

Le travail social à marche forcée : entre crise des métiers et virage libéral

Social Work Under Pressure: Between Professional Crisis and Neoliberal Shift

Delabie Charlotte^a, Dugué Pierre^b

Résumé

En France, le travail social est pris dans une triple contrainte : modernisation gestionnaire de l'action publique (« New Public Management »), culture du résultat, rationalisation budgétaire), activation des politiques sociales (du RMI au RSA, droits et devoirs, contractualisation) et mise en scène d'une crise d'« attractivité » des métiers. En mobilisant un matériau d'enquête mené dans un service insertion RSA (département de la Somme) et un cadrage socio-historique, nous proposons une lecture épistémologique de ces mutations. L'hypothèse centrale est que la transformation en cours passe par un déplacement du régime de savoirs : référentiels de compétences, certification Qualiopi, traçabilité et reporting privilégient les preuves auditable plutôt que l'analyse située, la clinique, la controverse théorique ou les savoirs d'expérience partagés avec les publics. Cette translation soutient la figure du travailleur social « gestionnaire de parcours », fragilise le sens professionnel, et reconfigure la relation d'accompagnement en logique de tri et de contrôle. Relire la crise d'attractivité comme symptôme d'une crise des savoirs ouvre sur un enjeu politique : repolitiser la formation et l'intervention, articuler pluralité de savoirs et liberté intellectuelle, pour éviter la réduction du travail social à la gestion normalisée des surnuméraires.

Mots-clés : Travail social, néo-libéralisme, rapport aux savoirs, identités professionnelles, politiques d'activation.

^a Directrice de l'AFERTES (Association pour la Formation l'Expérimentation et la Recherche en Travail Éducatif et Social), 62, docteure en sociologie, CURAPP-ESS (Centre universitaire de recherches sur l'action publique et le politique. Épistémologie et sciences sociales), Amiens, direction@afertes.org.

^b Responsable de l'AFERTES Bassin Minier, docteur en Sciences de l'éducation, CIREL (Centre interuniversitaire de recherche en éducation), Lille, p.dugue@afertes.org.

Abstract

This article examines current transformations in French social work at the crossroads of three dynamics: the liberal reorientation of public action (New Public Management, performance metrics, fiscal constraint), activation policies (from RMI to RSA, conditionality, individual responsibility), and institutional concern over the sector's "attractiveness." Drawing on fieldwork in an RSA insertion service (Somme, France) and a socio-historical perspective, we argue that these shifts do more than reorganize services: they are reshaping the knowledge regime that underpins social work. Competency frameworks, quality certification (Qualiopi), traceability and indicators privilege auditable knowledge over clinical, interpretive, critical and experiential forms. This epistemic shift fuels the move from relational practice to case management, feeds professional disaffection, and reframes debates on workforce shortages. We call for a reflexive epistemology that re-articulates academic, professional and user-situated knowledges in order to restore social work's political capacity and resist its reduction to managing those pushed to the margins.

Keywords: Social work, neo-liberalism, relation to knowledge, professional identities, activation policies.

La conjoncture économique française, que certains économistes qualifient de récessive, pèse aujourd'hui très lourdement sur les orientations et sur les choix stratégiques des décideurs publics et politiques. Depuis le début des années 2000, une nouvelle conception de l'action publique a vu le jour. Elle se caractérise par le poids des orientations de la Loi Organique sur les Lois de Finances, de la Révision Générale des Politiques Publiques, puis de la Modernisation de l'Action Publique. Ces orientations, issues de la philosophie du *New Public Management*¹, sont venues redessiner les contours de l'action publique. Réduction des dépenses, rétablissement des comptes publics, culture de la performance et du résultat, deviennent la pierre angulaire de l'action publique modernisée. La conjoncture économique se dégrade, l'action publique cherche à optimiser son fonctionnement, et adopte ainsi une nouvelle approche managériale qui invite à la refondation du champ médico-social. Perte de sens, désillusion idéologique, manque de reconnaissance, le travail social aborde une nouvelle ère et ce qui ressort aujourd'hui des discours des professionnels est l'idée que « le travail social est très largement fragilisé dans ses fondements doctrinaux » puisqu'il paraît avoir perdu tout projet politique faisant sens pour sa « communauté professionnelle ». Les rationalités gestionnaires laisseraient-elles encore place à des espaces permettant l'expression collective des valeurs et convictions professionnelles ? Quelle lecture pouvons-nous faire en ce qui concerne la préoccupation patronale relative au « manque d'attractivité des métiers » et l'appel à une « nouvelle donne » pour le secteur médico-social ?

¹ Y. Chappoz, P.-C. Pupion, « Le new public management » (2012).

Le social en crise ?

Avant toute chose, il nous semble essentiel de rappeler que le travail social est historiquement lié à la création de la Sécurité sociale, indissociable de l'organisation de la société industrielle et salariale. La protection des individus est, depuis l'avènement de la société industrielle, attribuée par le statut de salarié. Au sortir de la fin des années 1970, ce modèle social est remis en cause. Adossé à une société salariale touchée par le chômage de masse, le travail social aborde une nouvelle ère puisqu'il devient tributaire d'une donnée conjoncturelle : la croissance économique. C'est ce qui fait que le travail social est une « forme particulière d'articulation entre l'économique et le politique, mais qui lie aussi à cette double sphère celle du domestique et celle du culturel, liaison qui produit la cohésion sociale »². Pour cette raison, l'action sociale est à la fois une question qui combine le privé et le public, mais également l'intime soumis aux règles normatives de l'interventionnisme d'État.

Au-delà du fait qu'elle est un outil d'intervention dans les sphères privée et familiale, elle représente également « un système qui transforme la perception des problèmes sociaux en problématiques organisées autour de causalités individuelles. Même quand l'origine sociale des problèmes est formulée, celle-ci est retraduite en psychogénèse, en conséquence sur les individus, qui redeviennent ainsi l'origine des troubles et des dysfonctionnements perçus »³.

L'ambition de normalisation n'a toutefois nullement l'ambition de rendre les individus normaux mais cherche davantage à produire de la normalité ; et le travail social, héritier du dogme industriel, cherche à produire une logique normative à visée « orthopédique » servant à réguler les dysfonctionnements qui apparaissent à la marge de la société salariale. Cette forme de travail social est donc productrice de normes et d'agents de catégorisation opérant à une mise en ordre des usagers, surnuméraires, handicapés ; « le social dit à l'envers ce qu'est la normalité »⁴.

Dans ce contexte de mutation, le travail social se trouve progressivement contraint de s'adapter aux nouvelles « dynamiques » économiques et sociales. Alors que les politiques sociales étaient initialement conçues comme des dispositifs temporaires, elles se heurtent désormais à la persistance et à l'ampleur croissante du chômage de longue durée, modifiant ainsi les cadres de référence traditionnels. Les politiques sociales servant à réguler les tensions issues de l'effritement de la condition salariale étaient « conçues comme passagères et la chronicité de plus en plus grande des personnes en difficulté changent le système de référence. La vision assurantielle du chômage était pensée pour des personnes momentanément privées d'emploi. Elles disjonctent lorsque le stock de chômeurs de longue durée ne cesse de croître »⁵.

La précarisation du statut social assuré par l'emploi, la montée incessante du chômage de masse et du chômage de longue durée, couplés à l'effondrement des politiques de solidarités placées sous la tutelle de l'État social, suscitent nombre d'interrogations sur les formes d'intégration socioprofessionnelle. Pour Robert Castel, il semble que nous soyons parvenus à une bifurcation anthropologique du salariat, car notre

² M. Autès, *Les paradoxes du travail social* (2013).

³ *Ibid.*, p. 22

⁴ *Ibid.*, p. 73

⁵ G. Ginisty, « Le travail social ou les aventures du désir, du sens et des expertises » (2004).

société a renoncé au travail pour tous. Pour Hannah Arendt, nous serions dans une phase du développement humain qui entamerait « la perspective d'une société de travailleurs sans travail »⁶. Nous pouvons d'ailleurs nous demander si ce n'est pas précisément cette renonciation qui rendrait plus légitime et acceptable le concept libéral de « surnuméraires et d'inutiles au monde »⁷.

C'est dans ce creuset que le travail social « modernisé » doit donc faire la preuve de sa capacité à la mise en *activation* de ses publics ; logique d'activation qui doit rompre avec l'idée des *dépenses passives* accusées d'être responsables de la montée du chômage de masse. L'activation, telle qu'elle est entendue ici, aurait pour implication une redéfinition du lien entre la protection sociale, les politiques d'actions sociales et l'emploi. Il s'agit d'un redimensionnement du principe du droit à l'octroi des aides sociales qui serait soumis et conditionné à la recherche d'emploi, à l'acceptation d'offres de travail et/ou à la participation à des programmes spécifiques d'insertion. Les politiques d'activation doivent ainsi participer à l'émergence d'un nouveau souffle au retour à l'emploi tout en augmentant l'employabilité des chômeurs. Ainsi, le passage de l'intégration à la réinsertion marque un changement de paradigme ; et le travail social n'ambitionne plus de réintégrer mais de réinsérer, d'adapter aux structures sociales existantes. Cette évolution redéfinit le rôle et la mission du travailleur social et vient dès lors se heurter à l'idéal de transformation sociale porté par le passé.

Une redéfinition du travail social

Parce que le travail social a été redéfini dans ses modalités de professionnalisation, nous assistons, à l'heure actuelle, à une véritable mutation de la socialisation des professionnels du travail social. Auparavant, les travailleurs sociaux considéraient leur activité comme étant désintéressée, vocationnelle, bâtie sur des croyances, le don de soi, sacralisant ainsi une forme singulière d'action. Aujourd'hui, le travail social est jugé selon ses performances et sa capacité à juguler les désordres générés par la diffusion de l'insécurité sociale. Le travail social est passé d'une « action rationnelle par valeur », c'est-à-dire une action déterminée « par la croyance en la valeur intrinsèque inconditionnelle – d'ordre éthique, esthétique, religieux, ou autre – d'un comportement déterminé qui vaut pour elle-même et indépendamment de son résultat »⁸ à une « action rationnelle par finalité déterminée » définie par des comportements servants « aux fins propres mûrement réfléchies qu'on veut atteindre ».

Manifestement, pour celles et ceux qui ont eu l'ambition, ou la croyance, de participer à la transformation des rapports de domination, à la lutte contre les logiques de reproduction sociales des inégalités, la désillusion est importante et provoque une crise de sens professionnelle. Ce que révèlent les tensions actuelles vécues par les professionnels du social, c'est que cette tendance de fond n'est pas uniquement un problème que rencontrent isolément les professionnels. Il y aurait bien une identification collective au sentiment d'une perte de sens professionnelle. Dès lors, il n'est pas étonnant qu'apparaisse, en creux, la problématique de l'expression collective du mal être au travail pour les professionnels en question. Recrutés sur les bases d'un système vocationnel qui leur conférait l'incarnation des principes supérieurs républicains, les travailleurs sociaux

⁶ H. Arendt, *Condition de l'homme moderne* (1961).

⁷ R. Castel, *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat* (1995).

⁸ M. Weber, *Le savant et le politique* (1995).

se heurtent aujourd'hui à un bouleversement professionnel. Face à cette situation, « le travail social professionnalisé peine aujourd'hui à s'affranchir d'une sorte « d'œcuménisme culturel mythifié » qui lui octroierait le pouvoir de transformer les inégalités sociales générées par un modèle économique post-industriel »⁹. Ce bouleversement professionnel est doublé d'une fracture du rapport aux savoirs. Le sociologue Jean Yves Dartiguenave n'est guère optimiste à l'égard des nouveaux savoirs émergents dans le travail social. Pour ce dernier, il serait même question d'opérer une « autopsie des savoirs des travailleurs sociaux »¹⁰ tant ces derniers semblent touchés par l'obsolescence programmée.

Du travailleur social au gestionnaire de parcours

La gestion modernisée de l'action sociale, telle qu'elle a été pensée depuis les lois de décentralisation et la loi de 2002-2, rappelle avec fracas aux professionnels sociaux éducatifs que le travail social « sert exactement à faire ce pour quoi il est fait, c'est-à-dire assurer une gestion des individus asociaux/inadaptés/handicapés, au sein d'un mode de développement piloté par une économie triomphante et appuyé sur une croyance enracinée dans le progrès social comme résultante inéluctable de la croissance économique »¹¹. Aussi, « les travailleurs sociaux qui doivent souvent leur carrière à l'ancien système et qui ont profité de l'ascenseur social [...] sont placés dans la situation d'expliquer à leurs clients que les bienfaits du progrès économique dont ils ont bénéficié pour eux-mêmes n'existent plus »¹². Participant ainsi à la mise en œuvre de politiques sociales reposant sur le « renoncement » au progrès social, ils sont contraints d'accepter une fonction singulière de « gestionnaires de cas » prenant en charge la somme d'individus ayant perdu la possibilité anthropologique de se créer une identité par le travail.

S'il nous paraît aujourd'hui nécessaire d'appréhender finement ce que produisent les changements structurels qui ont cours dans le champ du travail social, c'est surtout pour comprendre et mesurer les effets qu'ils produisent sur sa « communauté professionnelle ».

L'inquiétude pour la perte d'attractivité des métiers : préoccupation ou cheval de Troie ?

Depuis plusieurs années, les instances patronales (NEXEM-Nouvelle-Donne-FEHAP¹³) témoignent d'une préoccupation toute particulière concernant la perte de sens

⁹ P. Dugué, « Le malaise professionnel des éducateurs spécialisés, entre mal-être et mal à être » (2020).

¹⁰ J.-Y. Dartiguenave, J.-F. Garnier, *Un savoir de référence pour le travail social* (2008).

¹¹ M. Autès (2013).

¹² M. Christen, C. Heim, C. Vasselier-Novelli, « Les enjeux contradictoires dans le travail social autour de la problématique de la violence » (2004).

¹³ NEXEM, produit de la fusion des deux syndicats employeurs : la FEGAPEI (Fédération des entreprises du secteur privé non lucratif) et le SYNEAS (Syndicat des employeurs associatifs de l'action sociale et médico-sociale) ; Nouvelle donne – engagés pour la solidarité (collectif créé durant les élections de juin 2024 par un groupe d'administrateurs de NEXEM qui représente actuellement 42 % du conseil d'administration de l'organisation employeur au sein de NEXEM) ; FEHAP (Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne privés solidaires). Ce sont les principales organisations professionnelles représentant les employeurs du secteur social, médico-social et sanitaire privé à but non lucratif.

et le manque d'attractivité des métiers sociaux. Ces inquiétudes trouvent un écho certain dans le *Livre Blanc du travail social* pour qui : « Jamais dans son histoire le secteur du travail social n'a connu une crise d'attractivité aussi intense. Les difficultés de recrutement sont majeures tant pour les employeurs que dans les écoles de formation. Cette tendance est à l'œuvre depuis longtemps mais elle s'est accélérée avec la crise sanitaire. Le travail social est aujourd'hui dans une situation de rupture »¹⁴. Les difficultés à recruter sont réelles pour les ESMS¹⁵. Elles témoignent toutefois de causes bien plus complexes qu'ils n'y paraissent en surface et répondre à la « crise des recrutements » par une offensive vertueuse d'attractivité manifeste une perspective de courte vue. Que signifie ce besoin de réenchantement du tiers secteur par l'accroissement de l'attractivité des métiers ?

La crise de l'attractivité : problème ou solution ?

Pour les apôtres de l'attractivité, les métiers du social ne feraient plus rêver, pire encore, nous assisterions à une crise des vocations qui produirait un tarissement des ressources humaines, un assèchement du désir d'entrée dans la carrière des métiers du rapport à autrui. Pour pallier ces déficits d'attrait, il conviendrait alors de réenchâter le romantisme des métiers du don et de la compassion. Toutefois, penser qu'il suffit, pour régler les problématiques de recrutement actuel, d'augmenter l'attractivité des métiers, c'est prendre le problème à l'envers. C'est aussi et surtout dire que le problème est à l'extérieur des institutions. Pour notre part, nous considérons que le problème est bel et bien dans les institutions et surtout dans les organisations. Nous pensons que l'énonciation de la crise d'attractivité masque un problème plus profond, celui de la crise de l'exercice effectif des métiers comme angle mort de la libéralisation des organisations médico-sociales. La problématique de l'attrait n'est que la part ombragée du symptôme de la crise des métiers puisqu'elle occulte les raisons qui poussent bon nombre de travailleurs sociaux à quitter le social. Mettre l'accent sur l'attractivité des métiers du social revient, en creux, à accepter la précarisation du travail et le turn-over professionnel comme des composantes intégrées des stratégies de gestion des ressources humaines. Cette approche restrictive de la gestion libéralisée du travail social affecte non seulement les professionnels dans l'exercice de leur métier, mais également la nature et la qualité de la relation qu'ils entretiennent avec leurs publics. Voyons maintenant dans quelle mesure la violence qui s'exerce sur les travailleurs sociaux « ruisselle » également sur les publics dont ils ont la charge d'accompagnement.

Témoignage¹⁶ d'un glissement à l'œuvre dans le champ de l'insertion par l'activité

La suite de cet article s'appuie sur une enquête réalisée en 2012¹⁷ et 2018¹⁸ dans un service d'insertion du territoire de la Somme¹⁹. Ce service organise la prise en charge des

¹⁴ Livre blanc du Haut Conseil du Travail Social (2023)

<https://solidarites.gouv.fr/sites/solidarite/files/2023-12/Livre-blanc-du-travail-social-2023.pdf>

¹⁵ Établissement ou Service Médico-Social.

¹⁶ Travail d'enquête mené dans des Maisons Départementales de la Solidarité de la Somme.

¹⁷ Année de transition RMI-RSA.

¹⁸ 6 années après l'entrée en vigueur du RSA.

¹⁹ Au cours de l'enquête, nous avons interviewé dix assistantes de service social, une conseillère en économie sociale et familiale, une éducatrice spécialisée, une cadre technique insertion et quinze

allocataires du Revenu de Solidarité Active et s'assure du « bon fonctionnement » du dispositif. Il s'agit donc d'assurer la gestion et le contrôle de l'allocation et de mettre en œuvre les partenariats nécessaires pour favoriser l'insertion des allocataires et leur retour sur le marché du travail.

Focus méthodologique :

Dans le cadre de cette recherche, une enquête a été menée lors d'une immersion professionnelle au sein d'un service d'insertion du département de la Somme. Cette immersion a permis de recourir à plusieurs méthodes complémentaires de recueil des données. L'observation directe, associée à la tenue d'un journal de terrain, a constitué un outil précieux pour analyser les dynamiques de travail et les interactions au sein du service. Par ailleurs, des entretiens individuels ont été conduits avec dix assistantes de service social et la responsable du service, apportant un éclairage sur les pratiques professionnelles et les enjeux de la mise en œuvre de ce dispositif. En complément, onze bénéficiaires du RSA ont également été interrogés à travers des entretiens individuels, permettant de recueillir leur expérience et leur perception du dispositif. Enfin, trois *focus groups* ont été organisés auprès de bénéficiaires engagés dans des actions d'insertion sociale, offrant ainsi une perspective collective sur les effets et limites des dispositifs mis en place.

Du RMI au RSA : un changement de philosophie

Depuis la loi du 18 décembre 2003 décentralisant le Revenu Minimum d'Insertion (RMI), les départements pilotent intégralement ce dispositif (ouverture des droits, conditions de versements des allocations, radiations, insertion). Votée le premier décembre 2008 et entrée en vigueur le 1^{er} juin 2009, le Revenu de Solidarité Active (RSA) a remplacé le Revenu Minimum d'Insertion à la suite du rapport de Martin Hirsch, alors Haut-Commissaire aux Solidarités Actives, contre la pauvreté. Martin Hirsch accusait le RMI d'être une « trappe à pauvreté » et pensait nécessaire la mise en avant de la « valeur travail ».

La double fonction du RSA

Le RSA comporte deux volets : il assure un revenu minimum pour les personnes qui ne travaillent pas (RSA socle), il encourage au retour à l'activité (RSA activité) et se fixe pour objectif de donner un complément de salaire aux personnes exerçant une activité à temps partiel.

Un des grands changements de la transition du RMI au RSA est le passage à une allocation de droits et devoirs, où toute personne de plus de 25 ans a le droit à un minimum pour vivre. Le RMI, en lien avec la lutte contre la pauvreté et l'exclusion, admettait en creux vouloir répondre à une carence sociétale promettant à tous d'obtenir un emploi stable. Les allocataires du RMI étaient déjà soumis à la signature d'un contrat d'insertion dans lequel l'allocataire avait droit à l'allocation mais aussi le devoir d'être en insertion sociale ou professionnelle. Néanmoins, dans le cadre du RMI, le travail n'était pas considéré comme un allant de soi individuel.

allocataires du RSA. Les professionnels de cinq associations dédiées à l'insertion sociale ont également été interviewés soit de manière individuelle soit dans le cadre de *focus group*.

Le passage du RMI au RSA montre un changement dans la conception de la solidarité publique. D'abord perçue comme étant de l'ordre de la responsabilité nationale à l'égard de ceux qui ne pouvaient travailler et à qui la société ne pouvait garantir un emploi, cette vision s'est ensuite délitée au profit d'une vision « activante » et contractuelle. Le RSA est alors lié à la lutte contre la pauvreté au travers d'une incitation à la reprise d'activité. Pour cela, un système d'intéressement a été mis en place avec le RSA activité, doublé d'un système punitif en cas de manquement à l'injonction d'insertion professionnelle.

Dans le cadre du RSA, la philosophie est donc tout autre car la personne qui reçoit la prestation doit en contrepartie prouver sa volonté « de s'en sortir » : « Le bénéficiaire du Revenu de Solidarité Active est tenu de rechercher un emploi, d'entreprendre les démarches nécessaires à la création de sa propre activité ou d'entreprendre les actions nécessaires à une meilleure insertion sociale et professionnelle »²⁰. Dans ce cas de figure, le RSA produit une croyance très forte en la valeur intégratrice du travail et surtout du salariat. Les actions d'insertion recouvrent bien souvent des approches moralisatrices et correctives dans lesquelles il s'agit de rapprocher les allocataires de la norme en vigueur sur le marché du travail. Anne Eydous et Carole Tuchsirer l'expriment ainsi : « Désormais le parcours d'insertion doit avoir pour priorité le retour au marché du travail. L'axe social devient second. Il est essentiellement perçu comme un outil au service d'une stratégie dont l'objectif premier vise à lever les freins au retour à l'emploi. La garde d'enfant, la santé, les difficultés de transport seront pris en charge dans ce cadre-là, sous l'hypothèse qu'il ne constitue pas un obstacle discriminant à l'insertion professionnelle des allocataires »²¹. Le RSA inaugure l'ère du contrôle et de la répression des pauvres... par les professionnels sociaux.

Un dispositif de modelage des pauvres

L'entrée en action d'insertion n'est cependant pas une révolution. Les actions d'insertion ont vu le jour avec le RMI mais la seule différence est que leur caractère tend à devenir obligatoire. Cette notion d'action nous interpelle tout particulièrement. En effet, le sens du terme « action » signifie qu'il est nécessaire, dans le cadre du RSA, d'agir pour corriger les comportements, « les tares » portées par les allocataires. C'est ainsi que dans toutes les actions d'insertion, il s'agit de socialiser, d'apprendre les savoirs de base, d'avoir de l'estime de soi, de dynamiser, de savoir mettre en valeur ses potentialités et ses savoir-faire, et savoir gérer ce qui est de l'ordre du domestique (le budget, la maison, les enfants...). Cette manière de considérer l'accompagnement social repose sur l'idée forte d'une incorporation individualisante des carences du bénéficiaire. Il s'agit que le bénéficiaire les considère comme siennes, facilitant ainsi les logiques de stigmatisation et d'incorporation carencielles. De cette manière, le travail social opère une action singulière pour la puissance publique. Ce glissement ne se contente pas de modifier les cadres d'intervention : il engendre une forme de disjonction progressive entre les professionnels et le sens même de leur engagement.

²⁰ Extrait de l'article L-262-28 de la loi du 1^{er} décembre 2008

²¹ A. Eydous, C. Tuchsirer, « Du RMI au RSA : les inflexions de la solidarité et de la gouvernance des politiques d'insertion » 2010. <https://ceet.cnam.fr/publications/documents-de-travail/documents-de-travail-2010-950554.kjsp?RH=1507626749912>

Une « agueusie » professionnelle préoccupante

La perte de sens actuelle ressentie par les acteurs sociaux témoigne, selon nous, de l'apparition d'un assèchement professionnel engendré par la récurrence de dissonances éthiques. Là où l'union idéologique scellait l'engagement professionnel vis-à-vis de l'institution, il n'est à l'heure actuelle question que d'incohérences organisationnelles. Les organisations abîment, utilisent les affects et la sensibilité, les fragilités et exploitent le besoin de réparation (impossible) de soi comme outil d'activation professionnel. Qualifiée d'organisation perverse²² structurée sur un système managérial reposant sur la culpabilité, l'institution exerce une emprise sur ses membres en entretenant l'illusion participative ; le management serait alors un instrument servant à imposer, en douceur, une autorité normalisatrice auquel les acteurs seraient « librement contraints » de consentir. Pleinement intégrés dans un secteur médico-social qui emprunte la voie de la marchandisation et promeut la figure de « l'individu responsable », les travailleurs sociaux élaborent ainsi de nouvelles postures relationnelles qui glorifient la figure prométhéenne déifiée de l'usager acteur de son propre changement. Là où ils envisageaient leur activité dans une logique de lutte contre les injustices sociales, il leur faut désormais considérer que « l'économie libérale de marché n'a pas besoin de Sujets, elle a besoin de contrôler les flux qui mobilisent les individus »²³.

Réinterroger la nature des savoirs en travail social

Le travail social a toujours mobilisé un ensemble composite de savoirs : savoirs académiques issus des sciences humaines et sociales, savoirs techniques liés aux dispositifs, savoirs d'expérience incarnés par les professionnels et savoirs profanes portés par les publics. Mais avec la montée en puissance des logiques d'ingénierie, une hiérarchisation implicite s'installe, où les savoirs évaluables prennent le pas sur les savoirs compréhensifs ou critiques. En ce sens, l'avènement de référentiels de compétences, l'exigence de traçabilité, ou encore l'obligation de « preuve d'efficacité » induite par les démarches qualité comme *Qualiopi*, réduisent le savoir à ce qui peut être normé, objectivé, transféré. Cela produit un appauvrissement du rapport au savoir, qui devient outil de conformité plus que vecteur d'émancipation.

La technicisation des savoirs : symptôme d'une crise de légitimité

Ce que l'on peut lire dans cette technicisation croissante du savoir est peut-être la difficulté du travail social à se penser comme une discipline à part entière. Loin de consolider une épistémologie propre, la profession semble chercher refuge dans des normes extérieures (certification, indicateurs, performance), comme pour se garantir une légitimité au sein d'un champ désormais traversé par les logiques managériales. Ainsi, il devient urgent de poser la question suivante : quelle épistémologie sous-tend aujourd'hui la formation et l'action en travail social ? Est-on dans une logique de production de connaissances ou de conformité à des standards ?

²² V. De Gaulejac, *La société malade de la gestion. Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social* (2005).

²³ B. Fernandez, « Le temps de l'individuation sociale » (2011).

L'illusion du savoir neutre : entre dépolitisation et injonction à l'efficacité

Loin d'être neutres, les savoirs mobilisés dans le travail social sont investis de logiques idéologiques. Lorsque l'on priorise la logique d'« employabilité », que l'on standardise les formations ou que l'on fétichise la compétence, on opère un déplacement du politique vers *le technique*. C'est une forme de dépolitisation des savoirs, qui ne sont plus interrogés dans leur historicité, leur finalité. Or, si le travail social veut rester un espace de questionnement de l'ordre social, il doit assumer une forme d'insubordination épistémique : interroger ce qu'il sait, comment il sait, et dans l'intérêt de qui il sait.

Entre discipline académique et discipline administrative : une tension fondatrice

Les formations sociales sont aujourd'hui prises entre deux modèles :

- Le modèle universitaire, qui invite à la critique, à la réflexivité, à l'autonomie intellectuelle.
- Le modèle administratif, qui impose une discipline gestionnaire et prescriptive, fondée sur l'obligation de résultats.

Cette tension structurelle crée une confusion entre deux types de disciplines : la discipline académique, fondée sur la liberté de penser et la discipline administrative, fondée sur la mise en conformité. Dans ce contexte, la formation devient le théâtre d'un affrontement discret entre deux conceptions du savoir : l'une émancipatrice, l'autre gestionnaire. Le travail social pourrait se penser comme une « discipline indisciplinée »²⁴, au sens où il ne peut cesser de questionner ses fondements, ses usages, ses effets.

Les analyses sur l'activation (RMI→RSA), la montée des logiques gestionnaires et l'instrumentalisation de « l'attractivité » montrent que la transformation du travail social ne se joue pas uniquement sur le terrain des politiques publiques ou des organisations : elle reconfigure ce qui compte comme savoir légitime dans l'action et la formation. La preuve d'action mesurable tend à supplanter l'analyse située, le jugement clinique et la controverse théorique. Ce déplacement épistémique pèse directement sur les métiers (perte de sens, fonction de contrôle, usure) et sur les publics accompagnés (tri, responsabilisation individualisée). C'est depuis ce nœud entre politiques, organisations et régimes de savoirs que nous pouvons maintenant interroger ce que devient le travail social.

Conclusion : crise des métiers, crise des savoirs

La mise en place du RSA a profondément modifié le quotidien du travail des équipes sociales. La qualité du dispositif (et donc de l'accompagnement réalisé) s'appréhende dorénavant grâce aux taux de contractualisation d'allocataires et aux taux d'entrée en action d'insertion. Les conséquences de cette politique gestionnaire de l'insertion sont de deux natures : d'une part, s'engage une véritable rationalisation des pratiques professionnelles et, d'autre part, s'amorce une invisibilisation des allocataires les plus précaires relevant du dispositif RSA.

²⁴ J.-Y. Dartiguenave, R. Gaillard, « L'impossible théorisation dans le champ du travail social ou la disqualification des savoirs issus des sciences humaines et sociales » (2023).

Dès lors, si la problématique de la souffrance, de l'usure au travail des travailleurs sociaux est devenue à ce point saillante, ce n'est pas parce que l'homme souffre plus qu'auparavant au travail, c'est davantage parce que « l'organisation du travail elle-même tend de plus en plus à solliciter l'initiative, l'intelligence et l'engagement de la subjectivité. Mais si l'investissement subjectif est bien effectivement requis, c'est dans un cadre extrêmement contraint »²⁵ parfois souvent même paradoxal. Il ressort des transformations structurelles du travail social le fait que « la modification de la notion du temps, la requalification de la relation d'aide en relation de service, la complexité à travailler sur la création ou la recréation du lien social avec l'individu désaffilié, et dans le même temps, un travail de relation d'aide fortement imprégné de connotations d'échanges de type marchand, annihile la dimension fondamentale de la relation soignante ou sociale, l'essence éthique, et envahit alors la scène de la relation, d'absence de repère et de sens »²⁶. Les dispositifs sociaux amorcent, selon nous, un virage répressif et se structurent de plus en plus sur un modèle paradoxal/paradoxant ²⁷ et c'est dans ce contexte que le travailleur social doit apprendre à naviguer, à se hisser bien souvent au risque de se perdre lui-même.

À mesure que les référentiels, démarches qualité (Qualiopi) et obligations de traçabilité deviennent centraux, ce qui fait preuve prime sur ce qui fait sens. La hiérarchie des savoirs se recompose : les savoirs auditables et procéduraux prennent le pas sur les savoirs cliniques, compréhensifs, critiques comme sur les savoirs d'expérience partagés entre professionnels et publics.

Or, réduire les savoirs à des items évaluables fragilise aussi la relation avec les personnes accompagnées. L'accompagnement tend à se focaliser sur des preuves d'activation (contrats, actions, *reporting*) plutôt que sur une compréhension située des parcours, des rapports sociaux et des inégalités structurelles. Le risque est un travail social de tri, de contrôle et de moralisation des pauvres ; là où l'histoire du champ portait une ambition de transformation sociale.

Repolitiser l'épistémologie des formations sociales devient dès lors stratégique. Il s'agit de réarticuler savoirs académiques, savoirs professionnels, savoirs situés des publics et controverses critiques ; de rouvrir des espaces de délibération sur les finalités ; de défendre des marges de liberté intellectuelle face à la disciplinarisation administrative.

Si le travail social veut échapper à la seule fonction de gestion des marges, il doit se doter d'une épistémologie réflexive ouverte aux sciences sociales, attentive aux effets politiques de l'action et capable d'assumer une part d'indiscipline. C'est dans cette perspective que nous invitons à relire les crises actuelles : crise des métiers, crise des savoirs, crise de la promesse démocratique du social.

²⁵ P. Davezies, « Malaise dans le rapport au travail » (2004).

²⁶ M. Benhaïm, « La prise de risque et l'exposition au danger des travailleurs sociaux dans leur activité », 2018.

²⁷ V. de Gaulejac, F. Hanique, *Le capitalisme paradoxant. Un système qui rend fou*, 2015.

Références bibliographiques

- ARENDE H., 1961, *Condition de l'homme moderne*, Paris, Calmann-Lévy Édition.
- AUTES M., 2013, *Les paradoxes du travail social*, Paris, Dunod.
- BENHAÏM M., 2018, « La prise de risque et l'exposition au danger des travailleurs sociaux dans leur activité », *Cahiers de psychologie clinique*, 51(2), p. 189-202.
- CASTEL R., 1995, *Les métamorphoses de la question sociale. Une Chronique du salariat*, Paris, Fayard.
- CHAPPOZ Y., PUPION P.-C., 2012, « Le new public management », *Gestion et management public*, volume I, n° 2.
- CHRISTEN M., HEIM C., VASSELIER-NOVELLI C., 2004, « Les enjeux contradictoires dans le travail social autour de la problématique de la violence », in Amiguet, O. (éd.), *Les enjeux contradictoires dans le travail social*, p. 15-35. Toulouse, Erès.
- DARTIGUENAVE J-Y, GARNIER J-F., 2008, *Un savoir de référence pour le travail social*. Toulouse, Erès.
- DARTIGUENAVE J-Y, GAILLARD, R., 2023, « L'impossible théorisation dans le champ du travail social ou la disqualification des savoirs issus des sciences humaines et sociales », *Sciences et actions sociales*, 19 | 2023, <http://journals.openedition.org/sas/2885> consulté le 22 octobre 2025.
- DAVEZIES P., 2004, « Malaise dans le rapport au travail », in Marcel Sassolas éd., *Malaise dans la psychiatrie*, p. 31-40, Toulouse : Erès.
- DE GAULEJAC V., 2005, *La société malade de la gestion. Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*, Paris, Seuil.
- DE GAULEJAC V., HANIQUE F., 2015, *Le capitalisme paradoxant. Un système qui rend fou*. Paris, Seuil.
- DUGUE P., 2020, « Le malaise professionnel des éducateurs spécialisés, entre mal-être et mal à être ». *Phronesis*, 9, p. 34-42.
- EYDOUX A., TUCHSZIRER C., 2010, « Du RMI au RSA : les inflexions de la solidarité et de la gouvernance des politiques d'insertion », Centre d'études de l'emploi » <https://ceet.cnam.fr/publications/documents-de-travail/documents-de-travail-2010-950554.kjsp?RH=1507626749912> consulté le 10/7/2025
- FERNANDEZ B., 2011, « Le temps de l'individuation sociale », *Revue du MAUSS*, n° 38, p. 339-348.
- GINISTY G., 2004, « Le travail social ou les aventures du désir, du sens et des expertises », in AMIGUET O., JULIER C-R, *Les enjeux contradictoires dans le travail social, perspectives systémiques*, Toulouse : Erès, p.119-128.
- LIVRE BLANC DU HAUT CONSEIL DU TRAVAIL SOCIAL, 2023. <https://solidarites.gouv.fr/sites/solidarite/files/2023-12/Livre-blanc-du-travail-social-2023.pdf>.
- WEBER M., 1995, *Le savant et le politique*, Paris, Plon.