

N° d'enregistrement pour *SociologieS* : MARS 20-1

Connaître le travail social, connaître avec le travail social.

Knowing Social Work, knowing with Social Work

Conociendo el trabajo social, conociendo con el trabajo social

Sylvie Mezzena, Haute école de travail social de Genève - HES-SO Haute école spécialisée
de Suisse occidentale

Didier Vrancken, Université de Liège

Résumé

Comment repenser la légitimité du travail social à l'aune des reconfigurations de l'Etat social vers l'activation et l'injonction à la participation des bénéficiaires ? La professionnalité est repensée depuis la notion d'enquête pratique deweyenne comme processus de construction de connaissance. L'intervention implique un engagement concret dans des relations avec un environnement répondant aux actions qu'on lui adresse et la construction de l'expertise opère avec les bénéficiaires. Ancrer la reconnaissance du travail social dans les savoir-faire mêmes et ce qui s'y invente, en les arrimant aux connaissances pratiques qui se construisent depuis l'engagement dans l'action, évite d'approcher le savoir-faire comme un donné déjà tout constitué, adossé à des connaissances à appliquer. Il s'agit de dénaturer le savoir-faire en reconnaissant que les expérimentations menées par les professionnels aux côtés des bénéficiaires, ouvrent des possibles. Une toute autre perspective s'ouvre alors : la connaissance comporte une portée publique en favorisant pour les pratiques un devenir nourri par de nouveaux enjeux de nature démocratique.

Summary :

How can the legitimacy of social work be reconsidered in the light of the activating social Welfare State and its injunction to involve beneficiaries? Professionality has been rethought since the notion of Deweyan practical inquiry as a process of knowledge building. The professional intervention involves a concrete engagement in relationships with an environment that responds to actions addressed to it, and the construction of expertise operates with the beneficiaries. Anchoring the recognition of social work in the skills and in what is invented in

them, by linking them to the practical knowledge that is built up since the commitment to action, avoids approaching know-how as a whole already constituted, linked to knowledge to be applied. The aim is to denaturalize the know-how by recognizing that the experiments carried out by professionals alongside the beneficiaries open up possibilities. A completely different perspective then emerges: knowledge has a public scope by encouraging practices to become nurtured by new issues of a democratic nature.

Resumen

¿Cómo se puede reconsiderar la legitimidad el trabajo social a la luz de la activación del Estado de Bienestar y su orden de involucrar a los beneficiarios? La profesionalidad ha sido repensada desde la noción de la investigación práctica de Dewey como un proceso de construcción de conocimiento. La intervención profesional implica un compromiso concreto en las relaciones con un entorno que responde a las acciones dirigidas a él, y la construcción de conocimientos opera con los beneficiarios. Anclar el reconocimiento del trabajo social en las habilidades y en lo que se inventa en ellas, vinculándolas al conocimiento práctico que se construye desde el compromiso de la acción, evita abordar el know-how en su conjunto ya constituido, vinculado al conocimiento a aplicar. Se trata de desnaturalizar los conocimientos prácticos reconociendo que las experiencias realizadas por los profesionales junto a los beneficiarios abren posibilidades. Surge entonces una perspectiva completamente diferente: el conocimiento tiene un alcance público al favorecer que las prácticas se nutran de nuevas cuestiones de carácter democrático

Mots-clé :

Légitimité du travail social, activation, professionnalité, connaissance, pragmatisme.

Keywords :

Legitimacy of social work, activation, professionalism, knowledge, pragmatism.

Palabras Claves :

Legitimidad del trabajo social, activación, profesionalidad, conocimiento, pragmatismo.

1. Introduction

Comme le rappelait Robert Castel (2009), on ne peut saisir l'histoire du travail social sans la rapporter à l'évolution même des politiques sociales, politiques qui, en quelques décennies, ont connu de profondes évolutions, passant de politiques protectionnelles et indemnitrices à des politiques se voulant plus actives (Barbier, 2002 ; Vielle, Pochet, Cassiers, 2005 ; Vrancken, 2002). Tout en veillant à garantir les transferts sociaux et à rassurer des populations largement fragilisées par la montée des insécurités d'existence, il s'est agi de garantir une continuité des droits sociaux en misant sur l'intégration non plus uniquement par le travail mais par une incitation à la participation au sein de la société (Soulet, 2008). A cette fin, les politiques sociales allaient également tenter d'animer, de faire participer, d'activer pour produire de l'intégration là où autrefois elles visaient prioritairement à protéger, à conférer un statut et une position sociale tout en misant sur la réduction des écarts. Dans cette nouvelle configuration plus intervenante et incitative (Arrignon, 2016), le travail social allait se voir davantage sollicité, en particulier avec la montée d'un mouvement généralisé de fragilisation des populations.

Tout en connaissant une propension à l'orientation vers des missions singulières et particularistes, un nouveau social se voulant plus actif et plus individualisé a vu le jour. Mais pour pouvoir se mettre réellement en action, se « travailler », ce même social allait devoir compter sur un élément fondamental : l'intervention de professionnels du social rompus aux techniques relationnelles et au travail d'accompagnement pour mobiliser les subjectivités. Cette évolution a traduit une volonté d'infléchissement biographique (Astier, Duvoux, 2006) des politiques sociales devenant de plus en plus incitatives, cherchant davantage à solliciter les individus tout en se voulant au plus près des singularités. En effet, elles ont multiplié les lieux d'écoute (Fassin, 2004), de parole et ont convoqué les récits des personnes. Aussi a-t-on assisté à une reconfiguration des frontières du social : assistance sociale et assurance sociale ont fini par se recouvrir, voire par se confondre en bien des endroits alors qu'à l'origine, elles étaient nettement différenciées et ne s'adressaient pas aux mêmes populations. Et ce mouvement contribuerait fortement à brouiller davantage les frontières, au moment où le travail social se voit de plus en plus largement sollicité pour répondre à des situations dont l'éventail ne cesse de s'élargir sans se cantonner aux personnes les plus pauvres.

Aussi le travail social se retrouverait-il en plein paradoxe. Tout contribuerait à ce qu'il ait gagné en centralité, au sein d'une société en appelant à l'intervention sur les personnes. Mais il se serait également banalisé auprès de publics « ordinaires », les travailleurs sociaux intervenant de plus en plus pour traiter les problèmes de quartier, d'emploi, de scolarité, de conjugalité, de parentalité, etc., qui n'ont cessé de se démultiplier.

À l'heure d'un bilan très mitigé des politiques d'activation (Barbier, 2013), la question de la reconnaissance du travail social et de son impact réel demeure totalement ouverte alors qu'il est devenu essentiel au monde. Un monde traversé par de nouvelles formes d'inégalités (Dubet, 2019) vécues de plus en plus subjectivement et douloureusement ressenties, tout en débouchant sur de l'indignation et des frustrations qui irriguent les relations sociales au quotidien et génèrent rancœur et ressentiment. Dans un contexte gagné par une lassitude de la solidarité (Duvoux, 2009 : 11), notamment à l'égard des publics les plus fragiles, la légitimité du travail social et de son action devient une question préoccupante tandis que les travailleurs sociaux ne cessent de parler de « malaise » (Vrancken, 2010) pour évoquer l'extension des services, l'accroissement du nombre de dossiers, la démultiplication des niveaux de pouvoir, la pression exercée sur les bénéficiaires, etc. Et tout cela se conjugue parfois avec de l'épuisement professionnel, de l'usure, la formulation de plaintes, de l'absentéisme, de la fatigue physique, des taux élevés de *turn over*, de la démotivation, etc. (Ravon, 2009).

Pour tenter de saisir le sens de cette transformation misant sur l'activation et plutôt que de traiter de légitimité et de positionnement du travail social en tant que profession, nous proposons, dans

cet article, de déplacer un raisonnement qui a souvent articulé des présupposés disciplinaires et politiques sans réellement les interroger. A partir de la notion de professionnalité, nous considérerons le travail social comme un laboratoire d'expérimentation collective plutôt que comme un champ de positionnement professionnel. En partant de l'approche de John Dewey, il sera davantage question de l'apport de connaissances ancrées dans l'expérience du travail social. De leur mise en perspective, plutôt que de leur « force » ou de leur potentiel légitimant dans le champ décisionnel des politiques sociales. Nous porterons notre attention sur ce que les connaissances professionnelles font faire ou peuvent faire à partir de leur dynamique collective d'émergence et de construction. Ce déplacement de regard consistera non plus seulement à connaître ou reconnaître le travail social mais à connaître avec lui, au fil des possibilités découvertes, plutôt qu'en partant des dimensions dispositionnelles de l'action, généralement définies en amont.

2. Une légitimité du travail social en question

A priori, le bilan serait assez aisé à établir : avec l'évolution des politiques sociales contemporaines et la montée des formes de vulnérabilité, le travail social se serait déployé en dehors des territoires qui permettaient de le circonscrire nettement auprès des publics marginalisés relevant traditionnellement de l'assistance et de l'aide sociale. Tout en s'étendant à de nouvelles questions et à de nouveaux publics, il se serait complexifié. A travers ce mouvement d'extension, les travailleurs sociaux seraient devenus de véritables *policy makers*, agents de l'action publique destinés à traduire les politiques sociales en actes. Ils auraient gagné en centralité tout en ayant perdu en légitimité. Mais une question mérite toutefois d'être posée : sommes-nous certains qu'il y ait eu perte de légitimité ? En d'autres termes, étaient-ils légitimes dans la configuration précédente, celle ayant accompagné l'avènement de l'État social dans l'immédiat après-guerre ? La question est complexe. Reconnus légalement et administrativement, les travailleurs sociaux étaient avant tout les auxiliaires discrets d'une politique d'intégration définie en amont, autour des acteurs sociaux, économiques, politiques et professionnels en charge de la négociation sociale et de l'orientation de l'ensemble des politiques de protection sociale (Rosanvallon, 1981 ; Ewald, 1986 ; Donzelot, 1994). Grâce à toute une technicité empruntant notamment au droit, à la psychologie et à la psychosociologie, aux méthodes d'entretien et d'intervention, le travail social visait alors à rendre une place aux personnes marginalisées et à les aider à reprendre rang au sein de la société industrielle. « Bras armés » du social, ils n'en étaient toutefois pas les acteurs centraux.

Sur ce point de la légitimité, on se souviendra encore que dès 1915, Flexner (1915) avait apporté une réponse sans appel à la question de savoir si le travail social constituait ou non une profession à part entière. Pour sa part, les travailleurs sociaux ne disposaient ni d'une auto-organisation ni d'une légitimité universitaire suffisantes, en comparaison avec les professions du droit et de la médecine qui allaient constituer, durant bien des années, les archétypes des approches fonctionnalistes des professions. Tout au plus considérait-il les travailleurs sociaux comme une « semi-profession », Flexner reconnaissant là habilement leur caractère « professionnalisant », sans les assimiler à une véritable « profession », terme alors réservé aux métiers de l'*establishment* nord-américain. La sentence était on ne peut plus nette et tranchée : certes les travailleurs sociaux occupaient une place dans l'édifice mais n'étaient pas une profession. Ils ne pouvaient se prévaloir de la légitimité nécessaire ou du pouvoir d'autres professions capables de peser sur les décisions publiques. Ce diagnostic imprégna fortement les analyses sociologiques fonctionnalistes. Si ces dernières se virent par la suite contestées et parfois de manière tellement radicale que les critiques finirent par contribuer à une déconstruction du concept de profession, il n'en demeure pas moins qu'elles marquèrent durablement les esprits et les analyses.

Comme le rappelle Soulet (2015), dans une tentative de cerner les *nouveaux visages du travail social*, les prétentions légitimatrices et théoriques en provenance du monde du travail social

furent nombreuses et destinées tant au monde politique, au monde scientifique qu'au monde de l'intervention lui-même. Cependant, ces mêmes tentatives ne permirent pas de sortir d'une double impasse : soit la discussion théorique semblait trop éloignée de la pratique dont elle entendait rendre compte, soit, tout en cherchant à partir de la pratique, on ne parvenait pas à proposer de véritables schèmes explicatifs, faute d'avoir pu saisir la spécificité du travail social à travers une théorie de l'action. On ne peut donc pas parler de consensus autour de la question de la légitimité du travail social tant les positions en présence semblent diverger entre, d'une part, les partisans de l'autonomisation du travail social comme discipline scientifique (exerçant souvent dans des écoles de travail social) et, d'autre part, le monde universitaire et de la recherche qui ne perçoit dans le travail social qu'un objet d'étude (Marlière, 2014).

On le voit, la question essentiellement politique¹ de la légitimité professionnelle du travail social a souvent été posée en termes de reconnaissance académique des savoirs. Elle le fut toutefois à partir d'arguments essentiellement disciplinaires, empruntés à une matrice objectiviste et déductiviste de la connaissance, souvent élaborée par toute une littérature professionnelle sur le sujet, allant jusqu'à identifier le travail social à une discipline (Keller, 2016 ; Jaeger, 2014). Pourtant, en contournant la réflexion sur la dynamique même de production des savoirs mobilisés, ce questionnement contribuait à opacifier non seulement le processus même de construction d'une légitimité professionnelle mais également le rôle politique que pouvaient exercer les travailleurs sociaux. Rôle exercé au sein de l'État social ou de la société civile, par-delà les vocations militantes (Gaspar, 2012) et nonobstant la présence d'une littérature qui critiquait alors le rôle normalisateur du travail social (Esprit, 1972). En outre, malgré une reconnaissance légale acquise souvent de longue date, pour le grand public, le positionnement du travail social demeurait flou, décrié tant à droite parce qu'il favorisait l'installation dans l'« assistanat » qu'à gauche de l'échiquier politique parce qu'il apparaissait comme instrument de contrôle social (Gaspar, 2012 : 10).

Le débat sur la légitimité et le statut des savoirs de l'intervention sociale est donc loin d'être clos. Il s'amplifie aujourd'hui avec une incertitude à l'œuvre dans les pratiques : les professionnels sont désormais appelés à mettre au travail la singularité des personnes, à les « capaciter » en mobilisant leurs ressources, voire à potentialiser leur environnement (Genard, 2013).

3. Articuler science et démocratie

Le diagnostic serait implacable. Pratiquant des « métiers de femmes » mais sous domination largement masculine (Gaspar, 2012 : 16), agents de contrôle social (Donzelot, 1977 ; Verdès-Leroux, 1978), exerçant dans le cadre de situations fragiles, peu stables et occupant des positions peu reconnues par les hiérarchies savantes et académiques, les travailleurs sociaux n'appartiendraient donc pas à une profession légitimement reconnue sur base de savoirs autonomes et fondés sur une reconnaissance disciplinaire.

Mais il faut sans doute prendre acte d'un fait majeur qui, sans relancer à l'identique la question de la légitimité professionnelle et du pouvoir, la déplace sensiblement, en particulier auprès des travailleurs sociaux. Il s'agit de se tourner non pas uniquement sur la profession mais sur son environnement sociétal. Nous sommes entrés dans un nouveau régime d'inégalités (Dubet, 2019), nous voyant passer d'un régime d'inégalités de classes à un régime d'inégalités multiples. Tout en se creusant, les inégalités se sont démultipliées, individualisées et apparaissent entremêlées, contradictoires. Elles renvoient à la singularité de parcours biographiques et s'attachent davantage à des situations particulières plutôt qu'à des conditions communes, partagées et portées par tous. Ce régime d'inégalités multiples trouve à se déplier au cœur de politiques sociales précisément devenues plus intervenantes et ciblées sur des segments de la population davantage fragilisés. Or, dans ce nouveau régime d'inégalités

¹ Notamment en termes de légitimité, de pouvoir (*macht*), d'autorité et de domination (Weber, 1971).

multiples et de politiques sociales plus intervenantes, la légitimité professionnelle ne se pose plus exactement dans les mêmes termes. Au niveau professionnel, elle ne se joue plus exclusivement à travers des critères ou des positions reconnues *a priori* mais à partir de la spécificité des situations et de la rencontre entre les intervenants, avec les responsables institutionnels, les politiques et les usagers eux-mêmes. Ainsi, si nos États sociaux sont devenus des États d'intervention sociale (Schnapper, 2002) largement appuyés sur des professionnels rompus aux techniques d'intervention et de relation, une précision doit être apportée. En effet, dans un nouveau régime d'inégalités multiples, l'intervention ne se joue plus seulement entre des positions mettant en scène, d'une part, des positions professionnelles et statutaires et, d'autre part, des individus à qui il s'agit de rendre une place. L'intervention sociale n'est pas de l'interposition sociale avec laquelle on la confond souvent. L'intervention s'opère avec, sur et auprès de personnes (Laforgue, 2009 ; Astier, 2010) invitées à produire un travail sur elles-mêmes. Des personnes qui ont considérablement évolué, depuis des trajectoires se déployant en dehors de catégories, de places stables et de positions fixes. Des personnes littéralement en situation d'« ex-position » (Martuccelli, 2011) ou d'inconfort positionnel, livrées aux aléas des parcours de vie et dont on attend une habileté permanente à se ressaisir, à se prendre en mains de manière autonome.

L'avènement d'un État d'intervention sociale pose la question de la légitimité professionnelle des travailleurs sociaux mais de manière renouvelée, en l'arrimant intrinsèquement à leurs pratiques et non plus en la basant exclusivement sur des positions professionnelles occupées sur des échelles hiérarchiques, académiques et scientifiques. Nous allons voir que derrière ce mouvement de légitimation des savoirs de l'intervention, se pose celle de l'articulation entre science et démocratie. Ou, si l'on préfère, de ce que les connaissances ouvrent comme possibles tant pour les usagers, pour les professionnels que pour les politiques ou les dispositifs.

Or, comme le rappelle judicieusement Barbara Stiegler (2019), la construction de l'expertise ainsi que sa légitimité ne peuvent être détachées de la construction et de l'orientation prise par le pouvoir politique. Elle nous rappelle ainsi que les modalités d'articulation des expertises au pouvoir politique peuvent varier. Tout en réinterrogeant la matrice théorique du libéralisme, elle en distingue notamment deux qui opposèrent Walter Lippman à John Dewey. Si le premier a joué un rôle clé pour asseoir l'assise théorique du néolibéralisme, il n'en demeure pas moins que celui-ci fut en débat constant avec John Dewey qui en proposa une version très différente. Alors que Lippman valorisait une vision verticale du pouvoir appuyée sur l'excellence des experts et le rôle majeur du droit, Dewey en proposait une tout autre, reposant sur les expérimentations horizontales et l'intelligence collective. L'un offrait au néolibéralisme les fondements d'un État expert basé sur la reconnaissance de savoirs scientifiques et disciplinaires, l'autre ceux d'une démocratie participative à partir d'une action politique repensée sur la base de la participation active des publics, des politiques et des professionnels. Ces deux lectures libérales ont proposé des voies opposées en matière de politiques de la vie et des vivants. La première, largement suivie à l'heure actuelle, misait sur une expertise et des savoirs définis en amont et destinés à prévoir, à réguler, à automatiser les données et les arbres décisionnels afin de gérer et de contrôler les flux et les populations. La seconde visait au contraire une intelligence sociale fondée sur l'expérimentation collective des connaissances par le truchement du débat public et par la circulation des savoirs. Autant l'État expert avait pour condition une légitimité forte des professionnels et des savoirs, autant la démocratie participative devait s'appuyer sur une circulation des connaissances et, comme nous allons le voir, sur une expertise de nature publique portée par des processus d'enquête, c'est-à-dire d'investigation et d'évaluation collectives. Si la première nous apparaît aujourd'hui reconnue comme la voie par excellence suivie par la modernité néolibérale, la voie alternative de l'intelligence collective a persisté malgré tout, nous rappelant que la société des experts ne s'est pas imposée « naturellement », comme la seule possible. D'autres cheminements probables ont été entrepris et expérimentés

dans ce sens², à partir d'expériences notamment menées dans le champ socio-éducatif du travail social, à l'ombre d'un État social devenant un État de plus en plus intervenant. Et ce cheminement-là fait sens tant il propose de prendre au sérieux non seulement les connaissances produites mais aussi les nouvelles directions expérimentées par les professionnels.

4. Une professionnalité réinterrogée

Ainsi que nous l'avons montré ailleurs à partir d'enquêtes menées en Suisse romande³ (Mezzena, 2018 ; Mezzena et al., 2013 ; Mezzena, 2012), une idée prédomine nettement dans le champ du travail social et de la formation professionnelle en alternance : un bon professionnel est avant tout un praticien réflexif, proposition que l'on doit largement aux travaux de Donald Schön (1993). Ce dernier fonde la construction de l'expertise du professionnel à partir d'une réflexion menée dans et sur son action. Pour ce modèle, connaître (professionnellement notamment) consiste à trouver « dans la tête » la bonne connaissance à mettre en rapport avec le problème à résoudre dans la pratique. En effet, même si pour Schön tout un travail d'exploration des situations et de leurs ressources assure la construction de l'expertise, c'est au final, ultimement, par l'entremise d'un travail de réflexion que se construit la connaissance professionnelle.

Ce modèle s'est tellement bien implanté dans le champ de la formation professionnelle qu'il est désormais devenu peu aisé de concevoir le savoir-faire autrement que construit depuis un mouvement de réflexivité des professionnels sur leur action. Dans ce modèle, le savoir est considéré comme distinct et additionnel à la pratique. Ici, la professionnalité est avant tout fondée sur une approche intellectualiste, considérée comme subordonnée à une forme préalable de connaissance formelle ou propositionnelle. Cette conception très privative qui consiste à penser l'expertise professionnelle depuis les personnes, voire à la réduire à leurs dispositions personnelles, rencontre souvent un accueil favorable dans le monde du travail social. Mais elle n'est pas sans contradictions ni sans conséquences dans le contexte actuel de plus en plus marqué par l'imposition controversée de modalités managériales au niveau de l'organisation du travail social (Mezzena, Cornut-Piler, Stroumza, 2019).

Or, le champ professionnel du travail social a pour particularité d'être confronté à des problèmes évolutifs qui s'accompagnent de surcroît d'une nouvelle orientation vers la participation des usagers. L'apport pragmatiste de Dewey et en particulier de sa théorie de l'enquête (1993) offre une approche alternative, possible et nécessaire pour rendre compte de l'épaisseur pratique, de l'« événementialité » et de la « processualité » à l'œuvre dans la construction de l'expertise. Elle propose une lecture des savoir-faire et de leur construction à partir d'une connaissance s'élaborant dans l'expérience même de l'activité.

La connaissance y est avant tout pratique. Elle est adossée à un travail concret et immanent d'investigation des ressources des situations et de leurs possibles pour la perspective poursuivie dans l'activité. Elle opère depuis l'engagement dans des agencements constitués par les interactions avec les autres entités qui participent, depuis l'environnement, à la construction de l'activité et des situations, usagers compris. Cette investigation pratique consiste à explorer les rapports à ces interactions et leurs conséquences pour le travail à mener. Elle implique d'expérimenter, dans le temps même du déroulement de l'action, des manières de faire comme

² A l'instar de Blum et Ebrahimi (2014), on peut d'ailleurs montrer que le domaine de la gestion s'est rapidement emparé d'une vision proche mais cependant assez différente à partir de l'idée d'une construction collective des savoirs en réseau et cela, dès les années 1980, à travers différents courants théoriques : théorie des ressources, théorie des capacités dynamiques, théorie des compétences clés, modèle de la création de connaissances, modèle de la firme créatrice de connaissances.

³ Un ensemble de travaux ont été menés à la Haute école de travail social de Genève (HES-SO Haute école spécialisée de Suisse occidentale) entrepris par Claude de Jonckheere (2010) et poursuivis par Sylvie Mezzena et Kim Stroumza (Mezzena & Stroumza, 2018 ; Stroumza & Mezzena, 2017 ; Stroumza, 2018). Ils visent, depuis l'approche de l'analyse de l'activité en appui sur les propositions du pragmatisme, à modéliser les savoir-faire de l'intervention.

ajustements à ce qui se passe et d'apprécier la façon dont le monde ou l'environnement répondent à ces actions, sous forme d'ajustements en retour, en appréciant les conséquences de ces réponses de l'environnement pour la direction prise par l'activité. Cette conception de l'activité et du savoir-faire implique une invention sous forme de recherche continue d'orientations à emprunter et d'appréciation des conséquences des relations avec l'environnement pour la direction générale prise pour la perspective de la mission. Dans cette conception perspectiviste, la connaissance est située dans l'expérience même de l'activité en tant que relationnalité (Mezzena, 2018 et 2020). Sa construction opère non pas depuis des contenus considérés comme vrais en soi mais depuis l'expérimentation de mises en rapport continus avec les autres entités de l'environnement et de leurs conséquences pour l'ouverture des possibles et le devenir de l'activité.

Pour cette lecture deweyenne, la professionnalité ne relève pas de l'application d'un savoir propositionnel « constitué de directives, d'instructions et de protocoles qui ont été inculqués dans l'apprentissage d'un métier et mis à l'épreuve de la pratique » (Ogien, 2014 : 79). Au contraire, il dépend d'une activité de connaissance comme relationnalité, à savoir une activité de mise en rapport, située et continue, impliquant un savoir non propositionnel. La professionnalité se joue dans des agencements qui mettent en rapport idées et faits dans des situations, non réductibles à un aller-retour théorie-pratique. Ces agencements affectent les professionnels tout en transformant la teneur des idées mises en rapport avec les faits. Plutôt qu'un rapport d'extériorité ou de mise à distance, l'expertise professionnelle s'apprend d'abord et avant tout dans des engagements concrets, sans séparer l'« intellectuel » du sensible. La profession n'est donc pas synonyme de position adossée à un contenu préalablement défini. A travers la notion de professionnalité, elle renvoie à une définition collective et publique de l'expertise, qui va de pair avec une approche « écologique » du savoir-faire comme partenariat avec l'environnement. L'appui sur l'approche pragmatiste de Dewey offre ainsi une alternative à une définition essentialiste de la professionnalité et à son pendant qu'est la définition substantialiste de la compétence. Celle-ci fait écho au mouvement plus large de managérialisation des politiques publiques, elle-même liée à une pensée néolibérale en appui sur une conception objectiviste et prédictive de la connaissance (Mezzena, 2020).

Faire l'expérience de la construction des problèmes pratiques ne s'apprend pas *a priori* mais à travers une immersion dans la pratique, grâce à l'expérimentation d'agencements variables, tout en tentant de les orienter dans une direction dont les effets sont intéressants pour la perspective recherchée pour la mission. Connaître collectivement le métier consiste à partager une même perspective en recherchant les mêmes effets. Partager est ici à prendre non pas au sens de partager cognitivement un même référentiel de contenus d'idées ni au sens de partager les mêmes manières de faire mais au sens de faire la même expérience pratique, de partager les conséquences des expérimentations s'inscrivant dans une perspective construite, élaborée collectivement. En somme, connaître ne relève pas d'abord des propriétés des choses mais de leurs relations et de leurs effets, de ce que les agencements et leurs conséquences font faire à ces choses.

5. La professionnalité en travail social et sa portée publique

Depuis les apports de la philosophie deweyenne de la connaissance, nos travaux nous invitent à considérer la professionnalité comme le fruit d'un processus collectif, dynamique et expérimental, issu des enquêtes pratiques et situées des professionnels (Mezzena, 2018). Conceptualisée de cette manière, la professionnalité apparaît pluraliste et non monolithique. Ainsi n'y a-t-il pas « une » professionnalité, par exemple, dans le champ socio-éducatif, au sens d'un phénomène homogène et monolithique mais pluralité de définitions pratiques, en fonction des accomplissements à l'œuvre en partenariat avec l'environnement dans les collectifs et sur les terrains.

Néanmoins, cette pluralité n'empêche pas l'appartenance à un même champ professionnel. Depuis des difficultés communes ou identiques, des territoires⁴ convergent depuis leurs différents sites de problématisation⁵ (Callon, 2014), en se rejoignant, en formant un certain maillage parce qu'ils se retrouvent dans des zones proches ou communes sur le territoire plus large du champ professionnel. Ils peuvent évoluer en partageant certaines frontières de leurs sites spécifiques. Par ailleurs, les manières de définir les problèmes peuvent migrer d'un site à l'autre, notamment par l'intermédiaire des politiques sociales et de leurs enjeux ou encore depuis les rencontres, les journées d'études ou encore la formation⁶ qui fait circuler idées et concepts dans le champ professionnel.

La professionnalité a ainsi pour propriété d'être publique : les critères à l'œuvre pour le guidage de l'action professionnelle relèvent des situations et ne sont pas le fait d'une rationalité ou d'une volonté individuelle des seuls professionnels. Aussi ce qui concourt à l'orientation de l'activité ne se trouve pas dans le mental ou dans la personnalité des professionnels mais dans leur activité, c'est-à-dire dans un espace non pas privé mais public. Et c'est en étant engagé collectivement, dans des enquêtes conduisant à des sites de problématisation, que ce qui fait professionnalité est partagé publiquement. Ainsi la professionnalité se déplace-t-elle du professionnel à l'activité ou encore de contenus à appliquer -présentés comme des évidences théoriques- à des conséquences comme effets des enquêtes. La professionnalité ne se joue pas mais dans la continuité de l'expérience et la sérialité des situations et des problèmes. Elle se concrétise par la construction d'une perspective appuyée sur des enchaînements des agencements d'idées et de faits. Cette approche de la professionnalité postule qu'être professionnel, c'est tenir dans l'activité depuis la construction de rapports les plus équilibrés possibles avec l'environnement et non pas d'abord maîtriser l'activité ou la piloter de manière délibérée.

La professionnalité ainsi conçue, arrimée à une connaissance pratique du monde et de ses problèmes, se caractérise également par sa portée politique. Au-delà du débat mené avec Lippman, Dewey a clairement proposé un projet à visée démocratique, articulé à une philosophie politique générale (Dewey, 2010) et à une théorie de l'éducation (Dewey, 2011) explorant les voies d'une démocratie participative. Celle-ci prenait au sérieux les agencements pratiques menés en situation entre une multiplicité d'acteurs, qu'il s'agisse des professionnels, des institutions, des politiques, des usagers ou de leurs familles (Vrancken, Mezzena, 2019). Elle offrait là les bases d'une autre lecture politique pouvant nous aider à comprendre aujourd'hui les évolutions des politiques sociales et, à leur suite, du travail social. Agir ou intervenir dans le domaine des politiques sociales n'est pas synonyme de simple application d'un programme d'activation ni de mesure de ses effets dont l'État social actif semble aujourd'hui faire grand cas. Au contraire, il s'agirait de reconnaître que produire une action publique à partir d'un travail collectif d'enquête et de connaissance engage les professionnels aux côtés des usagers, en impliquant une transformation réciproque. En effet, se trouve là réellement en jeu une transformation mutuelle des acteurs en présence et non pas simplement une participation depuis un paradigme capacitaire qui peut être discuté de manière critique en

⁴ Le travail d'enquête pratique des professionnels implique la construction de territoires pratiques spécifiques auxquels s'arrime la professionnalité (Mezzena, 2018).

⁵ A la suite de Callon (2014 : 39), on peut décrire un site de problématisation « comme un assemblage singulier de groupes, de substances, de problèmes, de mondes sociotechniques projetés ou imaginés » qui élaborent conjointement des questions et des préoccupations qui les traversent. Tout en s'appuyant expressément sur la dynamique de l'enquête chez Dewey, Callon insiste sur la filiation de son approche avec le pragmatisme. Avant tout, les sites de problématisation sont des sites d'investigation collective.

⁶ De ce point de vue, l'école n'apparaît plus au premier plan de la professionnalité, même si elle demeure importante. Si son rôle de transmission des connaissances est essentiel, dans la perspective d'un patrimoine transmis, cela ne signifie en rien que la théorie transmise sur le site de formation qu'est l'école, soit au fondement des pratiques. Celles-ci ne cessent de mettre les idées et la théorie à l'épreuve de la réalité, donnant ainsi l'occasion aux pratiques d'enrichir les théories en les lestant d'apports expérimentiels et de significations nouvelles.

tant qu'outil d'instrumentalisation des rapports d'incitation des usagers au service d'une managérialisation du social (Genard, 2013).

Reste que l'articulation entre démocratie représentative d'un État expert, d'une part, et démocratie participative appuyée sur une expérience pratique collectivement partagée d'autre part, demeure largement problématique. Ainsi que le montre Callon (2014), à partir du caractère public des sites de problématisation, la démocratie représentative et la plupart de ses institutions ne parviennent guère aisément à intégrer la diversité des problématisations produites à partir des investigations collectives. Pour Callon (2014 : 46), c'est là un véritable défi pour les politiques publiques et ce défi peut être transposé dans le champ des politiques sociales où le travail social joue désormais un rôle central. Mais une forme de démocratie ne dépasse pas l'autre, n'est pas plus valide qu'une autre. L'enjeu n'est pas de substituer l'une par l'autre mais de les apparier, de manière contributive et pertinente, de les mettre en dialogue, tout en permettant ainsi aux débats publics sur les problèmes sociaux et aux expertises situées d'être relayés, au risque aussi, il ne faut pas l'ignorer, de réactions de rancœur, de ressentiment à l'égard des publics les plus fragilisés. On le voit, derrière cette formulation de l'intervention et de la professionnalité, se jouent également, la publicisation contemporaine de la question sociale et ses nombreuses réactions qui n'ont de cesse d'interpeller l'articulation entre sciences (savoirs) et démocratie.

6. Conclusion

En tentant de rendre les allocations, les dispositifs et les allocataires plus actifs, notamment par l'intermédiaire de professionnels de l'intervention, l'État social actif s'est inscrit dans le prolongement de l'État social. Il le fit toutefois sans en renouveler les bases ni sans répondre à la crise que traversait le travail social, tout comme la plupart de ces « métiers inspirés » qui, au sens wébérien du terme, avaient accompagné le développement des États sociaux européens (Schnapper, 2002). Tout en appelant à la formation de citoyens actifs et autonomes, on a exercé une réelle pression à l'engagement, à la participation et à la responsabilité. Conformément au postulat atomiste de l'individu libéral, les politiques d'activation ont continué à s'appuyer sur un sujet demeurant un individu isolé, capable de prévoir, de calculer et de se mouvoir au cœur d'échanges de nature essentiellement économique. Mais il s'agissait d'un individu tout fait, par lui-même, atome d'une unité déjà posée au préalable et précédant les interactions sociales, individu qu'il suffisait d'activer, d'amplifier, de capaciter en mobilisant des ressources déposées en amont. Or, associer un tel individu à l'implémentation de politiques plus participatives nécessitait de repenser complètement les postulats anthropologiques du libéralisme, comme le proposa Dewey en son temps. Et cela, non plus à partir d'un repli de l'individu atomique sur lui-même, non plus dans le seul champ économique mais par le soutien continu au processus d'individuation partout où il se jouait, grâce à l'apport de connaissances issues de la pratique et de méthodes d'investigation collective (Stiegler, 2019). Des connaissances qui attachent, associent et orientent les personnes tout en transformant leur environnement et en leur offrant d'autres perspectives, d'autres possibles dans le cours de l'action.

Ancrer la légitimité professionnelle des travailleurs sociaux en l'adossant à leurs pratiques plutôt qu'à leur position ou statut nous invite à dénaturiser le savoir-faire, en ne le considérant pas comme un donné naturel déjà tout constitué (« *ready-made* » comme l'avancerait Dewey), directement accessible à sa description ou transmissible clés en mains pour être ensuite appliqué ou transféré à des étudiants ou à des équipes. Considérer que le savoir-faire se construit depuis des enquêtes pratiques, c'est reconnaître qu'il n'est pas seulement constitué de connaissances comme guides balisant la pratique. Il implique aussi le fait de ne pas savoir. S'il est constitué de connaissances sur lesquelles s'appuyer pour orienter la construction des problèmes pratiques, le savoir-faire est également fait de connu et d'inconnu. Il comprend une part d'invention qui continue, poursuit ce qui est déjà connu, sans rupture ou discontinuité (Mezzena, 2018), en

impliquant des « vérités génératives » qui invitent à « se mettre en quête de réel » (Despret, 2019).

La grande énigme désormais posée à nos démocraties est de savoir comment mobiliser les expertises professionnelles pour faire face aux nombreux enjeux auxquels nous sommes désormais confrontés autour des politiques sociales mais au-delà : en matière de climat, d'environnement, d'avenir de la démocratie, de santé, de procréation, d'alimentation ou encore d'éducation. Au cours de ces dernières décennies, tout un ensemble de dispositifs et de savoirs experts ont vu le jour dans tous ces domaines touchant à la vie courante, pour accompagner un individu profondément en doute sur lui-même et tenter d'en orienter les conduites. Aussi la question de la reconnaissance de ces connaissances et de leur dynamique est-elle devenue essentielle. Si Dewey insista autant sur l'importance de l'enquête dans toute activité humaine, c'était bien pour que la vie humaine puisse bénéficier des progrès des connaissances et de la science, et aussi, inversement, la science de l'intelligence des conditions matérielles et concrètes de la vie. En un mot, de l'expérience du monde et de sa capacité à apprendre. Mais une capacité qui se déploie collectivement, ne se décline pas comme pure « disposition à » mais s'ouvre sur de nouveaux possibles et se met en perspective.

Bibliographie

- Arrignon M. (2016), *Gouverner par les incitations. Les nouvelles politiques sociales en Europe*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble.
- Astier I. (2010), *Sociologie du social et de l'intervention sociale*, Paris, Armand Colin.
- Astier I., Duvoux N. (2006), *La société biographique : une injonction à vivre dignement*, Paris, L'Harmattan.
- Barbier J.-C. (2002), « Peut-on parler d'activation de la protection sociale en Europe ? », *Revue française de sociologie*, 43, 2, p. 307-332.
- Barbier J.-C. (2013), « Pour un bilan du *workfare* et de l'activation de la protection sociale », in Castel R., Duvoux N. (dir.), *L'avenir de la solidarité*, Paris, Presses Universitaires de France, p. 43-64.
- Blum G., Ebrahimi M. (2014), « De la connaissance des réseaux aux réseaux de la connaissance. Vers de nouveaux modèles d'organisation innovants », *Management & Avenir*, 1, 67, p. 207-223.
- Callon M. (2014), « Les incertitudes scientifiques et techniques constituent-elles une source possible de renouvellement de la vie démocratique ? », in Vrancken D. (dir.), *Penser l'incertain*, Québec, Presses de l'Université Laval, p. 29-47.
- Castel R. (2009), *La montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu*, Paris, Seuil.
- Despret V (2019), *Habiter en oiseau*, Paris, Actes Sud.
- Dewey J. (1993), *Logique. La théorie de l'enquête*. Paris, Presses Universitaires de France.
- Dewey J. (2010), *Le public et ses problèmes*, Paris, Galimard.
- Dewey J. (2011), *Démocratie et Education*, Paris, Armand Colin.
- Donzelot J. (1977), *La police des familles*, Paris, Minuit.
- Donzelot J. (1994), *L'invention du social. Essai sur le déclin des passions politiques*, Paris, Seuil.
- Dubet F. (2019), *Les passions tristes*, Paris, Seuil.
- Duvoux N. (2009), *L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Ewald F. (1986), *L'Etat providence*, Paris, Grasset.
- Fassin D. (2004), *Des maux indicibles. Sociologie des lieux d'écoute*, Paris, La Découverte.
- Flexner A. (1915), « Is social work a profession ? », *School and Society*, I, 26.
- Franssen A. (2006), « L'Etat social actif et la nouvelle fabrique du sujet », in Astier I., Duvoux N., *La société biographique : une injonction à vivre dignement*, Paris, L'Harmattan, p. 75-104.

- Gaspar J.-F. (2012), *Tenir! Les raisons d'être des travailleurs sociaux*, Paris, la Découverte.
- Genard J.-L. (2013), « De la capacité, de la compétence, de l'empowerment, repenser l'anthropologie de la participation », *Politique et sociétés*, 32, 1, p. 43-62.
- Jaeger M. (dir.) (2016), *Conférence de consensus. Le travail social et la recherche*, Paris, Dunod.
- de Jonckheere C. (2010), *83 mots pour penser l'intervention en travail social*. Genève, éditions Les.
- Keller V. (2016), *Manuel critique de travail social*, Lausanne-Genève, éditions Eesp et éditions Les.
- Laforgue D. (2009), « Pour une sociologie des institutions publiques contemporaines », *Sociologos* [en ligne], <<http://journals.openedition.org/socio-logos/2317>>, 23 Septembre 2009.
- Marlière E. (2014), « Le travail social en quête de légitimité académique », *La Vie des idées*, [en ligne], <<http://www.laviedesidees.fr/Le-travail-social-en-quete-de.html>>, 4 juin 2014.
- Martuccelli D. (2011), « Une sociologie de l'existence est-elle possible ? », *SociologieS* [En ligne], <<http://journals.openedition.org/sociologies/3617>>, 18 octobre 2011.
- Mezzena S. (2012), « Engagement des travailleurs sociaux depuis le partenariat avec l'environnement : agencements et formation des valeurs », *Revue Forum*, 13, p 37-47.
- Mezzena S. (2018), *De Schön à Dewey. Connaissance et professionnalité dans l'activité des éducateurs*, Paris, L'Harmattan.
- Mezzena S. (2020), « Un savoir-faire qui échappe/résiste à la gouvernance managériale. Une approche perspectiviste de la connaissance comme chemin pour faire confiance » in Kuehni M. (dir.), *Le travail social sous l'œil de la prudence*, Basel/Berlin, Schwabe Verlag, p. 239-261.
- Mezzena S., Stroumza K., Seferdjeli L. et Baumgartner P. (2013), « De la réflexivité du sujet aux enquêtes pratiques dans l'activité d'éducateurs », *Revue Activités*, 10, 2, p. 193-206.
- Mezzena S. et Stroumza K. (2018), « A la rencontre des pratiques en travail social. Expériences d'un cheminement de pensée en analyse de l'activité », *Travail et apprentissage*, 19, p. 45-67.
- Mezzena S., Cornut-Piler C., Stroumza K. (2019), « Effets de la gestion managériale sur les pratiques éducatives de Suisse romande: En finir avec l'essentialisme pour soutenir la résistance des professionnels », *Revue [petite] enfance*, 218, p. 83-97.
- Ogien A. (2014), « Revenir à l'ordinaire. L'exercice de la connaissance en situation d'intervention », *Raison publique*, 18, p.77-91.
- Ravon B. (2009), « Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux », *Informations sociales*, 2, 252, p. 60-68.
- Revue Esprit (1972), *Pourquoi le travail social ?* 4-5, avril-mai.
- Revue Esprit (1998), *A quoi sert le travail social ?*, 3-4, mars-avril.
- Rosanvallon P. (1981), *La crise de l'Etat-providence*, Paris, Seuil.
- Schnapper D. (2002), *La démocratie providentielle. Essai sur l'égalité contemporaine*, Paris, Gallimard.
- Schön D. A. (1993), *Le praticien réflexif. À la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*, Montréal, Éditions Logiques.
- Soulet M.-H. (2008), « Vers une nécessaire individualisation des politiques sociales ? », in Soulet M.-H. (dir.), *Les Nouveaux visages du travail social*, Fribourg, Academic Press Fribourg, p. 223-257.
- Stiegler B. (2019), *Il faut s'adapter. Sur un nouvel impératif politique*, Paris, Gallimard.
- Stroumza K. et al. (2018), « Visites médiatisées en protection de l'enfance : exploration et transformation des émotions des professionnels, des parents et des enfants », *Sociétés et jeunesse en difficulté*, 20.
- Stroumza K. & Mezzena S. (2017), « Prendre comme objet l'activité dans le champ du travail social », in Barbier J.-M. et Durand M., *Encyclopédie d'analyse des activités*, Paris, Presses Universitaires de France, p. 653-669.
- Verdès-Leroux J. (1978), *Le Travail social*, Paris, Minuit.

- Vielle P., Pochet Ph., Cassiers I. (dir.) (2005), *L'Etat social actif. Vers un changement de paradigme ?*, Bruxelles, P.I.E.-Peter Lang.
- Vrancken D. (2002), *Le crépuscule du social*, Bruxelles, Labor.
- Vrancken D. (2010), *Social barbare*, Charleroi, Couleur Livres.
- Vrancken D., Mezzena S. (2019), « Expérimenter l'utilisateur ou l'utilisateur comme expérience à travers un travail d'enquête en situation de formation », *Sciences et Actions Sociales*, [en ligne], N°12 , mis en ligne 17 décembre 2019, URL : <http://www.sas-revue.org/n-conception/70-n-12/varia/172-experimenter-l-usager-ou-l-usager-comme-experience-a-travers-un-travail-d-enquete-en-situation-de-formation>
- Vrancken D. et Thomsin L. (dir.), *Le social à l'épreuve des parcours de vie*, Louvain-la-Neuve, Academia Bruylant, p. 59-76.
- Weber M. (1971), *Économie et société*, Paris, Plon.