d'affichages qui accompagnent diverses opérations (cf. illustrations dans l'annexe 16), les représentations cinématographiques de certains handicaps ou malaises sociaux (on pense notamment aux productions de Jean-Michel Carré). De même, on n'a pas approfondi le traitement médiatique de la lutte contre le sida avec ses émissions et événements, tels le Sidaction, la Nuit du Zapping (manifestation montrant des montages d'extraits de différentes émissions de télévision ; le *best of* est utilisé comme équipement par l'association Solidarité Sida pour créer un événement médiatique afin de récolter des fonds et sensibiliser les jeunes) et les magazines (*Sidamag* puis *Vivre avec*) qui lui sont consacrés. Mais, on l'aura compris, l'exhaustivité n'était et ne pouvait pas être un but ici. La diversité et l'instabilité des conduites et pratiques socio-médiatiques défient encore l'énumération. Pour l'heure, on ne peut que constater la grande diversité des alliances et des significations, relations, temporalités et territoires sociaux qu'elles construisent au jour le jour. Les deux dernières pages de ce chapitre reprennent sous forme de tableaux (forcément incomplets) quelques éléments de la modélisation.

Comprendre quels rôles et/ou fonctions peuvent jouer ces conduites et pratiques en général dans la définition et la construction actuelles du champ de l'intervention sociale est d'évidence une affaire complexe. On a privilégié ici un travail de recherche plutôt dans le cumulatif que dans le comparatif pour restituer une vision volontairement globale de la dynamique de professionnalisation et de déprofessionnalisation. Il est donc apparu plus important de détailler les lieux et équipements de visualisation et d'insister sur l'importance qu'ils revêtent pour les groupes professionnels ou bénévoles en présence. Cette modélisation a également été utile pour montrer comment l'intervention

sociale emprunte les voies du médiatique et comment les médias viennent empiéter sur celles du social. Les uns et les autres chassent sur les mêmes terres et sur le même ton mais pas encore avec les mêmes armes. Ce faisant, on a d'abord pu observer que si ces conduites et pratiques socio-médiatiques sont encore relativement indépendantes les unes des autres (notamment dans leur conception), les agents individuels et collectifs qui y trouvent un enjeu ou un intérêt se reconnaissent, commencent à se coordonner ou à s'allier ponctuellement ou durablement dans plusieurs d'entre elles. Comme cela a été signalé en début de chapitre, ils sont séparés ici pour les besoins de la modélisation mais dans le réel observé cet artifice dichotomique ne se retrouve pas. Autre précision, et elle a son importance, l'existence de ces conduites et pratiques socio-médiatiques ne donne pas naissance actuellement à un nouveau groupe professionnel mais influence la professionnalité des différents groupes en présence.

Au terme de ce chapitre, les questions qui viennent à l'esprit sont de savoir à qui et à quoi ces conduites et pratiques socio-médiatiques sont les plus utiles. Lorsqu'un réalisateur indépendant montre certaines images définies comme plus justes alliant qualité professionnelle et artistique pour visibiliser certaines pratiques ou résultats plutôt que d'autres (*e.g.* dans le cadre d'une politique sociale ou d'une institution d'accueil), il contribue (non sans risques) à valider des règles et normes générales qui peuvent consolider des conditions et des enjeux de la mise en œuvre de différentes interventions sociales. Quand l'APF utilise la presse institutionnelle ou généraliste, construit des « victoires » événementiels, emploie des réalisateurs indépendants, elle veut aussi maintenir sa position dans un champ où la concurrence et les logiques demandent maintenant autant d'épreuves que de preuves de son utilité. Une association comme les Restos du cœur se doit aujourd'hui plus qu'hier de parfaire l'art de faire passer émotion et engagement. *De facto*, elle doit s'engager dans une quête de cérémonies ou de démarches événementielles fortement médiatisées qui lui permettront de remplir et d'étendre sa double vocation : être fidèle à un héritage et venir en aide à un public croissant de personnes en difficulté. Pour ce type d'association, la médiatisation n'est plus un simple élément de la boîte à outils mais un impératif de fonctionnement et d'existence. Au bout du compte, un bon travail de manifestation peut déclencher des financements ou des soutiens dont on ne sait plus trop ce qu'ils doivent à la consécration, à la diffusion médiatique et à la compétence et/ou la qualification des agents. De même,

le Téléthon (comme le Sidaction et Noël de Joie au demeurant) sont des ensembles humains et techniques complexes. Dans ce cas, il s'agit autant de vaincre une inertie devant une maladie et/ou un handicap, que de stimuler une énergie censée garantir le don, sollicitée de nos jours de tant de côtés. Ce faisant, ces ensembles incarnent et problématisent un nouveau style d'engagement plus proche du citoyen et lui permettent d'être « acteur », de participer. Mais ils obligent aussi à penser le poids des objets techniques lorsqu'ils permettent la mise en relation et une coordination entre et pour les agents. Le Téléthon est bien sûr le produit de l'engagement des bénévoles, des membres de l'association, des garants de légitimité et des mécènes mais il ne serait pas vraiment tout cela sans les objets et dispositifs techniques (caméra, télévision, radio, journal, téléphone, affiche, train, pin's, compteur, etc.). Tous permettent de se repérer et de se guider dans les différentes causes et de les inscrire dans une réalité (celle notamment de la maladie, du handicap...) à partir de connaissances et d'activités ordinaires (Voir Latour, 1989).

En même temps, l'interventionnisme télévisuel ne permet pas seulement de s'informer et/ou s'émouvoir de situations lointaines et anonymes mais tente de créer du lien ou un ciment social, des valeurs communes et d'orienter ou de créer des solidarités. De la sorte, cet interventionnisme crée des conduites socio-médiatiques qui fixent le caractère souhaitable d'une mobilisation mais qui construisent ou déconstruisent aussi la justesse d'une cause et/ou d'un problème social, voire l'utilité des réponses engagées jusque-là pour y répondre. En outre, quand des élus ou responsables associatifs s'appuient sur les médias de quartiers (télévision de quartier ou journaux de banlieues ou de communes), ils les convoquent à la fois comme équipement de renforcement du tissu social local et comme vecteurs du dialogue entre les institutions locales et les habitants d'un quartier. Ce type de médiation exige, comme cela a été précisé dans les ateliers de l'intégration sociale (1995), de plus en plus de professionnalisme, une réelle compétence de journaliste, acquise par une formation spécialisée, doublée d'une capacité d'aller à la rencontre des habitants, pour être à l'écoute de leurs attentes. De son côté, « Urgences » en tant qu'émission de radio peut davantage traiter de l'urgence que traiter dans l'urgence et a donc besoin de l'ancrage et de l'action dont se réclament les associations pour stabiliser les siens. « Noël de Joie » enfin, mise dans son organisation sur la connaissance des publics, la proximité et sur la dimension humaine du recueil et de la

redistribution. Ainsi chacun peut, près de chez lui et à la mesure de ses moyens, contribuer à une cause ; si l'ensemble se présente comme une intervention sociale pour tous on a pu observer qu'elle n'est pas la même pour tous.

Finalement on peut dire avec Everett Hughes (1996 : 111) que l'on apprend beaucoup lorsqu'on étudie « la façon dont les métiers s'efforcent de se transformer ou de modifier leur image, ou [comme ici] les deux ». Les conduites et pratiques socio-médiatiques semblent donner ce double effet de valorisation et de transformation. De sorte que la construction d'une rhétorique de légitimation et de protocoles stables compte plus qu'un processus de professionnalisation classique (formation/qualification) sans toutefois que ce dernier disparaisse. Par ailleurs, rien n'indique durant la période d'observation que l'impact de ces conduites et pratiques sur les décideurs ou financeurs soit important ou porte rapidement ses fruits. Elles n'imprègnent les politiques sociales et les diverses formes d'intervention sociale que depuis peu d'années, et partiellement. Bref, il n'existe pas aujourd'hui de liaison indissoluble entre les médias et une certaine forme d'organisation politique et sociale de ce que doit être le social. Ainsi, le traitement médiatique de l'autisme ou de la trisomie (y compris dans ses aspects cinématographiques récents) n'a pas vraiment résolu les carences en institutions spécialisées ; dans ce cas le travail de valorisation et de transformation reste encore pour beaucoup le fait du travail de terrain des associations de parents. Cela posé, ces associations utilisent de plus en plus les médias pour dénoncer ces états de fait et promouvoir leurs actions. Comme le soulignait Jean-Noël Chopart dans un entretien : « Il n'y a rien de pire pour un préfet ou pour un ministre d'avoir 25/100/1000 enfants handicapés qui manifestent dans des fauteuils, c'est insupportable politiquement ; [il rappelle en outre que] les lobbies de parents avec les groupes professionnels ont joué ce jeu-là pendant de nombreuses années, ils ont obtenu la loi de 75 ».

Dans une intervention sociale de plus en plus omnibus (ce qui n'exclut pas, on l'a vu, une institutionnalisation et une instrumentalisation du champ), ces conduites et pratiques construisent davantage un espace de coopération qu'un espace de confrontation. Par ailleurs, elles ne provoquent pas encore de profonds changements structurels au sein de la branche historique de l'intervention sociale. Les critiques généralement recueillies de la part des professionnels labellisés de l'intervention sociale

qui refusent catégoriquement de céder à l'impératif communicationnel, sont multiples. D'une part, elles exerceraient une influence sans mettre en valeur ce qui est primordial dans le social (e.g. la relation de face-à-face, le contact avec l'utilisateur) ; l'influence s'exprime ici davantage, pour reprendre un propos de Philippe Breton (1991 : 243), dans « le caractère incontournable des médias que dans les contenus réels qu'ils diffusent ». D'autre part, elles ne seraient qu'une aide ponctuelle, à court terme voire apparente ou encore seraient utilisées pour compenser les insuffisances des associations caritatives et entraîneraient un désinvestissement de l'État dans le rôle qui lui revient de fait. Ce que synthétise bien Jean-Noël Chopart (1996 : 28) lorsqu'il souligne que : « Les tendances à la médiatisation du social qui conduisent à privilégier l'activisme sur l'activité, en perdant au passage les principes de respect du besoin et du droit de chaque usager. La médiatisation permet en effet à l'élu de faire valoir son action auprès de l'électeur ; elle permet également au gestionnaire de faire valoir sa saine gestion des populations en alignant les statistiques du fonctionnement de son service. Mais la médiatisation peine à faire savoir les qualités de la relation discrète établie entre le professionnel et l'utilisateur ». En l'espèce, seule une production commune de codification des pratiques de ce qu'est ou doit être cette « relation discrète établie entre l'utilisateur et l'intervenant » permettrait de les déstabiliser et de les dénoncer vraiment.

Ces conduites et pratiques sont autant des situations d'expertises pour les professionnels que des situations où ils voient leur exercice professionnel mis en scène. Ceci est patent dans le travail réalisé sur les représentations du Téléthon. Les intervenants sociaux de la branche historique ne sont pas encore en mesure d'analyser et de mesurer ce type de conduites et de pratiques à l'aune d'une véritable *praxis* et de vraiment critiquer leur adéquation aux besoins des populations dont ils ont la charge. Ils tentent surtout d'analyser ce qu'on dit être et/ou ce qu'ils croient être leurs propres dysfonctionnements.

À bien y regarder, l'ère du socio-médiatique ne fait que commencer et son aire se structure progressivement. Si certains segments de la branche historique de l'intervention sociale les découvrent à peine, d'autres en revanche ont compris qu'ils ont maintenant la possibilité, pour éviter trop d'épreuves et faire leurs preuves, d'accéder aux techniques de communication et de manifestation les plus sophistiquées. L'essor du socio-

médiatique entraîne aussi l'apparition de nouvelles contraintes ou des situations particulières ou atypiques. Ainsi dans le tournant communicationnel que prennent plus particulièrement certaines associations, quelques-unes de leurs opérations réalisent des compromis et des alliances inédites (une pâte à tartiner, un joueur de tennis-chanteur, l'enfance en difficulté, une rencontre sportive télévisée, demain peut-être un serveur interactif, pour ne prendre que cet exemple).

Ces conduites et pratiques socio-médiatiques s'inscrivent donc dans une configuration plurielle d'agents, selon un jeu de plus en plus ouvert. Du côté de l'intervention sociale, malgré certaines critiques et la traditionnelle discrétion qui entoure encore les conduites et pratiques, force est de constater que les scènes et les mises en scènes sont de plus en plus recherchées et se multiplient. Du côté des médias (et ceci est patent dans le cas de « Noël de Joie »), on passe d'une position d'extériorité aux différentes formes traditionnelles de l'intervention sociale à une logique de codéfinition et de coréalisation. Dans ces conditions, on observe de part et d'autre un certain nombre d'agents qui, tout en développant de nouvelles technicités, développent de nouvelles capacités à échapper ou à dépasser des logiques propres à des groupes professionnels ou à se jouer de certaines contraintes du champ. En agissant de la sorte, ils animent une forme de compromis et de mise en commun inédite de moyens et d'équipements au service d'une intervention sociale, même si des divergences persistent sur la définition des problèmes sociaux et les solutions apportées pour y répondre. Ils construisent donc une configuration de plus en plus complexe tout en affichant, et c'est important, une stratégie qui redonne puissance et légitimité à l'action publique. Enfin, ces conduites et pratiques, parce qu'elles accèdent à - ou deviennent - des scènes publiques, deviennent des lieux où s'élabore la tant controversée opinion publique, en même temps que s'y élaborent des médiations entre ces différentes opinions d'un même public. *De facto*, il se constitue en permanence de véritables espaces de négociation des professionnalités dans le social.

<i>Le travail médiatique du social</i>	<i>Les conduites et pratiques socio-médiatiques</i>
<i>Les différents équipements de certains protocoles</i>	<ul style="list-style-type: none"> * Demande d'un traitement journalistique et télévisuel local des problèmes sociaux et de leurs réponses. <ul style="list-style-type: none"> * Création d'un canal local traitant des questions sociales * La réalisation de vidéogrammes et/ou de CD Rom à usage interne et externe vers les parents et amis des usagers et vers les décideurs ou financeurs. <ul style="list-style-type: none"> * Les journées porte-ouverte * Les journées d'action et/ou d'information * Les opérations de type brioche de l'amitié ou opération pièces jaunes <ul style="list-style-type: none"> * L'organisation des campagnes d'affichage * Les lettres et/ou collectes d'appel à soutien, au don ou à la donation. * Traitement du rapport avec les médias dans les colloques professionnels. * Intervention des porte-parole dans les émissions ou journaux des chaînes de télévision . * Diffusion des clips et messages à la télévision comme pour l'APF, la Fondation de France, Plan International. * Intervention des réalisateurs professionnels dans la mise en scène des professionnalités. <ul style="list-style-type: none"> * Création de formations et d'espaces de diffusion des images du social (festivals, forums). * Colloques, journées d'études professionnelles. * Messages sur les affiches, les panneaux, dans les courriers, sur les cartes postales. * Discours relayé par les professionnels et/ou bénévoles avant, pendant et après les manifestations ou mobilisation pour les causes.
<i>La construction et l'esthétisation des causes indiscutables</i>	<ul style="list-style-type: none"> * Les manifestations locales et/ou régionales dans le cadre du Téléthon, des Virades de l'espoir, des Restos du cœur avec intervention et discours des élus, médecins et notables sur la justesse et la nécessité de l'engagement. * Publication et publicisation des déclarations d'intention ou des arguments d'autorité des porte-parole et/ou garants de légitimité <ul style="list-style-type: none"> * Choix et nature des sujets et publics cibles mis en scènes dans les différentes manifestations * Orientations de la presse spécialisée de l'intervention sociale * Discours de justification des professionnels et/ou bénévoles avant, pendant et après les manifestations ou mobilisation. <ul style="list-style-type: none"> * Refus pour certains de s'engager dans l'une ou l'autre cause.
<i>Les alliances et accords entre mondes professionnels</i>	<ul style="list-style-type: none"> * Les parrainages et bénévolats locaux dans le cadre du Téléthon, des Virades de l'espoir, des Restos du cœur, des grandes causes nationales. <ul style="list-style-type: none"> * Parrainages et soutiens financiers, techniques et/ou logistiques divers du monde médiatique ou entrepreneurial * Présence ou participation physique des garants de légitimité.

<i>Le travail social des médias</i>	<i>Les conduites et pratiques socio-médiatiques</i>
<i>Les différents équipements de certains protocoles</i>	<ul style="list-style-type: none"> * Création d'une chaîne câblée de l'emploi * Création ponctuelle ou durable d'émissions multiples à vocation sociale <ul style="list-style-type: none"> * Création d'une antenne radio nationale et d'antennes régionales * Création de campagnes d'action dans la presse écrite * Les informations et actions sanitaires et sociales sur le WEB * Les soutiens financiers, techniques et/ou logistiques * Interventions ponctuelles, circonstanciées ou durables des garants de légitimité * Tribune offerte aux porte-parole dans les émissions ou journaux des chaînes de télévision, dans les radios et dans la presse * Création de cérémoniaux ou de rituels médiatiques pour le socio-médiatique (contre la myopathie, l'enfance en danger, le sida, l'exclusion...) * Réalisations de reportages, de documentaires, de films mettant en scène un handicap et/ou une inadaptation mentale, physique et/ou sociale
<i>La construction et l'esthétisation des causes indiscutables</i>	<ul style="list-style-type: none"> * Parrainage par une vedette du champ médiatique d'une cause * Diffusion des appels aux dons et à la mobilisation et/ou des interprétations autorisées et des rhétoriques de légitimation des causes par les présentateurs, animateurs, journalistes (réalité du malheur et de la souffrance, enjeux et nécessité de l'engagement collectif pour en venir à bout) <ul style="list-style-type: none"> * Traitement des informations sur le social dans la presse généraliste * Choix des causes, des engagements, des publics cibles et de leurs supports par les différents médias tant au niveau national que local, y compris les télévisions locales. <ul style="list-style-type: none"> * Fréquences du traitement médiatique des causes * Fréquences de la visibilité du public cible * Audimat après les émissions de solidarité ou à vocation sociale * Absence ou quasi-absence de médias dans la défense de certaines causes
<i>Les alliances et accords entre mondes professionnels</i>	<ul style="list-style-type: none"> * Parrainages et soutiens financiers, techniques et/ou logistiques d'émissions de télévision, (notamment des émissions divertissement, jeux, variétés), de réalisation de magazines ou de documentaires à l'initiative des médias et/ou du monde entrepreneurial <ul style="list-style-type: none"> * Les campagnes d'action et de soutien des entreprises dans les médias * Présence ou participation physique des garants de légitimité

Conclusion

Pour une sociologie de l'engagement

« La qualification des choses et des gens s'accompagne de l'attribution d'une capacité, d'une attente conventionnelle à l'égard de leur engagement normal dans des actions. La référence à un commun ordre de grandeur permet de rendre comparables ces capacités sous un certain rapport, d'efficacité, de prix, de confiance, etc. Parce qu'il est commun, l'ordre contribue à étendre la validité d'un jugement sur ce qu'il advient. Parce qu'il est ordre, il rend l'accord possible sur l'inégale importance des êtres engagés dans une action, et donc sur le poids inégal qu'ils auront dans des inférences et dans l'établissement de la preuve ».

Laurent Thévenot « L'action qui convient » in *Les formes de l'action*, Paris, EHESS, 1990, p. 63.

Mettre en regard l'intervention sociale et les médias et prendre leurs empiètements et recouvrements comme terrain d'investigation étaient un pari et un objet difficiles. Certes, au cours des dernières années, une réflexion sur l'action des médias s'est progressivement construite dans le social (impératif communicationnel, appropriation des équipements, publicisation des avancées et des résultats...) et inversement une réflexion sur un rôle social des médias et principalement la télévision (secours cathodique, télévision providence, esthétisation des professionnalités et des souffrances...). Mais souvent ces transformations étaient évoquées à l'intérieur des deux champs professionnels comme s'il s'agissait de dimensions évidemment et clairement découpées dans des territoires nettement balisés. Dans l'évolution des travaux de recherche, il est vite apparu nécessaire et plus utile de rassembler plusieurs de ces dimensions et de proposer des analyses sur un tramage progressif entre ces champs professionnels et sur ses aboutissements provisoires dans différents lieux, événements et équipements. D'observer, par exemple, quel est le lien entre une mise en scène des compétences à intervenir dans le social et les couvertures médiatiques des événements qui le caractérisent. Les travaux de recherche entrepris dans le cadre de ce doctorat

avaient donc pour objectif d'éclairer des coconstructions en train de se réaliser par la mise en œuvre de formes de médiatisation et par l'alliance de certains groupes professionnels et/ou bénévoles dans le champ de l'intervention sociale.

Tout champ professionnel est appelé à se transformer, mais celui du social tout particulièrement ; y analyser des coconstructions était d'autant plus intéressant que les coupures et les coutures y sont nombreuses (même si, il faut le rappeler, pour des raisons méthodologiques il était aussi le plus accessible). En effet, la fin des années quatre-vingt-dix est, plus encore que les précédentes décennies, porteuse d'interrogations sur les professionnalités de ceux qui y agissent pour, sur et/ou avec autrui en souffrance ou en difficulté. Par ailleurs, de nombreuses conduites et pratiques présentées comme nouvelles ou innovantes (*e.g.* l'urgence et l'humanitaire comme solutions pour intervenir plus rapidement) et venant en contrepoint de celles déjà existantes, se sont progressivement diluées ou au contraire institutionnalisées dans le champ de l'intervention sociale. Ce dernier n'est donc pas, comme celui de « l'ancien » travail social, menacé d'éclatement ; il est à la fois « éclatement et recomposition » avec un accroissement du nombre potentiel d'intervenants et d'activités d'intervention ; des représentations multiples de ce que doit être leur profil, leur utilité ou leur qualité ; une mise en concurrence entre différents agents, etc. Partir de l'intervention sociale et parler de différentes interventions sociales, c'est donc aussi prendre en compte les positions respectives des bénévoles, des aventuriers, des décideurs et des professionnels certifiés, mais aussi, on l'a vu, des usagers. Les recherches pour clarifier les frontières de ce champ de l'intervention sociale ont bien montré combien celui-ci est tributaire de différentes dimensions (historiques, économiques, politiques et expertes) qui le constituent mais aussi de la coexistence de professionnalités et d'activités de plus en plus diverses et éparées.

Dans ce tramage progressif et croissant de différents agents individuels ou collectifs et de leurs équipements, toute définition de limites ou de frontières est largement prématurée sinon inopérante. En ce sens, il est tentant de dire que l'intervention sociale est une réalité différente de la simple somme des diverses actions des professionnels labellisés qui la constituent dans les définitions courantes. D'où l'importance d'étudier, simultanément : toute forme ou stratégie professionnelle collective et/ou individuelle de manifestation d'une professionnalité sociale dans l'espace

public ; tous les apports réciproques ou divergences entre groupes professionnels et bénévoles ; les alliances particulières de compétences, de circonstances et de volontés. Le pluriel pour « intervention sociale » convient donc parfaitement ; on est finalement en présence d'un vaste ensemble de conduites et de pratiques qui continuent comme par le passé à s'accumuler mais qui coexistent et s'interpénètrent beaucoup plus facilement et plus instantanément (qu'on mette en équivalence ce tramage avec une crise d'un modèle professionnel fait aussi partie des rhétoriques expertes). On a aussi observé que dans ce contexte mouvant, les montées en généralité et en humanité font rapidement cause commune ; surtout lorsqu'elles croisent et s'appuient sur un développement technologique maintenant inscrit dans la durée, incluant et permettant un changement d'échelle, de temporalité, d'équipements et de territoires.

On espère l'avoir montré, les volontés de médiatiser le social et de se servir des médias pour faire du social sont aujourd'hui multiples. Le vocabulaire comme la grammaire du socio-médiatique n'excluent *a priori* aucune expression des problèmes sociaux et/ou conjugaison des réponses qu'on cherche ou qu'on a intérêt à y apporter. On n'avance pas ici que les conduites et pratiques socio-médiatiques sont déterminantes dans le « comment faire du social » mais que jusqu'alors elles ont trop peu été prises en compte dans l'explication d'un processus de professionnalisation et de déprofessionnalisation de ceux qui s'en réclament.

Mettre au jour, comme on l'a fait, ces différentes conduites et pratiques a permis de montrer que le recours aux médias et/ou l'appropriation de leur technicité, sont de plus en plus évidents et nécessaires pour un nombre croissant d'organismes d'intervention sociale dans la légitimation au sein de l'espace public de leurs besoins et de leurs activités. Construire des protocoles stables constitue, aujourd'hui, un enjeu central. De même, on ne peut plus ignorer les actions d'envergure et les mobilisations d'une multitude d'agents, notamment lors de campagnes de solidarité comme le Téléthon, les Virades de l'espoir ou Noël de Joie. Ces dernières conjuguent de plus en plus facilement et publiquement des formes d'intervention, des professionnalités, des objets très épars et servent à intervenir différemment, plus massivement voire plus rapidement face à différentes souffrances. En outre, il apparaît que ces formes de médiatisation simplifient et grandissent les alliances entre groupes professionnels ; on

pense ici à l'action des garants de légitimité ou à la montée en charge du mécénat de solidarité. Par ailleurs, ces conduites et pratiques sont utiles pour le maintien, la conquête ou la reconquête d'une position spécifique dans le champ comme dans le cas de l'APF, des Restos du cœur ou encore des réalisateurs d'images « justes ». Enfin elles permettent aussi de construire de nouvelles positions, on pense ici aux émissions de divertissement ou au développement de l'antenne « Urgences » de Radio France.

On l'aura compris, il s'agissait ici de dépasser rapidement (tout en les exposant et en les prenant au sérieux) les débats sur les anciens et les nouveaux, et de concentrer les efforts de l'investigation sociologique sur les activités d'intervention sociale plus que sur leurs professionnels labellisés. Ceci en montrant que la médiatisation change les termes de ces débats et redistribue les rôles et les équipements. Mais les transformations sont encore en cours, pour certaines justes accomplies ; le monde du socio-médiatique n'est pas fini. Pas plus que les limites et frontières de l'intervention sociale ne sont encore fixées. Tout cela ne permet donc aucune conclusion rigide. *De facto*, on pense avoir fait preuve d'une certaine prudence quant à « l'ampleur des résultats » de cette coconstruction. On pense aussi avoir renforcé l'idée selon laquelle ce qui fonde ou construit une déprofessionnalisation doit nous intéresser autant que ce qui fonde ou construit une professionnalisation. Et, *in fine*, on aurait alors montré qu'une étude des groupes professionnels et/ou bénévoles sous l'angle de la manifestation de leurs compétences dans l'espace public (donc de leurs différentes rhétoriques), permet d'accroître et de différencier les renseignements recueillis jusqu'à ce jour. On peut estimer dans ce travail, que l'investigation sociologique sur la coconstruction et la dynamique de professionnalisation et déprofessionnalisation est abordée de manière inégale, parce que trop orientée sur le champ de l'intervention sociale. Sans doute, la réalisation d'un travail de fond sur le champ des médias aurait permis de dégrossir plus finement cette coconstruction ; il est clair qu'il manque ici une analyse plus poussée sur les rhétoriques de légitimation nécessaires aux médias pour investir le champ du social. De même, l'ouverture prévue sur une utilité sociale des nouvelles technologies était en partie soumise à la possibilité de décrire et d'analyser les différents dispositifs en train de se construire, d'être traduits, acceptés ou rejetés. Le temps et les moyens ont manqué pour tout cela.

Sur tous ces points, de nouvelles investigations seront nécessaires afin de découvrir si des frontières existent encore. En l'espèce, la poursuite de ce travail est d'ores et déjà engagée sur plusieurs pistes ou projets : une recherche sur l'impact de ces conduites et pratiques socio-médiatiques sur différents publics, y compris les usagers ; un travail, cette fois-ci comparatif, avec l'Allemagne sur le développement des interventions sociales ; et, on l'a dit, une étude sur le développement des NTIC à finalités et/ou utilités sociales.

Dans et par le processus de recherche et d'écriture de la thèse, on s'est cependant aperçu que de nombreux points mis au jour ont une portée sociologique qui dépasse l'aspect « coconstruction » et le processus de professionnalisation et de déprofessionnalisation, et que ces différents éléments prennent aussi place dans un autre chantier, celui des formes d'engagement public et/ou des publics. C'est là une piste de recherche très intéressante. Ces questions ont parcouru ce travail, mais leur examen approfondi dépassait le volume de cette thèse ; on les abordera donc très succinctement pour clore cette conclusion.

Si l'on devait poursuivre cette piste, il s'agirait moins de produire des explications sur les tendances à l'individualisation qui marquent notre époque, sur le déclin ou les crises des différents militantismes ou participations sociales ou politiques, sur la promotion des mouvements associatifs comme (re)distributeurs de solidarité ou encore « solution de rechange » face à un État de moins en moins providence ; il est clair que tous ces éléments participent à des degrés divers aux transformations des formes d'engagement public. Il semble tout aussi important de comprendre dans une dimension plus ethnographique pourquoi, plus que jamais, certaines mises en scène médiatiques « des bonnes raisons ou volontés », tiennent lieu de textes sacrés sur ce que doit être un engagement dans une cause, même si ou peut-être surtout lorsqu'elle a atteint un statut indiscutable et comment il doit se réaliser. La multiplication des appels ou injonctions à s'engager dans « une action qui convient » montre bien que les motivations à s'engager gagnent en complexité. On est donc conduit à se demander pourquoi elles changent au point que souvent seuls les grands cérémoniaux et/ou leurs vedettes sont en mesure de rassembler de manière frappante tout ce qui peut s'engager et engager. Ce qui, bien sûr, ne signifie pas la disparition de l'engagement intéressé et/ou éthique tels que les décrit

notamment Serge Paugam (1997) dans son étude sur la Mission France de Médecins du Monde. Toutes ces questions préoccupent beaucoup les grandes associations et leurs responsables, qui sont demandeurs d'analyses expertes sur les modalités de transformation des formes d'engagement, mais surtout sur celles qui expliquent comment faire pour que la générosité publique reste encore longtemps liée à la générosité d'une multitude de publics.

Le plus simple serait de poser l'hypothèse que la médiatisation d'une cause a pour effet de démultiplier les occasions d'engagement (physique ou fiduciaire) et donc de laisser les générosités des différents publics. On peut aussi avancer que les territoires et temporalités d'un engagement sont soumis, un peu à la manière de l'intervention sociale, à une construction et une diffusion des images d'une « professionnalité de l'engagé » qui s'impose de proche en proche comme la meilleure et la plus adaptée à la cause. Ainsi on esthétise souvent, dans certains magazines de télévision, les trajectoires et les motivations des personnes engagées, en les présentant avec une conviction « chevillée au corps », ne pouvant rester sans rien faire, comme ayant gardé une grande force ou une énergie, une pureté, une droiture, un désintéressement. Manifester dans les médias ce que peuvent être ou doivent être des engagements revient toujours à en désigner certains comme plus utiles, plus justes, plus légitimes que d'autres. Ce qui n'est pas sans risques, car les accords, compromis et mises en équivalence n'ont rien d'automatique ou de magique, les infortunes du Sidaction en étant une bonne illustration.

Une troisième hypothèse peut également être posée. On a pu observer dans les différentes investigations réalisées pour ce travail (Virades de l'espoir, les initiatives locales du Téléthon notamment) que s'il y avait toujours accord sur ce que doit être « la défense commune de la cause », sur ce que doit être « la volonté commune » (e.g. développer la recherche, faciliter l'intégration des enfants, rassembler des fonds, informer et sensibiliser l'opinion, soutenir les parents...), il est très difficile de parler de visions ou représentations communes de ce qui fait que les participants « viennent et tiennent ensemble ». Lorsqu'on observe, depuis le terrain, les engagements se faire, il faut bien admettre que cette médiatisation a quelque impact (nombre de participants, score fiduciaire, etc.). On peut rappeler que les mobilisations médiatiques sont efficaces parce qu'elles sont collectives, festives, méthodiques et construites par des agents capables de

définir, de modéliser, d'organiser des professionnalités comme des engagements. Mais on peut aussi observer que cette façon de « faire l'engagement » transforme les conditions de l'initiative volontaire. En ce sens, elle permet au volontaire en question de limiter son engagement et/ou de se retirer à tout instant de la cause ; ce qui n'entraîne pas forcément une dénonciation ou l'absence d'implication et de résultats dans la lutte. Bref, certaines conduites et pratiques socio-médiatiques construisent et proposent aussi des engagements de plus en plus distancés, éclatés et distribués mais néanmoins reliés par des objets, des événements, un calendrier ; ils peuvent être interrompus, « oubliés » puis repris à n'importe quel moment, à la manière d'un drapeau repris en cours de bataille. Ceci, me semble-t-il, concerne les bénévoles de base comme les mécènes des grands groupes financiers. En l'espèce, on peut aussi considérer qu'il s'agit là d'une manière inédite de se mobiliser mais au-delà de concevoir et de définir le social et de choisir ou de faire « son » social.

Dans cette optique, on reste bien sûr proche des travaux de Luc Boltanski (1993) sur les impératifs de l'action et les propositions d'engagement face à une souffrance. La rencontre entre l'autrui en souffrance et l'engagé se fait majoritairement à travers les équipements médiatiques, dans un temps donné et pour un temps donné. Il n'est pas question ici de faire naître une relation et/ou un lien direct stables entre les personnes en souffrance et celles désireuses de les aider mais davantage, on l'a déjà dit, un lien en direct ou en différé. Ceci, que l'on soit ou non concerné par diverses interprétations, touché par certaines représentations ou traductions de la souffrance et des moyens d'en venir à bout. Mais on se rapproche aussi de certains travaux, déjà signalés dans le chapitre 5, du Centre de Recherches et d'Études Sociologiques Appliquées de la Loire (CRESAL) sur l'action et l'engagement publics. Ainsi, « l'essai » de Jacques Ion sur l'engagement militant et plus particulièrement sur l'engagement distancié propose des réflexions très stimulantes. La figure du militant « post it » déjà mobilisée convient assez bien à certaines formes d'engagement observées. En effet, pour Jacques Ion (1997a : 107-108) : « La période est paradoxale. Jamais sans doute, la France n'a été apparemment autant une société d'individus, aptes à s'associer en toute indépendance. Si la modernité se caractérise par l'affaiblissement des modes d'appartenance et la pluralité des univers d'expérience, l'ère des individus n'est pour autant pas nécessairement celle de la fin du politique ; au contraire, elle peut précisément susciter de nouvelles

aspirations à définir le cadre commun du vivre ensemble [...] Ne peut-on alors penser que le social se construit tout autant à partir de personnes en quête constante de leur propre définition dans les relations-mêmes qu'elles nouent avec d'autres dans des espaces de moins en moins circonscrits ? ».

L'idée, pour poursuivre ces différentes réflexions, serait d'identifier plus finement, au sein d'une association dont l'action et les activités sont coconstruites avec différents médias, ce qui apparaît comme un « engagement zapping ou séquentiel ». Pour ce faire, on s'efforcerait de montrer que si l'engagement a de plus en plus à voir avec les équipements qui montrent ou démontrent la justesse de la cause ou d'une souffrance et ceux qui le visibilisent, simultanément, il y a de plus en plus d'engagés qui donnent leur propre définition du social et la mettent en œuvre à travers une grande diversité d'actions ou de mobilisations qui échappent de plus en plus aux promoteurs des actions collectives. L'engagement est donc aussi à étudier sous l'angle des rapports des agents au temps et à l'espace lorsqu'ils expérimentent et construisent des formes d'engagement à géométrie variable, de nouveaux ancrages et de nouvelles mobilités de et dans l'action vis-à-vis d'autrui en souffrance. Il semble bien qu'on arrive de proche en proche à une composition et à une juxtaposition dans une actualité sociale donnée de plusieurs cadres d'action ou d'implication qui ne s'opposent pas mais, là encore, se construisent les uns par rapport aux autres. Il s'agirait donc de mettre davantage en perspective certaines adaptations aux formes d'engagement proposées par les médias en montrant comment se construisent divers ordres de priorité, de mise en équivalence, d'alliance et d'évaluation d'une grandeur pour l'action et l'engagement dans une cause.

Bibliographie

ABALLÉA, F. (1996) « Les démarches-qualité en formation : de la qualité virtuelle à la qualité réelle » in *Éducation permanente* (126).

ABALLÉA, F., AUTÈS, M., CHOPART, J.N. (1996) « Trois réflexions sur le travail social », *Recherches et prévisions* (44), CNAF.

ACCARDO, A. (1993) « Sociologie critique et socio-analyse des pratiques journalistiques - Pour une collaboration des journalistes et des sociologues », document de travail communiqué par Jean-Yves Trépos.

Actes des ateliers de l'intégration locale (1995) « La communication locale », ADRI, 129 p.

ALLAIN-LAUNAY, B., SARMAT, C. (1996) *Guide de l'information sociale*, Toulouse, Eres, 282 p.

ALFANDARI, E. (1997) « Solidarité et associations. Réflexions de juriste » in *Produire les solidarités. La part des associations*, document de la Mission Recherche du Ministère de l'emploi et de la solidarité avec la collaboration de la Fondation de France, pp. 55-61, à paraître.

ARCHAMBAULT, É., BON, C., LE VAILLANT, M. (1991) « Les dons et le bénévolat en France », LES, ISL, Fondation de France.

ASCARIDE, G., CONDRU, S. (1992) « Des sciences sociales au travail social et vice versa » in *Cahier de l'ADEUS* (1), Marseille, Université Aix-Marseille II, pp. 5-12.

ATTIAS-DONFUT, C. (1996) « Les solidarités entre générations » in *Données sociales 1996*, INSEE, pp. 317-323.

AUCOUTURIER, B., LAPIERRE, A. (1977) *Bruno, psychomotricité et thérapie*, Paris, Delachaux & Niestlé, 96 p.

AUTÈS, M. (1998) « L'insertion, une bifurcation du travail social » in *Esprit* (241), 305 p.

BACHMANN, C., CHAUVIÈRE, M. (1986) « La dualité structurelle des qualifications sociales » in *la Revue de l'économie sociale*.

BACHMANN, C., SIMONIN, J. (1981 et 1982) *Changer au quotidien, une introduction au travail social*, Tomes 1 et 2, Paris, Études Vivantes, 139 p et 159 p.

BACHMANN, C. (1996) « La presse sociale et ses nouveaux paradoxes » in *CNAF/Informations Sociales* (53) pp. 8-12.

BAILLEAU, F., LEFAUCHEUR, N., PEYRE, V. (1985) dir, *Lectures sociologiques du travail social*, Paris, Ed Ouvrières et le CRIV, 217 p.

BARREYRE, Y. BOUQUET, B. CHANTREAU, A. LASSUS, P. (1995) dir, *Dictionnaire critique de l'action sociale*, Paris, Bayard, 437 p.

BASZANGER, I. (1990) « Émergence d'un groupe professionnel et travail de légitimation : le cas des médecins de la douleur », *Revue française de Sociologie* (XXXI), pp. 257-282.

BECKER, H. (1963) *Outsiders : études de sociologie de la déviance*, Paris, Métailié, 249 p.

BERTAUX, R. (1996) *Pauvres et marginaux dans la société française*, Paris, L'Harmattan, 379 p.

BERTAUX, R., SCHLÉRET, Y., LEGRAND, M., ZANFERRARI, F., BERNARDI, S., DRION, S., WARRY, O., MEYER, V. (1997) « Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale » Deuxième rapport intermédiaire, non publié.

BERTAUX, R., SCHLÉRET, Y., LEGRAND, M., ZANFERRARI, F., BERNARDI, S., DRION, S., WARRY, O., MEYER, V. (1998) « Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale » Rapport final, non publié.

BERTHELOT, J.M. (1991) *La construction de la sociologie*, Paris, Presses Universitaires de France, 127 p.

BEAUJARD, J.M. (1988) « Représentations et Institutions », in *Connexions* (51), pp. 71-81.

BOLTANSKI, L., THEVENOT, L. (1991) *De la justification*, Paris, Gallimard, 485 p.

BOLTANSKI, L. (1993) *La souffrance à distance*, Paris, Métailié, 282 p.

BONNAFOUS, S. (1996) « Un miroir de la société » in *CNAF/Informations sociales* (53), pp. 46-57.

BONNET, E. (1994) « Analyse sociologique des actions qualité dans l'entreprise industrielle. Des visions indigènes en représentation », Thèse de Doctorat, Paris X-Nanterre.

BORU, J-J. (1988) « L'intervenant social entre procès de conduite et procès d'action », in *POUR* (119).

BOUCHER, R., BATIME, C. (1988) « Pour un plan de communication de l'information sociale » in MARQUÈS et WALTER, dir, *Perspectives du travail social*, Paris, ESF, pp. 43-50.

- BOUFFARTIGUE, P. (1994) « Ingénieurs débutants à l'épreuve du modèle de carrière » in LUCAS et DUBAR, dir, *Genèse et Dynamique des groupes professionnels*, Lille, Presses Universitaires de Lille, pp. 241-243.
- BOURDIEU, P., PASSERON J-C. (1970) *La reproduction*, Paris, Minuit, 281 p.
- BOURDIEU, P. (1984) *Questions de sociologie*, Paris, Minuit, 277 p.
- BOURDIEU, P. (1996) *Sur la télévision*, Paris, Liber éditions, 95 p.
- BOURRON, Y., DENNEVILLE, J. (1991) *Se voir en vidéo - Pédagogie de l'autoscopie*, Paris, Ed d'organisation, 158 p.
- BRANDEHO, D.(1991) *L'usure dans l'institution*, Rennes, ENSP, 129 p.
- BREMOND, J., GELEDAN, A. (1990) *Dictionnaire économique et social*, Paris, Hatier, 419 p.
- BRESILLON, T. (1997) *Les métiers de la solidarité*, Paris, Les guides de la croissance, 97 p.
- BRETON, P. (1991) « L'idéologie de la communication et l'emprise des médias » in CHARON, dir, *L'état des médias*, Paris, La découverte, pp. 243-247
- BREVART, J.M. (1981) « Les images et l'audiovisuel dans la pédagogie de l'enfance inadaptée », Thèse de 3ème cycle Université de Paris II, Département des sciences de l'information.
- CAILLÉ, A. (1982) « Socialité primaire et socialité secondaire, réflexions à partir d'un ouvrage de Hervé Le Bras et Emmanuel Todd », in *Bulletin du Mauss* (2).
- CAILLÉ, A. (1997) « Don, association et solidarité » in *Produire les solidarités. La part des associations*, document de la Mission Recherche du Ministère de l'emploi et de la solidarité avec la collaboration de la Fondation de France, pp. 5-13, à paraître.
- CARDON, D., LAACHER, S. (1995) « Les confidences des françaises à Méné Grégoire » in *Sciences Humaines* (53), pp. 10 à 15.
- CASTEL, R. (1995) *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris, Fayard, 490 p.
- CASTEL, R. *L'histoire invisible, Le phénomène psy*. Document communiqué par Robert Maier.
- CASTRO-THOMASSET, E. (1996) « Décalages » in *Champs visuels (1) Réalités de l'image, images de la réalité*, Paris, L'Harmattan, 157 p.
- CAZALIS, B. (1996a) « Passage en revue », in *CNAF/Informations sociales* (53), pp. 31-37.

CAZALIS, B. (1996b) « Usages et pratiques de lecture », in *CNAF/Informations sociales* (53), pp.38-43.

CHAMPAGNE, P. (1990) *Faire l'opinion. Le nouveau jeu politique*, Paris, Minuit, 320 p.

CHAMPAGNE, P. (1993) « La vision médiatique », in *La misère du monde*, Pierre Bourdieu, dir, Paris, Seuil, pp. 61-79.

CHARON, J.M. (1991) dir, *L'état des médias*, Paris, La découverte, 461 p.

CHAUVIÈRE, M (1997) « Quand le marché hante le social ! » in *Les Cahiers de l'Actif* (254/255), pp. 5-17.

CHOPART, J-N. (1991) « Crises du travail social », *MIRE Info* n° 23.

CHOPART, J-N. (1996) « Le travail social face aux mutations économiques » in « Trois réflexions sur le travail social », *Recherches et prévisions* (44), CNAF, pp. 23-36.

CHOPART J.N. (1997) « Observer les emplois et qualifications de l'intervention sociale », *MIRE info* (40), pp. 56-65.

CNRS (1993-1994) *Annuaire de la recherche sur le Social*, Vaucresson, Ed du CRIV, 543 p

CORCUFF, P. (1995) *Les nouvelles sociologies*, Paris, Nathan Université, coll 128.

COUDRIN, D. (1994) *Guide pratique de l'aide sociale*, Paris, Berger-Levrault, 81 p.

COUSIN, O. (1996) « Les mutations du travail social : de la transformation du public aux changements dans les modes de prise en charge » in *Sociologie du Travail* (2/96), Paris, Dunod, pp. 141-161.

DAMON, J. (1996) « Le SDF, un fait d'hiver ? » in *CNAF/Informations sociales* (53), pp. 108-114.

DEMOUSTIER, D. (1997) « Approches économiques des associations » in *Produire les solidarités. La part des associations*, document de la Mission Recherche du Ministère de l'emploi et de la solidarité avec la collaboration de la Fondation de France, pp. 46-54, à paraître.

DONZELOT, J. (1984) *L'invention du social*, Paris, Fayard, 263 p.

DOSDA, P., GUIOT, A., RAYNAL, C., THOME, P. (1985) *Travail social, l'impossible professionnalisation ?*, Les publications du Centre de Recherche sur les Inadaptations, Université de Lyon 2, 314 p.

DREXEL, I. (1994) « Reproduction sociale et érosion de deux groupes professionnels : les techniciens en R.F.A. et R.D.A » in LUCAS et DUBAR, dir, *Genèse et Dynamique des groupes professionnels*, Lille, Presses Universitaires de Lille, pp. 71-81.

- DROUARD, H. (1975) « Contribution à une recherche sur l'animation par la vidéo et sur les vidéo animateurs », thèse de doctorat, Université de Paris V Sorbonne.
- DU ROY, N. (1995) « Le secours cathodique », *Télérama* (2350) pp. 66-67.
- DUBAR, C. (1970) Thèse d'état sous le titre « Idéologie et choix professionnels de l'éducateur spécialisé ».
- DUBAR, C. (1996) *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, A. Colin, 276 p.
- DUBOUCHET, L., GALLON, E. (1988) « L'ingéniosité du social, une haute technologie » in *POUR* (119)
- DURKHEIM, E. (1893) *De la division du travail social*, Paris, Presses Universitaires de France (11^e édition en 1986), 416 p.
- ESQUENAZI, J.P. (1998) « Performance : la métamorphose des publics » in WALTER, dir, *Le Téléthon. Scène, Intérêts, Ethique*, Paris, L'Harmattan, pp. 197-213.
- FISCHER, G.N. (1990) *Le champ du social*, Paris, Dunod, 278 p.
- FISCHER, G.N. (1992) *La dynamique du social, violence, pouvoir, changement*, Paris, Dunod, 243 p.
- FOUCAULT, M. (1975) *Surveiller et punir*, Paris, Gallimard.
- GOFFMAN, E. (1968) *Asiles. Étude sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Minuit, 449 p.
- GOFFMAN, E. (1975) *Stigmates. Les usages sociaux des handicaps*, Paris, Minuit, 177 p.
- GOFFMAN, E. (1987) *Façons de parler*, Paris, Minuit, 230 p.
- GUERIN, S. (1991) « La presse professionnelle en Europe. Au gré des disparités culturelles et économiques » in CHARON, dir, *L'état des médias*, Paris, La découverte, pp. 221-223.
- GUIBERT, É. (1991) « L'information, moteur des programmes radio » in CHARON, dir, *L'état des médias*, Paris, La découverte, pp. 50-51.
- HALBA, B., LE NET, M. (1997) *Bénévolat et Volontariat dans la vie économique, sociale et politique*, Paris, La Documentation Française, 204 p.
- HOFMANN, B. (1997) « les associations sanitaires et sociales ; évolution et recomposition du travail et de l'emploi » in *Produire les solidarités. La part des associations*, document de la Mission Recherche du Ministère de l'emploi et de la solidarité avec la collaboration de la Fondation de France, pp. 150-158, à paraître.
- HUGHES, E. (1996) *Le regard sociologique*, Paris, EHESS, 344 p.

- ION, J. (1997a) *La fin des militants ?*, Paris, Ed de l'Atelier, 124 p.
- ION, J. (1997b) « Interventions sociales, engagements bénévoles et mobilisation des expériences personnelles » in ION et PERONI, dir, *Engagement public et exposition de la personne*, La tour d'Aigues, Ed de l'Aube, pp. 77-97.
- JAEGER M. (1995) *Guide du secteur social et médico-social*, Paris, Dunod, 214 p.
- JEANNENEY, J-N. (1995) « Médias et démocraties : le su, le cru, le dit et le tu » in *Communication et langages* (106), Paris, Retz, pp. 4-21.
- LAGROYE, J. (1997) « La production de la solidarité » in *Produire les solidarités. La part des associations*, document de la Mission Recherche du Ministère de l'emploi et de la solidarité avec la collaboration de la Fondation de France, pp. 14-24, à paraître.
- LAPASSADE, G. (1991) *L'ethnosociologie*, Paris, Méridiens Klincksieck, 201 p.
- LAFORE, R. (1992) « Le droit et le consensus, le droit des politiques publiques », in *Actions et recherches sociales*, pp. 55-56.
- LARSKI, H. (1998) Les récurrents et l'exclusion, in WALTER, dir, *Télévision et Exclusion*, Paris, L'Harmattan, à paraître.
- LATOUR, B. (1989) *La science en action*, Paris, La Découverte, 663 p.
- LAZAR, J. (1991) *Sociologie de la communication de masse*, Paris, Armand Colin, 240 p.
- LE POULTIER, F. (1990) *Recherches évaluatives en Travail social*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, 249 p.
- LEHNISCH, É. (1988) « Les services d'aide par téléphone » in MARQUÈS et WALTER, dir *Perspectives du travail social*, Paris, ESF, pp. 51-56.
- LENOIR, R. (1974) *Les exclus*, Paris, Seuil, 192 p.
- LÉVÊQUE, S. (1996) « Le journalisme social : du militant au professionnel » in *CNAF/Informations Sociales* (53), pp. 13-19.
- LEVERATTO, J.M. (1991) « La co-construction de la réalité professionnelle au quotidien: faire l'éducateur » in *Connexions* (57), pp. 107-117.
- LIPOVETSKY, G. (1992) *Le crépuscule du devoir. L'éthique indolore des nouveaux temps démocratiques*, Paris, Gallimard, 292 p.
- LOCHARD, G., BOYER, H. (1995) *Notre écran quotidien*, Paris, Dunod, 203 p.
- LONGUENESSE, E. (1994) « Introduction atelier 2 État, institutions, pouvoirs et professions libérales » in LUCAS et DUBAR, dir, *Genèse et Dynamique des groupes professionnels*, Lille, Presses Universitaires de Lille, pp. 129-145.

LUCAS, Y., DUBAR, C. (1994) *Genèse et Dynamique des groupes professionnels*, Lille, : Presses Universitaires de Lille. 415 p.

LYET, P. (1997) in *Produire les solidarités. La part des associations*, document de la Mission Recherche du Ministère de l'emploi et de la solidarité avec la collaboration de la Fondation de France, p. 167, à paraître.

MARQUES, M.F. (1988) « Charité - spectacle et travail social » in MARQUES et WALTER dir *Perspectives du travail social*, Paris, ESF, pp. 57-74.

MC LUHAN, M. (1968) *Pour comprendre les médias*, Paris, Point-Seuil, 416 p.

MEHL, D. (1996) *La télévision de l'intimité*, Paris, Seuil, 253 p.

MEHL, D. (1997) « Espace public, espace privé, la télévision brouille les frontières » in ION et PERONI, dir, *Engagement public et exposition de la personne*, La tour d'Aigues, Ed de l'Aube, pp. 207-216.

MENARD, F. (1997) « Transformations de l'État et recomposition de la vie associative ; quelques éléments d'analyse » in *Produire les solidarités. La part des associations*, document de la Mission Recherche du Ministère de l'emploi et de la solidarité avec la collaboration de la Fondation de France, pp. 120-126, à paraître.

MEYER, V. (1991) « Histoire des institutions pour déficients mentaux, le cas de l'Alsace-Moselle », enquête réalisée dans le cadre de la Maîtrise Sciences et Techniques « Conception et Réalisation de Projets d'Intervention Sociale », non publié.

MEYER V. (1994) « La vraie fausse rénovation du travail social », mémoire du DEA Emploi-formation-développement local, Département de Sociologie de l'Université de Nancy II, 93 p, non publié.

MEYER, V. (1997a) « Ethnographie d'une institution du prêt-à-penser », in *BLITS* (0) Bulletin de liaison des formations supérieures IDFC de Lorraine, pp. 3-9.

MEYER, V. (1997b) « Les compétences sous l'oeil expert des médias : les intervenants socio-médiatiques » *Utinam* (23), Paris, L'Harmattan, pp. 197-219.

MEYER, V. (1998a) « Téléthon, le oui mais de certains professionnels du travail social » in WALTER, dir, *Le Téléthon. Scènes, Intérêts, Ethique*, Paris, L'Harmattan, pp. 141-159.

MEYER, V. (1998b) « Intervention sociale et communication télévisuelle : exclusion ou complémentarité » in WALTER, dir, *Télévision et Exclusion*, Paris, L'Harmattan, 1998, sous presse.

MEYER, V. (1998c) « Les relations entre les professionnels de la justice, de la télévision et les usagers » in WALTER, dir, *Télévision, Justice et Régulation*, Paris, L'Harmattan, 1998, à paraître.

MEYER, V. (1998d) « Les enjeux de l'élaboration du savoir local : le cas de la prise en charge institutionnelle des personnes handicapées mentales vieillissantes » in *Sociétés*, à paraître.

MIEGE, B. (1997) *La société conquise par la communication*, Tome 2, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, 216 p.

MOUSSY, B. (1995) « Les éducateurs de jeunes enfants » in *Vie sociale* hors série Guide bibliographique pour l'histoire des professions sociales, pp. 95-111.

MUEL-DREYFUS, F. (1983) *Le métier d'éducateur*, Paris, Minuit, Collection « le sens commun », 269 p.

PAILLIARD, I. (1995) dir, *L'espace public et l'emprise de la communication*, Grenoble, Ellug.

PAUGAM, S. (1997) « La dynamique de l'engagement humanitaire » in *Produire les solidarités. La part des associations*, document de la Mission Recherche du Ministère de l'emploi et de la solidarité avec la collaboration de la Fondation de France, pp. 174-192, à paraître.

RAVON, B., ROLAND, R. (1997) « Engagement bénévole et expérience de soi : l'exemple des Restos du cœur » in ION et PERONI, dir, *Engagement public et exposition de la personne*, La tour d'Aigues, Ed de l'Aube, pp. 99-109.

RICHEZ, N. (1992) « L'économique pour le travail social : entre contraintes d'environnement et logique de réseaux » in *Cahier de l'ADEUS* (1), Marseille, Université Aix-Marseille II, pp. 21-32.

SALADIN, M., CASANOVA, A., VIDALI, U. (1990) *Le regard des autres*, Paris, Fleurus, 320 p.

SARAZIN I. (1996) « Les travailleurs sociaux en images » *Actualités Sociales Hebdomadaires* (1961) pp. 19-20.

SAVOYE, A. (1988) « La naissance de l'ingénierie sociale », in *POUR* (119).

SCHLÉRET, Y. DONNY, J-P. (1988) « Former des ingénieurs sociaux », document remis par Yvon Schléret, non publié.

STRAUSS, A. (1992) *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme*, Paris, L'Harmattan, 311 p.

STEBÉ, J-M. (1995) *La réhabilitation de l'habitat social en France*, Paris, PUF, « Que sais-je ? », 128 p.

TÉTARD, F. (1996) « Après 1945 : partage de pouvoirs ou complémentarité » in *CNAF/Informations Sociales* (53).

THÉVENET, A. DÉSIGAUX, J. (1991) *Les travailleurs sociaux*, Paris, PUF, 124 p.

- THÉVENOT, L. (1990) « L'action qui convient » in *Raisons pratiques, les formes de l'action* (1), Paris, EHESS, pp. 39-69.
- TÖNNIES, F. (1912) *Communauté et société*, Paris, Retz (3e édition en 1977), 285 p.
- TRÉPOS, J.Y. (1992) *Sociologie de la compétence professionnelle*, Nancy, Presses Universitaires de Nancy, 223 p.
- TRÉPOS, J.Y. (1996) *Sociologie de l'expertise*, Paris, Presses Universitaires de France, 128 p.
- TRUPIER, P. (1991) *Du travail à l'emploi, paradigmes, idéologies et interactions*, Bruxelles : Ed. de l'Université de Bruxelles, 204 p.
- VACHON, J. (1998) « Faut-il avoir peur de l'humanitaire ? » in *Actualités Sociales Hebdomadaires* (2959), pp. 19-20.
- VERDIER, P. (1995) *Lexicode de l'aide sociale à l'enfance*, Paris, Bayard, 276 p.
- VERDIER, P. (1995) *Guide de l'aide sociale à l'enfance*, Paris, Bayard, 4e édition, 378 p.
- VOIVENEL, P. (1997) « L'insertion sociale par le théâtre » in *La lettre de l'institut européen du loisir* (11).
- WALTER, J. (1995) *Directeur de communication : les avatars d'un modèle professionnel*, Paris, L'Harmattan, 198 p.
- WALTER, J. (1997a) « L'entreprise saisie par le social et l'humanitaire. Contribution à l'étude de la reconnaissance d'un monde professionnel », *Recherches en Communication* (6).
- WALTER, J. (1997b) « Le mécénat de solidarité. Communication, frontières et mondes professionnels » Mémoire d'Habilitation à diriger des recherches, Université de Metz.
- WALTER, J. (1998) dir, *Le Téléthon, scènes - intérêts- éthique*, Paris, L'Harmattan, 265 p.
- WEBER, M. (1922) *Économie et Société*, Paris, Plon, 650 p.
- WOODS, P. (1990) *L'ethnographie à l'école*, Paris, Armand Colin, 175 p.
- WYNANDS, M. (1995) *Du vidéobus au centre vidéo de Bruxelles, 20 ans de parcours*, Bruxelles, CVB, 57 p.

Lexique des principaux sigles et acronymes

AFLM : Association Française de Lutte contre la Mucoviscidose
 AFM : Association Française contres les Myopathies
 AMP: Aide Médico-Psychologique
 ANAS : Association Nationale des Assistants de Service Social
 ANCE : Association Nationale des Communautés Éducatives
 ANPE : Agence Nationale Pour l'Emploi
 APCG : Assemblée des Présidents de Conseils Généraux
 APF : Association des Paralysés de France
 AS : Assistant(e) de Service social
 ASE : Aide Sociale à l'Enfance
 ASE : Assistant Socio-Éducatif
 ASH : Actualités Sociales Hebdomadaires
 ASSEDIC : Association pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce
 CAF : Caisse d'Allocations Familiales
 CAT : Centre d'Aide par le Travail
 CCAS : Centre Communal d'Action Sociale
 CCFD : Comité Catholique contre la Faim et pour le Développement
 CDC : Caisse des Dépôts et Consignations
 CE : Commission Européenne
 CEDIAS: Centre d'Éducation de Documentation et d'Information en Action Sociale
 CERASQ : Centre d'Études et de Recherche sur l'Action Sociale et les Qualifications
 CERC : Centre d'Études des Revenus et des Coûts
 CES : Contrat Emploi Solidarité
 CGP : Commissariat Général au Plan
 CHRS : Centre d'Hébergement et de Réadaptation Sociale
 CIM: Centre d'Information sur les Médias
 CLERSE : Centre Lillois d'Études et de Recherches Sociologiques et Économiques
 CLI : Commission Locale d'Insertion
 CNAF : Caisse Nationale des Allocations Familiales
 CNAM : Conservatoire National des Arts et Métiers
 CNOSS Commission Nationale de l'Organisation Sanitaire et Sociale
 CNPF : Conseil National du Patronat Français
 CNRS : Centre National de la Recherche Scientifique
 CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
 CPJ : Centre de Perfectionnement des Journalistes
 CREAM : Centre Régional pour l'Enfance et l'Adolescence Inadaptées
 CRÉDOC : Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie
 CREM : Centre de Recherche sur les Médias
 CROSS Commission Régionale de l'Organisation Sanitaire et Sociale
 CSTS : Conseil Supérieur de Travail Social
 DAL : Droit Au Logement
 DAS : Direction de l'Action Sociale (service ministériel)
 DDASS : Direction départementale des affaires sanitaires et sociales
 DEA : Diplôme d'Études Approfondies
 DIJ : Délégation Interministérielle à l'Insertion des Jeunes
 DIV : Délégation Interministérielle à la Ville

DRASS : Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales
 DSTS : Diplôme Supérieur en Travail Social
 ELA : Association Européenne de Lutte contre l'Adénoleucodystrophie
 ENSP : École Nationale de la Santé Publique
 EPDTPH : Établissement Public Départemental de Travail Protégé et d'Hébergement
 ERASE : Équipe de Recherche en Anthropologie et Sociologie de l'Expertise
 ES : Éducateur Spécialisé
 FINESS : Fichier d'Identification National des Établissements et Services Sanitaires et
 Sociaux
 FO : Foyer Occupationnel
 GEPSO : Groupement national des Établissements Publics Sociaux
 GREFOSS : Groupe d'Étude et de Formation sur le Sanitaire et le Social
 GRIS : Groupe de Recherche sur l'Innovation Sociale
 IFRAS : Institut de Formation et de Recherche en Action Sociale
 IGAS : Inspection Générale des Affaires Sanitaires
 INSERM : Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale
 IRTS : Institut Régional du Travail Social
 LASTES : Laboratoire de Sociologie du Travail et de l'Environnement Social
 LERFAS : Laboratoire Étude-Recherche-Formation en Action Sociale
 LERS : Laboratoire d'Étude et de Recherche Sociales
 MAS : Maison d'Accueil Spécialisée
 ME : Moniteur Éducateur
 MIRE : Mission Recherche
 ONG : Organisation Non Gouvernementale
 ORSAS : Observatoire Régional de la Santé et des Affaires Sociales
 PMI : Protection Maternelle et Infantile
 RCB : Rationalisation des Choix Budgétaires
 RMI : Revenu Minimum d'Insertion
 SAMU : Service d'Assistance Médicale d'Urgence
 SARL : Société À Responsabilité Limité
 SDF : Sans Domicile Fixe
 SESI : Service des Statistiques, des Études et des Systèmes d'Information
 SRAI : Services Régionaux d'Aide et d'Information
 TSA : Travail Social Actualités
 UNAPEI : Union Nationale des Associations de Parents d'Enfants Inadaptés
 UNEDIC : Union Nationale pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce
 UNESCO : Organisation Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture
 UNIOPSS : Union Nationale Interfédérale des œuvres et Organismes Privés Sanitaires et
 Sociaux