



Assistants de Service Social et travail en réseau

Thierry Tourte

► To cite this version:

Thierry Tourte. Assistants de Service Social et travail en réseau. Environnement et Société. Conservatoire national des arts et métiers - CNAM, 2014. Français. ⟨NNT : 2014CNAM0920⟩. ⟨tel-02185967⟩

HAL Id: tel-02185967

<https://theses.hal.science/tel-02185967v1>

Submitted on 17 Jul 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



HAL Authorization

ÉCOLE DOCTORALE Abbé Grégoire

Laboratoire Interdisciplinaire pour la Sociologie Economique

THÈSE présentée par : **Thierry TOURTE**

soutenue le : **04 juin 2014**

pour obtenir le grade de : **Docteur du Conservatoire National
des Arts et Métiers**

Discipline/ Spécialité : **SOCIOLOGIE – TRAVAIL SOCIAL**

Assistants de Service Social et travail en réseau

THÈSE dirigée par :

Madame Brigitte BOUQUET Professeur émérite, CNAM

RAPPORTEURS :

Monsieur Emmanuel JOVELIN Professeur de sociologie, Université de Lorraine.

Monsieur Alain VILBROD Professeur de sociologie, Université de Bretagne occidentale.

JURY :

Monsieur Marcel JAEGER Professeur titulaire de la chaire Travail social / intervention sociale, CNAM

Monsieur Alain VULBEAU Professeur des sciences de l'éducation, Université Paris Ouest Nanterre.

A Annick, Adèle et Jeanne pour leur patience et leur douceur de vivre.

A Simon pour ses précieux conseils en informatique.

Remerciements

Je tiens à remercier tout particulièrement ma Directrice de thèse, Madame Brigitte Bouquet. Son enthousiasme contagieux, l'étendue de ses connaissances, sa disponibilité sans faille et la régularité de son accompagnement ont permis que les moments de découragement ne soient qu'éphémères.

Merci à Monsieur Mokhtar Kaddouri qui à l'occasion du suivi de mon mémoire de Master m'a communiqué le goût de la recherche et l'envie d'engager un travail de thèse.

Aux membres du jury d'avoir accepté de participer à la soutenance de la thèse.

A Zaïa Réhiel pour sa disponibilité et sa chaleur humaine.

A Marie-Madeleine Blanchart pour nos rires complices de doctorants de plus de 50 ans !

A Michel Tétuan et Patrice Gandin pour leur relecture attentive.

Je remercie chaleureusement tous les Assistants de Service Social qui ont répondu à mes sollicitations. En tant qu'ancien travailleur social, je sais que leur participation s'est ajoutée à des charges de travail importantes et à un temps toujours compté. Leur rapidité à retourner le questionnaire et les suites positives données à mes demandes d'entretien ont rendu possible ce travail de recherche.

Aux responsables de formation et aux étudiants Assistants de Service Social pour leurs échanges sur la complexité du travail en réseau en tant qu'objet de formation.

Aux formateurs et aux documentalistes de l'Ecole Régionale du Travail Social (ERTS) d'Olivet (45) pour leur soutien.

A Brigitte David et à Mohamed Kheyi, de l'Institut de Formation Continue dans l'Action Sociale (IFCAS) d'Olivet (45). Tous deux ont largement aménagé ma charge de travail afin de me permettre de concilier ce qui a régulièrement frôlé l'impossible, à savoir le cumul d'une démarche de recherche avec des impératifs professionnels conséquents.

Résumé :

En lien étroit avec la diversité et la complexité des situations rencontrées dans le cadre des missions qui leur sont confiées, les Assistants de Service Social positionnent les démarches de coopération avec des acteurs ou des services internes ou externes comme une des composantes principales de l'exercice professionnel. Le partenariat et le réseau constituent à ce titre deux recours possibles pour une prise en compte concertée des problématiques présentées par les usagers, et le traitement des situations individuelles se complète par une implication régulière des Assistants de Service Social dans des approches collectives. Ces approches prennent en compte l'inscription de l'utilisateur dans son environnement social et familial et s'appuient sur le collectif pour faciliter la résolution des difficultés posées.

Dans cette conjonction de l'individuel et du collectif, les incitations à s'engager dans des dynamiques réticulaires se multiplient au point d'endosser une dimension injonctive et de désigner le travail en réseau comme un nouveau paradigme de l'action sociale. L'évocation et la mise en œuvre de démarches de réseau émaillent les quotidiens institutionnels, et l'exercice des missions des Assistants de Service Social est traversé par cette évolution.

La réforme du Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social (DEASS) de juin 2004 notifie le travail en réseau dans les référentiels d'activités, de compétences, de formation et de certification. Cette évolution reconnaît le travail en réseau comme étant pleinement associé à la profession et lui confère le double statut de démarche à mettre en place dans l'exercice professionnel et de contenu de formation à intégrer.

Le travail en réseau devient de fait reconnu en tant que compétence professionnelle et l'étendue sémantique du terme « réseau » autant que ses déclinaisons protéiformes interrogent les perceptions des Assistants de Service Social quant à sa définition, son opportunité, ses conditions de mise en œuvre dans l'exercice des missions et le positionnement des différents professionnels concernés.

L'étude des représentations sociales d'Assistants de Service Social en poste dans des secteurs d'intervention différents est au cœur de notre travail de recherche. La thèse vise à déterminer le schéma représentationnel de ces professionnels sur le travail en réseau pour préciser le rapport qu'ils entretiennent avec cette démarche de coopération et préciser l'impact de sa reconnaissance référentielle sur l'identité professionnelle.

Mots-clés : Travail en réseau – Assistants de Service Social - Représentations sociales – Référentiels – Identité professionnelle.

Abstract:

Social workers are given tasks in which they face complex and varied situations leading them to cooperate with reference to persons as well as with internal or external services and thus leading them to consider this type of cooperation as part and parcel of their job. As a consequence, partnership and network are the two possibilities available so as to take into account the problems of social service users. Each case can then be treated specifically with the social workers' involvement in trying to act within a group. These approaches will pay particular attention to the social service users' family and social environment and they will rely on group work to solve the problems they face.

The combination of the individual and the group provides an incentive for the social workers who will get involved in networks becoming so indispensable that they have become the cornerstone of social working. Today, working in partnership has become a priority for all administrations which necessarily affects and transforms social workers' missions.

The 2004 reform of the national diploma (DEASS) insists on the necessity of a joined work in many ways from skills to reference activities, training and graduating. Such an evolution acknowledges the fact that social work is a multi-faced job with at least two essential aspects: the setting of a process for the profession and the training of social workers.

Therefore, working within a network becomes a professional skill. The many definitions of the word "network" calls in many ways into question the social workers' perception of working within a network job: defining its role, its appropriateness, and the way they perceive the other actors.

This dissertation aims at focusing on the social representations of social workers concerning the link between network and the specificity of their job and then insist on the impact of the 2004 reform on the professional identity.

KEY WORDS: group work; network; social workers; social representations; references; professional sphere; job specificity.

Table des matières

REMERCIEMENTS.	3
RESUME.	4
RESUME EN ANGLAIS.	5
TABLE DES MATIERES.	6
LISTE DES TABLEAUX.	13
LISTE DES ANNEXES.	16
INTRODUCTION.	17
PREMIERE PARTIE. GENESE, EVOLUTION SEMANTIQUE ET AVENEMENT METAPHORIQUE DU RESEAU.	30
CHAPITRE 1. Approche diachronique du réseau : un terme ancien marqué par un symbolisme fort.	33
1. Réseau et filet : de la dimension fonctionnelle à l'usage métaphorique.	33
2. La métis ou l'intelligence des contraires : le réseau entre croisement et entrecroisement...	34
3. Imagerie du réseau et description du vivant.	37
4. De la description du vivant à la symbolique sociétale : l'image du réseau au service de l'organisation sociale.....	39
CHAPITRE 2. Acception conceptuelle du réseau et organisation de la société.	42
1. Vers une dimension politique du réseau.	42
2. Saint-Simon et le concept de réseau.	43
2.1. Une trajectoire personnelle et professionnelle en lien étroit avec le réseau.	43
2.2. Politique et réseau dans l'approche de Saint-Simon.	44
CHAPITRE 3. Du culte du réseau à sa traduction en sociologie.	48
1. Centralité symbolique du réseau et religion saint-simonienne.	48
2. Le réseau et les saint-simoniens : tentatives de déclinaisons de la figure du réseau comme un modèle de société.	50
2.1. De Saint-Simon à la doctrine des saint-simoniens : la réification du réseau.	50
2.2. Vers une religion du réseau?	51
2.3. Le réseau saint-simonien dans ses réalisations concrètes.	53
2.4. Les limites de la pensée saint-simonienne comme fondements de la complexité du travail en réseau.	56
2.5. Le réseau saint-simonien comme prémices d'un traitement de la question sociale. ..	58
3. Approches sociologiques de l'individu réticulé.	60
3.1. Le réseau et les fondements de la sociologie.	61

3.2. Simmel et la sociologie formelle : le réseau dans ses caractéristiques interactionnistes.	63
3.3. Analyse structurale et réseau : le réseau comme objet de théorisation.	65
3.3.1. Définition et portée de l'analyse structurale.	65
3.3.2. Théorisation du réseau : la question problématique des frontières.	68
3.3.3. Réseau formel et réseau informel.	70
3.3.4. Réseau complet et réseau personnel.	71
CHAPITRE 4. Le réseau dans le travail social : l'imagerie réticulaire entre lecture croisée des problématiques et organisation des missions.	74
1. Le réseau dans le secteur sanitaire : une volonté de décroisement des pratiques et des structures soutenue par l'évolution des représentations sur le malade.	75
1.1. Entre partition et décroisement : l'exemple de la psychiatrie.	76
1.2. Le secteur sanitaire : genèse d'une ouverture sur le social.	77
2. Le réseau et le secteur social.	82
2.1. Le réseau dans le secteur social : une émergence liée à la détermination complexe des champs social et médico-social.	83
2.2. Une figure du réseau associée à des organisations non traditionnelles : l'exemple des Réseaux d'Echanges Réciproques de Savoirs (RERS) et des Réseaux d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents (REAAP).	85
2.3. Travail social et évolution de la figure du réseau : vers un paradigme du réseau en tant que support organisationnel du décroisement des missions et de gouvernance des secteurs.	88
DEUXIEME PARTIE. METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE.	95
CHAPITRE 5. Méthodologie de la recherche : questionnaires et entretiens.	98
1. Modalités d'élaboration du questionnaire.	99
1.1. Des items visant un univers représentationnel en lien avec les pratiques.	99
1.2. Des questions ouvertes visant une expression libre.	101
2. Modalités de diffusion du questionnaire.	101
2.1. Choix du secteur géographique.	101
2.2. Catégorie de professionnels sollicités.	102
2.3. Protocole de diffusion du questionnaire.	102
3. Méthodologie de l'entretien.	103
CHAPITRE 6. Profil des professionnels ayant renseigné le questionnaire.	106
1. Accueil et appropriation du questionnaire.	106
2. Caractéristiques des professionnels.	107
2.1. Répartition Hommes / Femmes.	107
2.2. Répartition par âge.	108
2.3. Ancienneté du diplôme.	108
2.4. Répartition par secteurs d'activité.	108
2.5. Ancienneté dans l'emploi occupé.	108
2.6. Expérience professionnelle en tant qu'AS.	109
2.7. Ancienneté moyenne par secteur d'activité.	112
2.8. Expériences professionnelles autres que celle d'AS.	113
2.9. Implication des AS dans des réseaux hors activité professionnelle.	114

3. Travail en réseau et description des missions.	115
3.1. Caractéristiques rurales ou urbaines des territoires d'intervention.	116
3.2. Description des missions.	117
3.2.1. La fiche de poste : une référence faible.	118
3.2.2. Description des missions et travail en réseau : un lien relativement ténu.	122
3.3. Inscription des d'AS dans le travail en réseau : une revendication partagée.	123
3.4. Travail en réseau et partenariat : une association récurrente dans la description des missions.	124

TROISIEME PARTIE. STRUCTURE ET ORGANISATION DES REPRESENTATIONS SOCIALES SUR LE RESEAU. 127

CHAPITRE 7. Diversité des représentations sociales et définition minimale consensuelle. 129

1. Structure de la représentation sociale : le noyau central.	130
2. Structure de la représentation sociale : les éléments périphériques et les zones potentielles de changement.	131

CHAPITRE 8. Détermination du noyau central et des éléments périphériques : analyse prototypique et catégorielle. 133

1. Caractéristiques du corpus et critères de constitution.	133
2. Analyse prototypique.	134
2.1. Sériation des items par fréquence et par rang.	135
2.2. Répartition par fréquence et par rang d'items constitutifs d'un corpus restreint.	137
2.3. Analyse du corpus restreint : proximité représentationnelle du réseau et du partenariat.	137
2.4. Le réseau : une affaire de liens.	138
2.5. Réseau et coordination.	139
2.6. Les acteurs du réseau.	140
2.7. Organisation de la représentation.	141
2.7.1. Structure du noyau central.	141
2.7.2. Composition des éléments périphériques.	142
2.7.3. Les zones potentielles de changement.	142
3. L'analyse catégorielle comme approche complémentaire de l'analyse prototypique.	143
3.1. Catégorisation sous contrainte des items.	144
3.2. Analyse des catégories.	144
3.2.1. Catégorisation des éléments constitutifs du noyau central.	145
a. Une prédominance du partenariat confirmée.	146
b. Le réseau entre communication, lien et relations : les enjeux de la réciprocité.	148
c. Le réseau et les différentes orientations de la réciprocité : une circulation d'informations et de compétences.	150
d. Un engagement dans le réseau dans une perspective d'aide et de soutien.	152
e. Les acteurs du réseau en tant qu'éléments d'un collectif.	153
3.2.2. Catégorisation des items périphériques.	155
a. Fonction de concrétisation.	156

b. Fonction de régulation et fonction défensive.	157
3.2.3. Catégorisation des items des zones potentielles de changement.	160
a. La dimension « amicale » du réseau.	160
b. Technicité du réseau.	162
c. Réseau, réflexion et connaissances.	163
d. Réseau et associations.	164
CHAPITRE 9. Les tris hiérarchisés successifs.	166
1. Choix des items et protocole de passation du test.	166
2. Analyse des résultats.	168
2.1. Tris des éléments du noyau central.	168
2.2. Tris des éléments périphériques.	170
2.3. Tris des éléments des zones potentielles de changement.	172
2.4. Classement des items « compétence » et « concertation ».	174
QUATRIEME PARTIE. APPROCHES DEFINITIONNELLES COMPARATIVES DU TRAVAIL EN RESEAU DANS LES QUESTIONNAIRES ET LES ENTRETIENS.	176
CHAPITRE 10. Travail en réseau et partenariat : un enchevêtrement définitionnel.	178
1. Approche du partenariat et du travail en réseau dans une définition réciproque et inclusive.	179
2. Une approche du réseau en tant que réseau de partenaires.	181
3. Réseau et partenariat : une différenciation basée sur une répartition entre démarches formelles et démarches informelles.	182
4. Le réseau aux frontières de l'institution.	185
CHAPITRE 11. Les motifs de sollicitation du réseau comme indicateurs définitionnels.	189
1. Le travail en réseau en tant qu'outil de traitement de problématiques spécifiques.	189
1.1. Une modalité d'intervention définie par les différents temps de traitement de la problématique.	189
1.2. Les motifs d'activation du réseau : entre urgence et complexité des situations.	191
1.3. Nosographie des situations complexes à l'origine de l'activation du réseau.	193
1.3.1. Les situations d'enfants en danger ou en risque de danger : le réseau à l'épreuve de la complexité.	195
1.3.2. Le « réseau-bricolage » en réponse aux situations de grande précarité.	197
2. La réflexion collective et l'orientation concertée comme éléments de clarification définitionnelle.	200
2.1. Une activation du réseau fondée sur une recherche de réflexion.	200
2.2. Les questions d'orientation au centre de l'activité réticulaire.	203
2.2.1. Le réseau comme outil d'optimisation du partenariat.	204
2.2.2. Le réseau comme outil d'humanisation du partenariat.	206

CHAPITRE 12. Définitions du travail en réseau en fonction des acteurs concernés par sa mise en œuvre.	209
1. Répartition des acteurs par secteurs d'activité.	209
2. Approche du nombre moyen d'acteurs impliqués dans les démarches de réseau.	213
3. Profil des acteurs du réseau : entre structures et personnes physiques, approche de quelques facteurs déterminants.	214
3.1. Une répartition structures / personnes physiques fluctuante.	214
3.2. Marqueurs identitaires des AS et qualité des acteurs.	216
3.3. Influence des territoires d'intervention sur la caractérisation des acteurs du réseau : l'exemple des secteurs ruraux.	217
3.3.1. Des interventions marquées par la prépondérance des acteurs physiques.	218
3.3.2. Une caractérisation des acteurs par défaut de réponses institutionnelles.	219
3.3.3. Une coopération avec des acteurs singuliers.	221
3.3.4. Une détermination des acteurs très marquée par l'affinitaire.	225
3.4. Caractérisation des acteurs : une dimension professionnelle faisant référence.	227
3.4.1. Une dimension professionnelle justifiée par la compétence : l'exemple du secteur soin.	228
3.4.2. Importance et influence des travailleurs sociaux.	230
a. Un choix préférentiel réactif à une méconnaissance des partenaires.	232
b. Une sollicitation des travailleurs sociaux révélatrice de choix stratégiques.	235
c. De l'importance des acteurs AS : l'entre-soi comme processus d'activation des réseaux.	236
3.4.3. Dimension non professionnelle des acteurs du réseau.	240
a. Le réseau primaire de l'utilisateur.	240
aa. Le réseau primaire comme source d'informations.	241
ab. Les interventions sur le réseau primaire : un développement très confidentiel.	242
b. Le réseau primaire de l'AS.	245
c. Les bénévoles et le secteur associatif.	245
4. Place et rôle de l'utilisateur dans les démarches de réseau.	247
4.1. Position et positionnement de l'utilisateur dans le système représentationnel.	248
4.1.1. L'utilisateur comme élément fondateur du travail en réseau.	249
4.1.2. Centralité et engagement de l'utilisateur.	252
a. Un engagement proportionnel à l'espace d'évolution défini par les autres acteurs.	253
b. Une centralité définie par les compétences de l'utilisateur.	255
4.2. L'information faite à l'utilisateur.	257
4.3. L'association de l'utilisateur aux démarches de réseau : vers une éthique de l'accompagnement.	259
4.3.1. Une volonté partagée mais une concrétisation subjective.	259
4.3.2. L'orientation vers un tiers comme association privilégiée de l'utilisateur aux démarches de réseau.	262
4.3.3. L'orientation de l'utilisateur vers des réseaux constitués : le risque d'un accompagnement par défaut.	263

CINQUIEME PARTIE. REPRESENTATIONS SUR LE TRAVAIL EN RESEAU ET IDENTITE PROFESSIONNELLE : L'INFLUENCE DES REFERENTIELS D'ACTIVITE, DE COMPETENCES, DE FORMATION ET DE CERTIFICATION.	267
CHAPITRE 13. De la reconnaissance de l'intervention sociale à la professionnalisation des acteurs : genèse d'une identité de métier.	272
1. Les prémices de l'intervention sociale : une réponse aux besoins marquée par une volonté d'émancipation féminine.	274
2. Vers une reconnaissance de la profession : de l'enseignement des savoirs à la délivrance d'un diplôme d'Etat.	275
3. Renforcement des contours identitaires de la profession : de la multivalence à la polyvalence.	279
4. Les organisations professionnelles au service de la reconnaissance.	281
5. Structuration et consolidation de l'identité professionnelle : reconnaissance statutaire et organisation de l'action sociale.	283
6. Le Service Social entre quadrillage des populations et défense du service rendu à l'utilisateur.	287
CHAPITRE 14. Approche par référentiels de la profession d'AS : une articulation complexe entre transversalité des contenus et singularité des métiers.	291
1. Genèse des référentiels : vers une approche exhaustive des contenus de métiers.	291
2. Notification du réseau dans les référentiels et influence du travail social collectif.	295
CHAPITRE 15. Positionnement des AS par rapport à la notification du travail en réseau dans les référentiels.	300
1. Une connaissance partagée des référentiels mais des écarts avec les pratiques de réseau. .	300
2. Notification du travail en réseau dans les référentiels : un intérêt mitigé.	302
CHAPITRE 16. Regards croisés sur le travail en réseau en tant que contenu de formation.	306
1. Un contenu de formation peu aisé à définir et en décalage avec les réalités de terrain.	306
2. Une intégration des référentiels de formation dépendante de l'ancienneté du diplôme : le signe d'une identité professionnelle en questionnement.	307
3. Représentations d'étudiants AS sur le travail en réseau.	311
3.1. Une association du réseau avec les partenaires.	312
3.2. Une dimension relationnelle constitutive des représentations.	313
3.3. Une logique d'acteurs professionnels.	313
3.4. Travail en réseau et aide.	313
4. Représentations de deux responsables de formation sur le travail en réseau en tant que contenu de formation.	314
4.1. Regards croisés sur l'inscription du travail en réseau dans les référentiels de formation.	315
4.2. Eléments de distinction entre travail en réseau et partenariat.	317
4.3. Orientations de formation concernant le travail en réseau.	322

CHAPITRE 17. Représentations sociales et identité professionnelle : un lien fort soutenu par le travail en réseau.	329
1. L'identité professionnelle entre identité personnelle et identité sociale.	329
2. Identité professionnelle et représentations sociales.	330
3. Les référentiels : les craintes d'un détournement de sens du travail en réseau.	332
4. Référentiels et travail en réseau : une menace pour l'autonomie professionnelle.	336
4.1. Les référentiels comme facteurs potentiels de modification du réseau relationnel.	340
4.2. Des référentiels à même de modifier le rapport à l'utilisateur.	342
5. Le travail en réseau comme espace d'expression identitaire.	346
5.1. Le travail en réseau comme espace de mise en œuvre de la professionnalité.	347
5.2. Travail en réseau et référentiels : vers une utilité contestée de l'AS ?	351
CONCLUSION.	355
BIBLIOGRAPHIE.	371
TABLE DES SIGLES.	391
ANNEXES.	395

Liste des tableaux

Tableau 1 : Dénomination des secteurs d'activité des AS ayant renseigné le questionnaire. ...	103
Tableau 2 : Répartition par secteur d'activité des AS reçus en entretien.	104
Tableau 3 : Répartition Hommes / Femmes.	108
Tableau 4 : Répartition par âge.	108
Tableau 5 : Répartition par ancienneté de diplôme.	108
Tableau 6 : Répartition par secteur d'activité.	108
Tableau 7 : Ancienneté dans l'emploi actuellement occupé.	109
Tableau 8 : Expériences professionnelles en tant qu'AS.	110
Tableau 9 : Nombre d'expériences professionnelles précédant l'emploi actuel.	110
Tableau 10 : Répartition par secteur d'activité des AS en situation de premier emploi.	110
Tableau 11 : Motifs de mobilité professionnelle.	111
Tableau 12 : Ancienneté moyenne par secteur d'activité.	113
Tableau 13 : Expériences professionnelles autres qu'AS.	114
Tableau 14 : Répartition par secteur des réseaux hors activités professionnelles mobilisant les AS.	115
Tableau 15 : Répartition géographique des territoires d'intervention.	116
Tableau 16 : Répartition par secteur d'activité et par nombre d'AS des territoires géographiques d'intervention.	117
Tableau 17 : Degré de connaissance par les AS de l'existence de leur fiche de poste.	118
Tableau 18 : Répartition par secteur d'activité du degré de connaissance par les AS de l'existence de leur fiche de poste.	118
Tableau 19 : Répartition par secteur d'activité de l'obtention de la fiche de poste.	119
Tableau 20 : Répartition par secteur d'activité du décalage entre entrée en fonction et obtention de la fiche de poste.	Annexe 6
Tableau 21 : Répartition par secteur d'activité des modifications apportées à la fiche de poste.	120
Tableau 22 : Répartition par secteur d'activité des AS ayant notifié le travail en réseau dans la description de leurs missions.	122
Tableau 23 : Estimation du travail en réseau.	123
Tableau 24 : Nombre d'associations produites à partir du mot « réseau ».	133
Tableau 25 : Rang moyen général de l'ensemble des items recensés.	135

Tableau 26 : Fréquence des items et pourcentages des associations produites.	Annexe 8
Tableau 27 : Fréquence de citation des items.	136
Tableau 28 : Répartition par fréquence et par rang des 50 items retenus pour l'analyse prototypique.	Annexe 9
Tableau 29 : Liste des catégories retenues pour l'analyse catégorielle.	Annexe 10
Tableau 30 : Analyse catégorielle : pourcentage fréquence et rang de chaque catégorie.	Annexe 12
Tableau 31 : Fréquence moyenne et rang moyen des catégories représentatives du noyau central.	146
Tableau 32 : Catégories représentatives des éléments périphériques.	156
Tableau 33 : Catégories représentatives des zones potentielles de changement.	160
Tableau 34 : Présentation des 32 items retenus pour les tris hiérarchisés successifs.	167
Tableau 35 : Tris hiérarchisés successifs des éléments figurant dans le noyau central.	Annexe 13
Tableau 36 : Tris hiérarchisés successifs des éléments figurant parmi les éléments périphériques.	Annexe 13
Tableau 37 : Tris hiérarchisés successifs des éléments figurant dans les zones potentielles de changement.	Annexe 13
Tableau 38 : Tris hiérarchisés successifs des items « concertation » et « compétences ».	Annexe 13
Tableau 39 : Répartition par secteur d'activité des situations d'enfance en danger considérées comme facteur d'activation du réseau.	195
Tableau 40 : Répartition des réponses au questionnaire mentionnant l'orientation comme facteur de mobilisation du réseau.	204
Tableau 41 : Répartition par secteur des acteurs cités à l'évocation des démarches de réseau.	211
Tableau 42 : Ventilation des 155 acteurs représentant des collectivités territoriales.	211
Tableau 43 : Répartition par secteur d'activité du nombre moyen d'acteurs constitutifs du réseau.	214
Tableau 44 : Pourcentage d'acteurs professionnels cités selon les secteurs d'activité.	228
Tableau 45 : Nombre de professionnels du secteur médical et paramédical cités par les AS. ..	229
Tableau 46 : Répartition par secteur d'activité des acteurs professionnels et des acteurs « travailleurs sociaux ».	231
Tableau 47 : Répartition par métier des acteurs « travailleurs sociaux » cités dans une démarche d'activation du réseau.	231

Tableau 48 : Nombre d'AS cités en tant que professionnels sollicités dans une démarche de réseau.	236
Tableau 49 : Nombre d'AS par secteur d'activité ayant cité un ou des acteur(s) relevant du secteur associatif.	246
Tableau 50 : Information de l'utilisateur sur les démarches de réseau le concernant.	257
Tableau 51 : Implication de l'utilisateur dans les démarches de réseau le concernant.	259
Tableau 52 : Connaissance par les AS de la notification du travail en réseau dans les référentiels.	301
Tableau 53 : Nombre d'associations produites par les étudiants AS à partir du mot « réseau ».	Annexe 17
Tableau 54 : Fréquence de citation des items. [Corpus Etudiants].	Annexe 17
Tableau 55 : Liste des 20 items de fréquence 1 apparaissant en rang 1. [Corpus Etudiants].	Annexe 17
Tableau 56 : Comparaison entre corpus Professionnels et corpus Etudiants des pourcentages d'items cités 5 fois et plus, et 10 fois et plus.	Annexe 17
Tableau 57 : Présentation des 8 items les plus cités par les professionnels et par les étudiants.	Annexe 17
Tableau 58 : Répartition par fréquence et par rang des 33 items cités 3 fois ou plus. [Corpus Etudiants].	Annexe 17
Tableau 59 : Comparaison des noyaux centraux Professionnels et Etudiants.....	Annexe 17
Tableau 60 : Répartition des items des zones potentielles de changement schéma Etudiants/schéma Professionnels.	Annexe 17
Tableau 61 : Analyse catégorielle : pourcentage fréquence et rang de chaque catégorie du schéma Etudiants.	Annexe 19
Tableau 62 : Comparaison schéma Etudiants / schéma Professionnels des fréquences moyennes des items du noyau central.	Annexe 17
Tableau 63 : Comparaison schéma Etudiants / schéma Professionnels des rapports pourcentage des fréquences / pourcentage d'items des catégories représentant le noyau central.	Annexe 17
Tableau 64 : Comparaison schéma Etudiants / schéma Professionnels des pourcentages d'items apparaissant au moins une fois en rang 1 dans les catégories représentant le noyau central.	Annexe 17

Liste des annexes

ANNEXE 1.	<i>Décret n°2004-533 du 11 juin 2004 relatif au Diplôme d'Etat et à l'exercice de la profession d'Assistant de Service Social.</i>	396
ANNEXE 2.	<i>Arrêté du 29 juin 2004 relatif au Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social.</i>	400
ANNEXE 3.	<i>Présentation du questionnaire et questionnaire.</i>	406
ANNEXE 4.	<i>Grille d'entretien.</i>	412
ANNEXE 5.	<i>Exemple d'entretien.</i>	415
ANNEXE 6.	<i>Répartition par secteur d'activité du décalage entre entrée en fonction et obtention de la fiche de poste (Tableau 20).</i>	426
ANNEXE 7.	<i>Liste des 319 items et classement par fréquence et par rang moyen.</i>	427
ANNEXE 8.	<i>Fréquence des items et pourcentages des associations produites (Tableau 26).</i>	431
ANNEXE 9.	<i>Répartition par fréquence et par rang des 50 items retenus pour l'analyse prototypique. (Tableau 28).</i>	432
ANNEXE 10.	<i>Liste des catégories retenues pour l'analyse catégorielle (Tableau 29).</i>	433
ANNEXE 11.	<i>Analyse catégorielle : catégorisation sous contrainte des 319 items.</i>	435
ANNEXE 12.	<i>Analyse catégorielle : pourcentage fréquence et rang de chaque catégorie. (Tableau 30).</i>	441
ANNEXE 13.	<i>Résultats des tris hiérarchisés successifs. (Tableaux 35 à 38).</i>	442
ANNEXE 14.	<i>Référentiel professionnel des Assistants de Service Social.</i>	445
ANNEXE 15.	<i>Code de déontologie des Assistants de Service Social.</i>	458
ANNEXE 16.	<i>Annexe III à la circulaire DGAS/4A/2008/392 du 31 décembre 2008 relative à la formation et à la certification du diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social.</i>	462
ANNEXE 17.	<i>Analyse prototypique et catégorielle des représentations sociales sur le travail en réseau d'étudiants Assistants de Service Social.</i>	468
ANNEXE 18.	<i>Analyse catégorielle : catégorisation sous contrainte des 184 items du schéma Etudiants.</i>	486
ANNEXE 19.	<i>Analyse catégorielle : pourcentage fréquence et rang de chaque catégorie du schéma Etudiants (Tableau 61).</i>	490

Introduction

« Fonctionnellement, chaque fois la mise en réseau réalise une économie. Une telle constance fait loi : la liaison n'est pas le malheur : on gagne à s'unir, c'est-à-dire à se déposséder. »
(Daniel Parrochia)¹.

L'évolution des secteurs social et médico-social se caractérise depuis plusieurs années par la pénétration grandissante de la figure du réseau en tant qu'outil d'appréhension des problématiques présentées par les usagers et en tant que modèle d'organisation des missions confiées aux professionnels, notamment aux Assistants de Service Social.

Pour comprendre l'approche du réseau dans l'exercice des missions et mesurer le positionnement de ces professionnels vis-à-vis de cette pratique, il est important de saisir l'étendue de ses définitions ainsi que leur portée. La caractéristique pluri-définitionnelle du réseau nécessite un repérage des composantes sémantiques qui lui sont attachées par des Assistants de Service Social amenés à intégrer cette dimension dans leurs pratiques quotidiennes. Le sens conféré au travail en réseau oriente en effet les conditions de ses différentes mises en œuvre ainsi que l'appréciation par les professionnels concernés de sa portée, de ses enjeux, de son intérêt et de ses limites.

Nous optons pour une détermination du sens conféré au réseau par des Assistants de Service Social et non pour un repérage et une analyse comparée des applications concrètes du travail en réseau dans le quotidien des missions. Cette orientation résulte d'un questionnement général qu'il convient en premier lieu de préciser pour expliciter l'émergence de l'objet de recherche². Nous présenterons ensuite les hypothèses conductrices de nos travaux et les orientations heuristiques retenues.

Le travail en réseau comme objet de recherche : genèse d'un questionnement.

La question à la base de notre démarche de recherche s'est structurée à partir d'une intuition issue de notre propre expérience de travailleur social³, intuition portant sur une référence de plus en plus appuyée à une pratique professionnelle singulière, le travail en réseau. Cette pratique que nous associons spontanément à l'exercice quotidien des missions faisait en effet l'objet d'un intérêt grandissant, le réseau constituant une modalité d'intervention fortement revendiquée dans l'approche de la question sociale. Une simple observation des repères théorico-pratiques constitutifs des contextes d'intervention suffisait à mesurer la progression de la figure du réseau et du travail en réseau : le mot « réseau » était en effet retenu pour la dénomination de certaines structures (Réseaux d'Aide et de Suivi des Elèves en Difficulté, Réseau d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents, etc.). Il apparaissait très fréquemment mentionné dans la presse spécialisée (*Addiction et précarité : un réseau pour une prise en charge cohérente de l'usager*⁴ ; *Tutelles : un réseau pour aider les personnes âgées*

¹ Parrochia (1993, p. 10).

² Jean-Claude Kaufmann (2005, p.5-11) regrette que le chercheur « artisan », principalement préoccupé par le résultat final de ses travaux, prive souvent le lecteur des prémices de sa recherche, lesquelles occupent pourtant une place conséquente dans la genèse de la réflexion et de l'élaboration de l'objet de recherche.

³ Educateur spécialisé de 1987 à 2011 en Maison d'Accueil Spécialisée (MAS), Institut Médico-Professionnel (IMPro), Foyer d'Accueil et d'Orientation pour adolescents délinquants, Service d'écoute téléphonique anonyme Parents/Enfants, Service d'Action Educative en Milieu Ouvert (SAEMO), Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), Service d'Investigation et d'Orientation Educative (SIOE).

⁴ ASH, n°2293, janvier 2003.

protégées⁵, etc.). Il se retrouvait au centre de publications à visée méthodologique (Dumoulin, Dumont, Bross et Masclet, 2003) et faisait dorénavant l'objet de formations continues : « *Le travail en réseau. Méthode appliquée au travail social* »⁶, « *Travail en réseau, la participation active de tous les acteurs* »⁷. Dans le même temps, le travail en réseau endossait une caractéristique identitaire pour plusieurs métiers du secteur social, étant notifié dans les référentiels professionnels des Educateurs Spécialisés, des Assistants de Service Social, des Conseillers en Economie Sociale et Familiale, et des Techniciens d'Intervention Sociale et Familiale⁸.

Cette insistance autour du travail en réseau apparaissait correspondre à sa considération en tant qu'idéal-type caractérisant l'ensemble des interventions construites sur les dynamiques de coopération ou sur la mobilisation de collectifs. De simple « habitude » de travail, le travail en réseau semblait accéder à une reconnaissance et un statut, devenant par l'entremise de la sphère législative une pratique à développer : « (...) *le modèle du réseau au sens large, en raison de ses potentialités, reste (...) un modèle à promouvoir* » (Daniel, Delpal et Lannelongue, 2006, p.62) et un objectif à atteindre : « *La complémentarité des actions conduites par les différents professionnels auprès des enfants et adolescents ou de leur environnement passe par le développement du travail en réseau* »⁹.

Cette évolution générale est venue interroger notre conception alors simpliste du travail en réseau, la définition que nous lui prêtions se résumant à une modalité de coopération interinstitutionnelle et interprofessionnelle, définition commune avec celle du partenariat, la principale différence entre les deux démarches résidant dans une proximité avec les acteurs beaucoup plus présente dans le travail en réseau que dans le partenariat. Les réseaux de type affinitaires représentaient en effet une réalité dans l'exercice des missions, les « coups de mains », les « bons plans », les « filières », les « carnets d'adresses », la confiance accordée à tel partenaire, la défiance opposée à tel autre, fonctionnant tels des outils à l'efficacité souvent constatée dans la résolution des problématiques rencontrées. Le « bricolage » évoqué par Autès (1999) était répandu, à défaut d'être reconnu par les instances décisionnelles, toléré à défaut d'être encouragé : « (...) *on ne peut qu'être frappé par l'abondance des « trucs », des techniques que le travail social est capable d'utiliser. Tout est bon puisque (...) l'essentiel n'est pas dans le rapport à la technique.* » (p.258).

La mise en regard de l'importance prise par le travail en réseau dans les secteurs social et médico-social avec notre difficulté à définir cette pratique de façon explicite a constitué le point de départ de la recherche, recherche également motivée par le constat d'une évolution sociétale largement traversée par la figure du réseau.

La figure du réseau s'est en effet progressivement imposée dans l'organisation, la compréhension et la représentation des échanges matériels, humains, virtuels, et ce dans des domaines aussi diversifiés que la communication, la technologie, les transports, la technologie, l'informatique, les sphères amicales, familiales, professionnelles, etc., au point d'être érigée en tant que symbole de l'organisation du monde contemporain (Castells, 2001). L'interpénétration du travail social et de l'évolution sociétale inaugure une réalité des interventions des travailleurs sociaux traversées et influencées par le « *tout-réseau* » (Castells, 2001). L'importance conférée aux dynamiques réticulaires dans ce secteur

⁵ ASH, n°2298, février 2003.

⁶ Cinq journées organisées par l'ITSRS de Montrouge en 2003.

⁷ Ecole des parents, 2005.

⁸ La finalité des référentiels d'activités, de compétences, de formation et de certification de l'ensemble des diplômes de travail social a été engagée dans le cadre du schéma national des formations sociales 2001-2005.

⁹ Circulaire DGS/DGAS/DHOS/DPJJ n°2002-282 du 03 mai 2002 relative à la prise en charge concertée des troubles psychiques des enfants et adolescents en grande difficulté.

d'activité peut être interrogée tant au niveau des motifs ayant procédé à son émergence qu'au niveau des effets sur l'organisation des institutions et des positionnements professionnels.

L'approche du réseau et de son corollaire expérientiel, le travail en réseau, se révèle complexe, étant doublement marquée par une certaine évidence quant à sa mise en œuvre et par une définition finalement peu assurée en lien avec le caractère pluri sémantique du terme « réseau » : les Assistants de Service Social interrogés dans le cadre d'une recherche préalable à la thèse (Tourte, 2004) ont sans exception posé le travail en réseau comme étant indéfectible de l'action, les professionnels ne pouvant réfléchir et agir seuls sans recourir à la dimension pluridisciplinaire des équipes et au partenariat interinstitutionnel. Dans le même temps, l'activation régulière de cette démarche peinait à se structurer dans les discours sur la base d'une définition précise et singulière, le travail en réseau étant soit confondu avec le partenariat, soit décrit comme une de ses composantes sans que la distinction entre les deux modalités de coopération soit nettement définie.

Ce rapport paradoxal entre caractère habituel d'une pratique et difficultés d'en proposer une définition spécifique nécessite d'être approfondi. En effet, l'absence de clarification de ce rapport est susceptible de diluer le travail en réseau dans une définition générique, de le résumer à un "fourre-tout" définitionnel en le laissant confondu avec les notions de partenariat, de coopération, de collaboration et d'articulation, à travers une économie de réflexion quant à son sens, sa portée et ses enjeux. L'hypothèse d'une réduction du terme « réseau » à un « *sac à métaphores* »¹⁰ se pose, l'évidence spontanément attachée à son évocation et à son utilisation dans les pratiques des travailleurs sociaux n'étant peut-être finalement que le résultat d'une absence ou d'une insuffisance de conceptualisation¹¹.

La pratique consensuelle du travail en réseau à travers sa considération générique, générique dans le sens d'une approche définitionnelle minimale, peut autoriser l'ensemble des acteurs à s'en prévaloir : l'absence dans les discours d'une association du travail en réseau avec une technicité spécifique qui conditionnerait son emploi en le réservant par exemple à certaines professions participe en effet à sa considération comme un outil d'intervention répandu, commun, voire banal, et finalement peu structuré sur des repères conceptuels clairement établis.

Ce risque d'une réduction du travail en réseau à un outil familier car partagé sans retenue par les différents acteurs intervenant dans le domaine du travail social constitue un motif de fragilité conceptuelle, l'approche analytique des dynamiques réticulaires risquant de se limiter à leur considération en tant qu'organisation fonctionnelle consensuelle à même de rassembler les intervenants dans une approche similaire des problématiques à traiter : « (...) *par delà leurs différences, tous les travailleurs sociaux se reconnaissent dans un mode d'intervention qui leur est grosso modo commun* » (Ion, 2000, p.84).

Structurée sur une nécessité de questionner les évidences, notre approche du travail en réseau s'inscrit dans une recherche d'ordre conceptuel, à partir d'une analyse praxéologique - entendue au sens philosophique comme une démarche d'analyse du sens de l'action - du travail en réseau en lieu et place d'une considération technique de ses conditions de mises en œuvre. Sens et action représentent deux dimensions interdépendantes mais la clarification définitionnelle constitue un préalable nécessaire à toute pratique de travail en réseau par les Assistants de Service Social. La dimension

¹⁰ Expression employée par Jean-Marc Offner et Pierre Musso dans leurs productions sur le réseau.

¹¹ Cette hypothèse a été renforcée par notre participation en 2002 à un Diplôme Universitaire « Psychopathologie des adolescents difficiles ». Volontairement inscrits sous le signe du développement du travail en réseau entre professionnels, les enseignements évoquaient régulièrement, et avec pertinence, l'intérêt d'une approche réticulaire de l'adolescence en grande difficulté sans toutefois en apporter une définition précise.

définitionnelle du réseau apparaît peu développée chez ces professionnels et l'analyse de cette faiblesse conceptuelle constitue l'axe principal de la recherche.

La question initiale et l'angle heuristique étant clarifiés, il convient de préciser les contextes institutionnels et professionnels retenus pour étudier le sens conféré au travail en réseau. Plusieurs orientations pouvaient être poursuivies : une étude comparative des significations attribuées au travail en réseau par des acteurs de formation initiale différente, une étude comparative de ces significations au sein d'une même institution mais par des professionnels différents, une étude au sein d'une seule institution mais auprès d'acteurs possédant tous la même formation, etc. Les perspectives de recherche étaient multiples et il s'agissait de circonscrire notre étude dans un environnement clairement déterminé. Le choix de porter notre regard sur une seule profession, les Assistants de Service Social, s'est imposé, tant pour se garantir une posture heuristique suffisamment distanciée que pour prendre en compte le rapport étroit et ancien de ces professionnels avec le travail en réseau.

Notre situation professionnelle nécessitait en effet de porter une attention sérieuse à la distance entre objet de recherche et posture du chercheur, notre formation et notre fonction d'éducateur spécialisé et de formateur en travail social pouvant fragiliser la posture d'objectivité minimale nécessaire à la recherche. Dans le même temps, notre connaissance des terrains d'exercice professionnel et notre pratique régulière de travail en réseau pouvaient constituer un apport expérientiel pleinement mobilisable dans l'appréhension de cette pratique par les Assistants de Service Social : les situations de travail en réseau dans le cadre des exercices professionnels sont en effet particulièrement diversifiées tant au niveau des contextes institutionnels, de la problématique à traiter, que des enjeux interindividuels et interprofessionnels entourant leur mise en œuvre. Notre expérience professionnelle conséquente de travail en réseau pouvait constituer un atout en favorisant une compréhension et une analyse plus circonstanciées des significations et des enjeux associés à cette pratique par les Assistants de Service Social.

Dans cette double optique de maintenir une certaine distance par rapport à l'objet de la recherche tout en bénéficiant d'un capital expérientiel susceptible de faciliter l'analyse des données recueillies, nous avons fait le choix d'étudier les significations associées au travail en réseau par une profession différente de la notre et qui s'exerce dans des champs d'intervention ne recouvrant pas exactement ceux dans lesquels nous avons travaillé. Nous posons le postulat que les correspondances et les interférences entre nos propres analyses sur le travail en réseau et les représentations des Assistants de Service Social sont ainsi susceptibles d'être plus facilement repérées et positivement employées dans la conduite de la recherche.

La singularité de notre posture de chercheur ne justifie pas à elle seule le choix de la profession d'Assistant de Service Social comme objet de notre recherche. L'intérêt porté au rapport de ces professionnels avec le travail en réseau se situe au-delà de cette dimension : l'évolution de la profession et les réalités de son exercice dans des contextes institutionnels diversifiés posent en effet les conditions d'un lien régulier et étroit avec le travail en réseau.

Assistants de Service Social et travail en réseau : un rapport traditionnel et consubstantiel aux contours de la profession.

Couramment définies en tant qu'ensemble des interventions dispensées auprès d'individus ou de groupes désignés ou reconnus en difficulté, les missions des travailleurs sociaux recouvrent un champ d'intervention aux réalités multiples et en évolution constante en raison de leur interdépendance avec les évolutions sociétales, les orientations des politiques publiques, et les différentes références conceptuelles mobilisées pour analyser les problématiques à traiter et construire les réponses à

apporter. Toute approche du travail social entraîne ainsi la nécessaire prise en compte des enjeux théoriques, historiques, philosophiques et politiques qui influent sur sa mise en œuvre, celle-ci étant largement conditionnée tant par les déclinaisons sémantiques du terme « social » que par les critères retenus pour définir les catégories de ses ayants-droits.

Chauvière (2004) est d'avis que « (...) la locution « travail social » pose problème » (p.12) et il suggère de la remplacer par l'expression « travail du social » plus opérante pour définir ce secteur d'activité à travers ses différentes missions, l'institutionnalisation de ses pratiques afférentes et la question de la professionnalisation de ses acteurs¹². Cette précision sémantique est intéressante car elle permet de qualifier la dynamique intrinsèque à ce secteur : travailler dans le social revient dans un même mouvement à travailler le social, le traitement de la question sociale étant en effet autant orienté par les choix politiques et l'évolution de la société que façonné par l'action des différents professionnels. Cette détermination conjointe du sens de l'intervention sociale génère une définition inévitablement complexe, la dimension « sociale » qualifiant autant un domaine d'activités particulier - le travail social - qu'une catégorie de professionnels - les travailleurs sociaux -.

Les acceptions plurielles de l'adjectif « social » témoignent de la diversité conséquente des champs d'intervention et de la multiplicité des acteurs concernés, mais elles ne facilitent pas dans le même temps une définition univoque de l'objet « travail social ». L'approche du travail social et des travailleurs sociaux demeure réfractaire à l'unicité, ne pouvant qu'être plurielle de par les différentes composantes d'un univers par essence protéiforme. La dimension « sociale » gagne à être clarifiée pour mesurer la portée et les enjeux des pratiques mises en œuvre par les professionnels. Ravon (2003) propose trois axes de réflexion interdépendants:

- Le « social » délimite un champ d'interventions dans lequel œuvrent des professionnels –les travailleurs sociaux- dans des organismes et institutions visant à prendre en charge des personnes ou des groupes en difficulté. Cette désignation de « travailleurs sociaux » et de « travail social » s'est fortement développée à partir des années 1970 (Monrose, 2000) opérant une certaine réunification de professionnels et d'institutions précédemment affectés dans des catégories moins perméables : l'assistance, le soin, et l'animation socioculturelle¹³.
- L'adjectif « social » renvoie à la question sociale, question relative aux facteurs d'injustice et d'inégalités inhérents à l'évolution de la société. Cette dimension interroge la place et la fonction du travail social en tant que structure régulatrice d'une société de progrès générant la mise à l'écart et l'exclusion de certaines catégories de population.
- Le « social » peut être considéré dans une dimension de lien à travers les composantes relationnelles nécessaires à l'individu pour son épanouissement personnel et son intégration parmi ses pairs. La défaillance ou l'absence de ce lien souvent analysées comme une des principales causes d'exclusion sociale ou de « désaffiliation sociale » (Castel, 1995), émergent en tant que préoccupation majeure des intervenants qui insistent sur la nécessité de le

¹² Il convient de différencier la locution « travail social » telle que nous l'entendons ici du sens que lui avait conféré Emile Durkheim (1912) dans sa thèse « *De la division du travail social* » parue en 1893. Pour lui, la division du travail social remplirait une fonction d'opérateur de cohésion et de solidarité sociale en fondant le passage progressif d'une société de solidarité dite « *mécanique* » à une société de type « *organique* ».

¹³ On notera la prise en compte somme toute récente par l'INSEE (1982) d'une catégorie intitulée « professions intermédiaires de la santé et du travail social » regroupant la grande majorité des professions intervenant dans le domaine du travail social. On retiendra également que l'appellation devenue (par trop ?) générique de « travailleurs sociaux » est à l'origine étroitement liée aux Assistants de Service Social, les « travailleuses sociales » ayant été la première dénomination de ce métier.

conforter ou de le recréer pour permettre à l'individu de se maintenir ou de se réinscrire dans un processus d'insertion.

La question dite « sociale » se conçoit à travers une approche nécessairement plurielle et pluraliste d'un travail social qui ne peut se réduire aux seuls rapports entre professionnels et bénéficiaires, tant ces rapports sont immanquablement pénétrés et orientés par les considérations sociopolitiques ci-dessus évoquées. La limite entre normalité et anormalité, entre adaptation et inadaptation, s'illustre par la complexité de sa détermination au vu de ses caractéristiques subjectives, et symbolise à elle seule l'impossible déconnexion des interventions sociales avec les contextes politiques et sociétaux. Simultanément ou successivement conjuguées en termes d'assistance, d'aide, d'éducation, de médiation, d'accompagnement, d'orientation, d'information, etc., ces interventions apparaissent autant les produits d'une adéquation réfléchie aux difficultés des bénéficiaires que le reflet des orientations publiques, étant tout autant sous-tendues par une préoccupation assistantielle que conditionnées par un souci de maintien d'une certaine paix sociale¹⁴.

Cette approche liminaire d'un secteur d'activité mû par une forte dynamique d'interpénétration¹⁵ des politiques publiques, des transformations sociétales et des orientations conférées aux pratiques de terrain par les acteurs se justifie pour inscrire notre recherche dans la prise en compte de deux facteurs particulièrement influents : il importe en premier lieu de ne pas « figer » l'objet « travail en réseau » dans une approche a-contextualisée qui le viderait de son essence, son approche définitionnelle et les conditions de sa mise en œuvre étant largement nourries et structurées par les phénomènes d'interpénétration ci-dessus évoqués. En second lieu, cet objet de recherche s'inscrit dans une dimension « sociale » plurielle qui le construit et le modèle, et dont il convient de déterminer le sens et l'influence.

Le champ du travail social se caractérise également par la cohabitation et la coopération de nombreux acteurs, bénévoles et professionnels, se distinguant par leurs motivations, leurs diplômes, leurs qualifications, la nature de leurs interventions et leurs différences statutaires. L'accès au statut et à la reconnaissance de travailleur social ne peut toutefois se justifier par le seul fait d'intervenir dans le domaine de l'intervention sociale : bénévoles, membres actifs d'associations caritatives ou humanitaires, professionnels, élus, beaucoup revendiquent « *faire du social* », mais tous ne sont pas reconnus en tant que « *travailleurs sociaux* ». La professionnalisation des travailleurs sociaux se fonde traditionnellement sur « *une triple généalogie* » (Autès, 1996) :

- l'approche des difficultés des individus et des familles à l'origine de la notion d'assistance sociale,
- l'enfance déficiente fondatrice des activités et des métiers référés à l'éducatif,
- le secteur de l'animation socioculturelle né des mouvements d'éducation populaire.

Ce triptyque résume un processus long et complexe de professionnalisation d'interventions oscillant entre charité, assistance, rééducation, animation, etc., et correspond à la création des trois métiers

¹⁴ Robert Castel (2005) considère à ce titre l'appellation classique d' « Etat providence » comme étant discutable, la fonction de l'Etat consistant selon lui « (...) moins à distribuer des bienfaits et des subsides, comme une providence généreuse et quelque peu irresponsable, qu'à imposer des protections et des droits pour lutter contre les principaux risques sociaux. » (p 28). On se reportera également sur ce point à l'ouvrage de Jacques Donzelot (1977).

¹⁵ Nous employons le mot « dynamique » dans le sens d'ensemble des forces en interaction et en opposition participant à la construction et à l'évolution d'un domaine particulier.

généralement considérés comme les plus représentatifs d'une construction différenciée des modes d'intervention sociale : Assistant de Service Social, Educateur Spécialisé et Animateur¹⁶.

Considérée comme une des plus anciennes du secteur, la profession d'Assistant de Service Social symbolise fortement l'émergence à la fin du 19^{ème} siècle de l'assistance sociale à laquelle la dénomination même de la profession restera attachée. Inscrite depuis ses origines dans un double mouvement de participation à la reconnaissance de l'assistance sociale et de légitimation de sa place parmi les métiers et les activités ayant progressivement et successivement élargi le champ du travail social, la profession d'Assistant de Service Social est une référence en termes de déclinaisons historiques de la question sociale et du travail en réseau. Les problématiques ont en effet été appréhendées autant à partir d'une relation individuelle Assistant de Service Social / usager que sous l'angle d'approches concertées et/ou collectives. L'histoire de la profession témoigne de l'ancienneté et de la récurrence des préoccupations portant sur l'indispensable maillage des interventions sociales : citons à titre d'exemple l'action d'Henri Sellier, maire de la ville de Suresnes, qui dès 1928 instaurait les bases d'une organisation communale de l'intervention sociale en termes de « secteur » et de « polyvalence », la loi du 04 août 1950 relative à la liaison et à la coordination des services sociaux, le décret du 30 juillet 1964 portant création des circonscriptions sociales, ou encore les lois de décentralisation des années 1980 qui ont initié une « *gestion territorialisée du social* » (Ion, 2000, p.19) en introduisant de nouveaux acteurs dans le paysage social et une nouvelle organisation des rapports entre intervenants de terrain et représentants de la sphère publique.

Les acceptions conférées au travail en réseau par les Assistants de Service Social peuvent ainsi s'engager à partir d'une évolution de la profession marquée par une structuration paradigmatique de la coopération avec l'autre comme ayant façonné les positionnements et les mutations professionnels. Le rapport ancien des Assistants de Service Social avec le travail en réseau¹⁷ permet d'interroger le degré de variabilité des discours sur cette modalité d'intervention en fonction des institutions d'appartenance, la profession se caractérisant par la pluralité et la diversité institutionnelles de ses lieux d'exercice. L'influence des contextes institutionnels sur les modalités d'investissement des Assistants de Service Social dans le travail en réseau doit ainsi être prise en compte dans l'optique de repérer si le travail en réseau constitue un outil intrinsèque à la profession, et à ce titre mis en œuvre quels que soient les contextes professionnels, ou si son existence dépend étroitement des orientations institutionnelles et des conditions d'exercice des missions.

Les dernières réformes de la profession¹⁸ initient sur ce point une officialisation des approches réticulaires à travers la coexistence dans les démarches associées à la profession du travail *en* réseau et du travail *de* réseau : la mise en parallèle de l'ISAP (Intervention Sociale d'Aide à la Personne) et de l'ISIC (Intervention Sociale d'Intérêt Collectif) dans les référentiels professionnels positionne en effet les Assistants de Service Social face à une conjugaison cohérente et complémentaire des actions individuelles et collectives, perspective entraînant une approche du réseau à même de satisfaire à ces deux orientations.

¹⁶ Dans le même temps, la multiplicité des champs d'intervention et des acteurs, l'institutionnalisation grandissante et innovante des modalités de traitement de la question sociale, et l'émergence de nouvelles formes d'exclusion sociale ont participé à l'élargissement des frontières du secteur, rendant parfois complexe le maintien de ses spécificités.

¹⁷ « Travail en réseau » entendu ici dans son acception large, incluant le partenariat, les actions de coopération, les actions collectives, le « fourre-tout » définitionnel étant assez répandu au niveau des Assistants de Service Social (Tourte, 2004).

¹⁸ Décret n°2004-533 du 11 juin 2004 relatif au diplôme d'Etat et à l'exercice de la profession d'Assistant de Service Social (cf. annexe 1) et Arrêté du 29 juin 2004 relatif au diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social (cf. annexe 2).

Ces trois principaux marqueurs structurels : ancienneté et force du rapport entre Assistants de Service Social et travail en réseau, pluralité des contextes institutionnels, et positionnement attendu des Assistants de Service Social entre travail *en* réseau et travail *de* réseau, construisent l'ossature de notre travail de recherche. La mesure de leur influence dans les discours des professionnels rencontrés, leurs conditions d'articulation et leur appréhension en tant qu'éléments organisateurs des interventions de terrain constituent des axes d'étude permettant de préciser le positionnement actuel des Assistants de Service Social vis-à-vis des démarches de réseau.

Assistants de Service Social et travail en réseau : détermination de la problématique de recherche.

Le travail social se caractérise par son impossible réduction à un champ d'interventions déterminées et référencées à des seuls savoirs académiques. Marqué par la subjectivité attachée à la question des normes sociales, par les expressions plurielles des difficultés de l'usager et les déclinaisons multiples des politiques sociales, il se distingue par la diversité et la mouvance de ses approches. L'étude de ses composantes ne peut se conduire sans la prise en compte de leur degré d'interpénétration avec l'ensemble des éléments constitutifs de la question sociale au sens large.

Les missions confiées aux travailleurs sociaux ne peuvent s'exercer à partir d'une application mécanique des réponses à proposer à l'usager. Les exercices professionnels quotidiens se signalent par un entrecroisement permanent des orientations institutionnelles, des modèles théoriques sollicités pour la compréhension des situations et des pratiques de terrain, entrecroisement découlant de la volonté de ne pas segmenter l'usager en différentes problématiques recourant chacune à une démarche professionnelle spécifique¹⁹. Le recours au travail en réseau et au partenariat veut répondre à cette superposition des missions et à la recherche de complémentarité des interventions. Cela pose un premier questionnement : le travail en réseau s'attache-t-il à globaliser l'intervention auprès de l'usager au risque de diluer les spécificités professionnelles et institutionnelles, ou vise-t-il au contraire un maintien des différents segments d'intervention au risque d'une perte de cohérence et de visibilité aux yeux de l'usager ?

Au-delà de la spécificité des diplômes, des référentiels professionnels et du cadrage institutionnel des missions, les professionnels du secteur social évoluent de fait dans une prise en compte nécessairement concertée des problématiques auxquelles ils doivent répondre. Dans sa mise en lien d'acteurs aux missions et aux professions diverses, le travail en réseau se pose comme le lieu d'expression possible des modalités d'approche et de traitement des problématiques rencontrées, et de sa définition retenue par les acteurs en termes d'objectifs et de portée dépend l'implication des participants dans les échanges et dans les interventions envisagées.

Activé dans une appréciation subjective de la situation à traiter, le travail en réseau se situe à l'interface du travail prescrit et du travail réel, étant simultanément légitimé par les orientations institutionnelles encadrant sa mise en œuvre et par les pratiques professionnelles prônant son utilité. Il matérialise le croisement d'une logique d'intervention « *gestionnaire* » (prescripteurs de l'intervention sociale, cadrage institutionnel des missions) et d'une logique « *autonome* » recherchée par les Assistants de Service Social pour exercer leur activité dans des conditions optimales²⁰. En appartenant à ces deux logiques, le travail en réseau peut être considéré comme la mise en œuvre concomitante ou

¹⁹ Les modalités d'appréhension des difficultés de l'usager constituent une réflexion récurrente dans le secteur, à travers la différence entre une prise en charge globale de la personne et de ses difficultés, et une approche segmentée à travers par exemple une organisation des réponses institutionnelles en pôles retenue par certains Conseils Généraux.

²⁰ Nous empruntons cette répartition de l'activité en deux logiques à Dubar (2003b, p.21).

successive de démarches de coopération institutionnalisées et de pratiques relevant de la sphère professionnelle individuelle selon l'appréciation de son opportunité.

Rapporté à une considération diachronique du travail social, le travail en réseau ne constitue pas un outil nouveau et ne résulte pas d'une transformation majeure des pratiques et de l'irruption des démarches de coopération. Plus pertinente est la considération de ses différentes déclinaisons en fonction des contextes sociopolitiques, et notamment en fonction de la traduction progressive dans les politiques sociales d'une dimension réticulaire jusque-là si naturellement attachée aux pratiques qu'elle en était peut-être insuffisamment interrogée. Inscrit à l'heure actuelle dans des enjeux modifiant sensiblement les pratiques et les repères institutionnels (les processus d'évaluation des services et la prégnance de la dimension économique en constituent deux exemples), le travail en réseau est autant le témoin d'une tradition séculaire de coopération entre professionnels et entre institutions que le signe tangible d'une institutionnalisation de la réticularité.

Penser l'importance actuellement conférée au travail en réseau en termes d'opposition entre un passé pétri de coopération informelle librement consentie et détachée des contraintes institutionnelles, et une période actuelle marquée par une institutionnalisation parfois rigoureuse du travail en réseau quelquefois perçue comme une nouvelle illustration du contrôle social constitue une orientation stérile²¹. Dans le même temps, la territorialisation marquée de la question sociale initiée entre autres par les lois de décentralisation dessine une organisation générale des interventions structurée sous la forme d'un maillage formel et informel des pratiques.

L'hypothèse selon laquelle les pratiques de réseau des Assistants de Service Social s'inscrivent dans une articulation subtile entre pratiques informelles représentatives de l'adaptabilité des professionnels à la singularité de chaque situation à traiter et pratiques formelles respectueuses des cadres institutionnels peut être soulevée. Espace de régulation, de complémentarité, ou à l'inverse d'opposition entre logique gestionnaire et logique autonome, le travail en réseau permettrait l'expression de positionnements professionnels s'inscrivant entre le refus d'une institutionnalisation totale des rapports entretenus avec l'usager et la mise en œuvre d'interventions respectueuses des cadres légaux.

En raison de cette singularité du travail en réseau, l'existence d'un rapport étroit entre ce mode de coopération et l'identité professionnelle peut être avancée, tant les dynamiques réticulaires convoquent dans une même dynamique les valeurs et les références individuelles, la nature des relations établies avec les autres acteurs et le rapport plus ou moins distancié entretenu avec les dimensions institutionnelles, managériales et politiques. En visant une approche concertée de certaines problématiques, le travail en réseau se pose dans le même temps comme un lieu de mise en tension des identités professionnelles, sa dimension plurielle convoquant dans le même espace des logiques institutionnelles et des logiques identitaires.

A l'ancienneté de la profession d'Assistant de Service Social et à son exercice au sein d'environnements institutionnels multiples et variés s'ajoutent dorénavant une reconnaissance du travail en réseau et une incitation à le mettre en œuvre. Le rapport des Assistants de Service Social au travail en réseau ne peut se contenter d'une appréciation personnelle quant à sa définition et à son intérêt : la notification du travail en réseau dans les référentiels engage sa considération comme un élément constitutif de la profession et par là-même comme une composante de l'identité professionnelle.

²¹ Saül Karsz (2007) rappelle avec justesse combien la volonté souvent exprimée de s'affranchir des autorités de tutelles ne constitue parfois qu'une « illusion ». Selon lui, les contraintes ont toujours existé; elles sont simplement devenues plus visibles.

Le degré de pénétration du travail en réseau dans les discours des Assistants de Service Social peut dès lors être étudié sous l'angle d'une identité professionnelle qui s'est façonnée au fil du temps à travers une affirmation régulière de ses contours et de ses éléments de différenciation d'avec d'autres métiers. Notre optique initiale de mesurer l'importance du travail en réseau au niveau de sa place et de sa portée dans les propos des Assistants de Service Social se précise par une orientation de recherche s'attachant à mesurer l'influence du travail en réseau dans les discours à l'aune d'une identité professionnelle par essence mouvante car intimement liée aux déclinaisons anciennes et actuelles de la question sociale.

Notre recherche vise à mettre en parallèle les considérations des Assistants de Service Social sur le travail en réseau avec une identité professionnelle devant dorénavant intégrer sa notification dans les référentiels. Nous souhaitons notamment mesurer si les discours des Assistants de Service Social traduisent une perception du travail en réseau en tant que pratique historiquement et intrinsèquement liée à la profession ou s'ils témoignent d'une considération de cette modalité d'intervention comme relevant d'une pratique innovante et entraînant de fait une modification des positionnements professionnels.

Plan de la thèse :

L'utilisation répandue de la figure du réseau dans des domaines variés (communication, technologie, sphères amicales et familiales, etc.), nécessite de préciser le caractère protéiforme du mot « réseau ». La **première partie** détermine la portée du réseau à partir de ses déclinaisons étymologiques, historiques et sémantiques dans l'optique de repérer et de sérier ses acceptions multiples et de montrer l'ancienneté du recours à l'image du réseau pour décrire le vivant et penser les organisations sociales (**chapitre 1**). Il s'agit de mettre à jour l'importance des dynamiques successives de symbolisation et de conceptualisation du terme ayant procédé à l'utilisation de la figure réticulaire en tant que métaphore organisationnelle des relations sociales. L'approche politique et sociale conceptualisée par Saint-Simon illustre à ce titre la double dimension du réseau en tant que structure concrète de mise en circulation des marchandises et des informations, et en tant que modélisation des relations interindividuelles de coopération dans un nouveau projet sociétal (**chapitre 2**). Ce projet porté par les saint-simoniens constitue une projection aboutie de la métaphore du réseau en tant que modèle d'organisation sociale et préfigure l'intérêt porté par la sociologie aux dimensions interactionnistes caractérisant la place et l'évolution d'un individu au sein de son environnement. L'analyse structurale initie sur ce point un modèle de compréhension et de mesure des liens interindividuels formels et informels dans une approche de l'individu ne pouvant se réduire à ses seules composantes personnelles (**chapitre 3**). Rapportée aux secteurs social et médico-social, cette démarche progressive de conceptualisation s'est traduite par le recours au réseau en tant que support de découpage des missions et en tant que modalité d'appréhension collective et complémentaire des problématiques présentées par les usagers (**chapitre 4**).

La **deuxième partie** présente la méthodologie de la recherche. C'est à partir du modèle théorique des représentations sociales qu'est analysée l'approche du sens attribué au réseau par des Assistants de Service Social. Le recueil de ces représentations s'effectue en deux temps : par le biais tout d'abord d'un questionnaire élaboré et largement diffusé dans l'optique de recueillir les avis sur le travail en réseau d'Assistants de Service Social intervenant dans des environnements institutionnels différents. Ces questionnaires sont ensuite complétés par des entretiens individuels destinés à préciser l'étendue représentationnelle du réseau au niveau des pratiques professionnelles. Sont ici précisées les modalités d'élaboration et de diffusion du questionnaire, ainsi que la méthodologie de l'entretien (**chapitre 5**). Le recueil et l'exploitation des questionnaires dégagent un corpus d'Assistants de Service Social aux caractéristiques individuelles et professionnelles qui vont participer à l'orientation du schéma

représentationnel. Une première analyse de ce corpus témoigne de l'association récurrente du réseau et du partenariat, et de la revendication du réseau comme un outil régulièrement attaché aux missions malgré une notification présentée comme faible dans les fiches de poste (**chapitre 6**).

La **troisième partie** est consacrée à déterminer le schéma représentationnel des Assistants de Service Social sur le travail en réseau à partir de la classification des données obtenues par le biais des questionnaires. Cette classification permet en premier lieu la détermination du noyau central, des éléments périphériques et des éléments des zones potentielles de changement. Après un rappel de leur assise théorique (**chapitre 7**), ces trois piliers constitutifs du système représentationnel sont explorés dans l'optique de mettre à jour la structure de la représentation et d'en repérer l'organisation dynamique. L'analyse prototypique et l'analyse catégorielle sont à cet effet mobilisées pour dégager les orientations générales de la représentation sur lesquelles adosser l'analyse de l'ensemble des données renseignées dans les questionnaires (**chapitre 8**). Ces premiers résultats sont complétés par la méthode des tris hiérarchisés successifs destinée à préciser au cours des entretiens la constitution du noyau central, de la catégorie des éléments périphériques et des zones potentielles de changement (**chapitre 9**).

La détermination du schéma représentationnel que précise l'exploitation combinée des questionnaires et des entretiens permet de déterminer les composantes retenues par les Assistants de Service Social pour qualifier le travail en réseau (**quatrième partie**). Ces composantes se répartissent selon trois indicateurs principaux : la proximité représentationnelle du réseau et du partenariat (**chapitre 10**), les motifs de sollicitation du réseau dans les pratiques professionnelles (**chapitre 11**) et les caractéristiques des acteurs concernés par sa mise en œuvre (**chapitre 12**). Ces indicateurs précisent l'orientation générale de la représentation à travers la portée du travail en réseau au sein des missions particulièrement diversifiées confiées aux Assistants de Service Social, mais renseignent également sur le positionnement de ces professionnels quant à l'opportunité et aux conditions de mise en œuvre de cette pratique coopérative.

Selon la théorie des représentations sociales, les représentations d'un groupe constitué sur un objet donné caractérisent autant les contours de cet objet que le positionnement et la dynamique du groupe vis-à-vis de cet objet. Aussi l'approche du réseau par les Assistants de service permet de préciser le rapport entre les représentations sur le travail en réseau et les contours de l'identité professionnelle (**cinquième partie**). L'ancienneté et la place centrale de la profession dans l'histoire du secteur social et médico-social mettent en évidence l'existence d'une identité professionnelle s'étant progressivement construite en fonction des modalités successives d'appréhension et de déclinaison de la question sociale (**chapitre 13**). Marqué par la création d'un diplôme d'Etat et par l'obtention de caractéristiques spécifiques, tel le secret professionnel, le processus de professionnalisation des acteurs a conduit à la répartition sous forme de référentiels d'activités, de compétences, de formation et de certification de l'ensemble des composantes caractérisant la profession (**chapitre 14**). La notification récente du travail en réseau dans les référentiels participe à l'orientation du schéma représentationnel (**chapitre 15**) et interroge la double fonction attribuée à cette modalité de coopération, le travail en réseau étant dorénavant autant une pratique à mettre en œuvre dans l'exercice des missions qu'une compétence à acquérir dans un processus de formation. Le positionnement des Assistants de Service Social par rapport au travail en réseau en tant que contenu de formation nécessite de ce fait d'être précisé et est complété par l'avis de responsable de formation et d'étudiants (**chapitre 16**). Cette reconnaissance du travail en réseau et l'incitation relayée par les référentiels à s'engager dans des actions collectives interroge les modalités d'adaptation des professionnels à cette évolution du métier, la perspective d'une restriction de l'étendue définitionnelle du réseau étant avancée comme présentant une menace pour l'autonomie professionnelle (**chapitre 17**). La défense d'un travail en réseau

oscillant entre dimension formelle et dimension informelle apparaît dès lors un moyen possible de préservation d'un exercice professionnel construit sur un équilibre maîtrisé entre respect des cadres législatifs et institutionnels, et créativité consubstantielle à l'identité des Assistants de Service Social (**chapitre 18**).

Première partie

Genèse, évolution sémantique et avènement métaphorique du réseau

La consultation d'un dictionnaire suffit à constater la diversité sémantique du terme « réseau » et nombreuses sont les disciplines qui y ont recours (Bakis, 1993). L'étendue de ses acceptions nécessite par conséquent d'être précisée dans l'objectif de repérer les différentes représentations susceptibles d'y être associées.

Dans une définition spontanée, le travail en réseau désigne pour bon nombre de travailleurs sociaux une modalité de traitement de situations complexes dont la possible résolution ne s'entrevoit qu'à travers la coopération de plusieurs professionnels ou plusieurs institutions. Affiner cette qualification se révèle difficile et le recours à un rapport de synonymie entre travail en réseau et partenariat permet de réaliser une économie définitionnelle.

Définir le terme « réseau » peut sembler un exercice aisé tant les domaines d'utilisation du mot sont nombreux, offrant une palette de références pluridisciplinaires et multi-contextuelles à même de soutenir la démarche de clarification du terme. Cette démarche prend souvent appui sur les registres suggérés par l'insertion de l'item « réseau » dans une locution: réseau d'affinités, réseau de télécommunication, réseau informatique, réseau industriel, etc.

Cette approche sémantique est toutefois incomplète, le recours aux seules définitions référencées à un domaine spécifique d'utilisation du terme signant son caractère polysémique mais ne permettant pas l'élaboration d'une définition singulière. Dans le domaine du travail social, une définition du travail en réseau ramenée à des notions proches telles que la coopération, la réciprocité, la relation à l'autre, etc., constitue une démarche par défaut et à ce titre insatisfaisante. L'écueil d'une définition générique doit être évité et la réduction du réseau à une dynamique d'échanges s'avère imprécise.

Poser le lien indéfectible existant entre dynamiques réticulaires et organisations humaines constitue un préambule intéressant : « *L'ensemble des organisations sociales repose depuis la plus haute Antiquité sur la nécessité des échanges et des collaborations entre des individus confrontés à des problèmes qui dépassent leur capacité isolée de résolution.* » (Dumoulin et al. 2003, p.9), à condition de ne pas agréger dans une même définition du réseau toute action humaine basée un tant soit peu sur une dimension d'échanges, une analogie trop rapidement consentie entre dimension relationnelle de l'échange et démarche réticulaire étant peu opérante en ne permettant pas une approche univoque des caractéristiques du réseau.

L'étude des représentations des Assistants de Service Social sur le travail en réseau nécessite ainsi au préalable que soient précisées les significations du terme « réseau », les différents sens lui étant conférés ne pouvant qu'influer sur les orientations sous-tendues par les locutions régulièrement usitées dans le secteur social, le travail *en* réseau et le travail *de* réseau en étant les plus significatives. L'intérêt d'une approche diachronique des différents sens du mot "réseau" et de la diversité de ses domaines d'utilisation se justifie pleinement car elle permet de mettre à jour le passage qui s'est progressivement opéré entre un réseau attaché à un signifié matériel concret et un réseau porteur d'une dimension métaphorique désignant certaines organisations sociales et sociétales. L'avènement du réseau en tant que nouveau paradigme d'une intervention sociale fortement territorialisée et d'une appréhension concertée des problématiques apparaît la résultante des déclinaisons sémantiques du terme et de leur symbolisation en tant que schémas figuratifs des structures et des modalités de coopération mises en œuvre dans l'exercice des missions.

L'étude sémantique et étymologique du terme montre plusieurs orientations venant influencer sur le travail en réseau, et par conséquent sur les différentes appréciations à même d'être entretenues par les Assistants de Service Social quant à son opportunité et sa portée. L'image du réseau symbolise ainsi :

- la circulation des flux,
- la double fonction de rétention et de passage inhérente à tout maillage,
- l'intelligence des contraires issue d'une mise en parallèle des points de vue des acteurs concernés,
- la conjonction parfois problématique entre horizontalité d'un fonctionnement réticulaire s'affranchissant des positions hiérarchiques et verticalité d'un contexte institutionnel duquel le travail en réseau ne peut totalement s'exclure,
- le lien de réciprocité et d'interdépendance entre circulation des données et configuration du réseau.

Le caractère polysémique du terme et l'insuffisance d'une définition minimale consensuelle imposent la nécessité de parcourir les différents registres sémantiques à l'œuvre dans la construction diachronique des modèles théoriques référés au réseau²². Un détour par l'étymologie sera dans un premier temps effectué dans le souci d'éclairer les liens entre le sens originel du mot et ses déclinaisons ultérieures. La mythologie grecque permettra de mesurer l'importance de sa portée métaphorique. Nous nous transporterons ensuite au siècle des Lumières, théâtre d'une mise en exergue du terme et de son extrapolation symbolique, avant de nous attacher aux travaux majeurs de Saint-Simon initiant le sens et la portée des organisations réticulaires. Nous mesurerons ensuite les conséquences de cet avènement métaphorique sur l'emploi du terme « réseau » dans la sociologie et plus particulièrement dans le domaine du travail social.

²² La figure du réseau est depuis quelques temps l'objet d'un intérêt conséquent des historiens à travers l'exploration du rapport entre la temporalité de sa mise en œuvre et ses différentes déclinaisons. (Bertrand, Bidart, Grossetti et Lemercier, 2013 ; Lemercier, 2005).

CHAPITRE 1. Approche diachronique du réseau : un terme ancien marqué par un symbolisme fort.

L'étymologie montre que le terme « réseau » est dérivé du mot « rets » issu du latin *retis*. Apparu dans la langue française vers les années 1300, il remplace les mots « resel » (vers 1180), et « roisel » ou « rayseau » usités au 13^{ème} siècle, et désigne dans son sens initial « *un petit filet pour prendre des oiseaux ou du menu gibier.* » (Rey et al., 2006).

A partir de la fin du 16^{ème} siècle, le mot définit « *un ouvrage formant un filet à mailles plus ou moins larges et, par analogie, un tissu formé de petites mailles (fin 16^{ème}) appelé plus tard résille.* » (Rey et al., 2006). Il désigne, sous le terme « réseuil » les filets enserrant les coiffures des femmes et, au 17^{ème} siècle, une pièce de vêtement posée par celles-ci sur leur chemise.

Le réseau est ainsi à l'origine clairement marqué par sa référence aux techniques de tissage, et l'image de maillage, de nœuds, de croisements et d'entrecroisements va durablement accompagner le mot dans son usage métaphorique, depuis les philosophes anciens dans leur élaboration de la Cité idéale structurée à partir d'un entrelacement des forces, des caractères et des compétences :

« Car c'est là l'ouvrage que doit, dans son unité et son entièreté, réaliser le tissage royal : ne jamais laisser une séparation s'établir entre les caractères modérés et les caractères fougueux, mais les tisser ensemble avec une navette correspondant à la commande des opinions, des honneurs, des gloires, par l'échange mutuel de gages, pour fabriquer à partir d'eux un tissu lisse et, comme on dit, bien serré, et enfin leur confier toujours en commun les magistratures dans les cités. » (Platon, 2011, p.210),

jusqu'aux innovations les plus marquantes de la société contemporaine, tel le Web (World Wide Web), toile d'araignée mondiale composée de nœuds, de connexions et d'interconnexions, constituant l'archétype actuel de la métaphore réticulaire.

1. Réseau et filet : de la dimension fonctionnelle à l'usage métaphorique.

Auteur d'ouvrages remarquables sur le réseau, Musso s'inspire des travaux de Gille (1978) et de Daumas (1996) sur l'histoire des techniques, pour mettre en lien l'apparition et l'utilisation des filets avec les techniques ancestrales de tissage repérées dès la période néolithique, puis développées en Egypte (vers 3190 av. J-C), et en Chine dès le 1^{er} siècle. Les techniques ont été profondément remaniées autour des 12^{ème} et 13^{ème} siècles avec l'apparition des premiers mécanismes et du cardage à pointes métalliques qui signent l'émergence du terme « reseul » dans la langue française.

Nonobstant les évolutions techniques majeures qui ont marqué sa longue histoire et permis le passage d'une activité artisanale à une activité industrielle, l'activité de tissage reste fondamentalement basée sur un mouvement alternatif d'entrelacement de fils. Ce mouvement de va-et-vient permanent inscrit la figure contemporaine du réseau dans une dimension dynamique fondée sur l'échange et l'entrecroisement : échanges de données, d'informations, de conseils, etc. ; entrecroisement de personnes, de fonctions, d'enjeux institutionnels, etc. Musso montre habilement combien la généalogie des figures du réseau en tant que filet et entrelacement de fils s'est maintenue jusqu'à nos jours : l'image du filet, soit en tant que dispositif matériel, soit en tant qu'image symbolique, illustre avec force une double fonction : retenir et laisser passer, à travers la dimension de circulation qui lui est étroitement associée (Musso et al., 2003).

Le filet opère en effet une sélection : capturer une certaine catégorie de poissons dans le domaine de la pêche, et d'animaux dans celui de la chasse. Arme du rétiaire²³, il enveloppe l'adversaire sans l'occire immédiatement. Le réseau se définit dans sa capacité à « capturer vivant » et par une fonction sélective active marquée par le flux et la circulation d'éléments à l'intérieur d'une structure organisationnelle spécifique. Rapportée au travail social, le réseau initie un modèle d'intervention combinant une double fonction de circulation et de sélectivité d'informations, dans une organisation collective structurée autour d'un usager dont il conviendra de mesurer la place qui lui est conférée, l'autonomie dont il dispose, ainsi que le rapport établi entre l'expression de ses choix individuels et les orientations pressenties par le travailleur social.

La référence étymologique pose ainsi les prémices des futures déclinaisons métaphoriques du terme et suggère les différents enjeux qui lui seront associés, enjeux que la mythologie grecque illustre dans une portée symbolique conséquente. La présence récurrente dans les mythes grecs des activités de tissage et de ses dérivés élargit en effet le cortège des métaphores qui symbolisent le destin de figures emblématiques : le filet endosse une dimension originelle liée au temps et à la durée de l'existence comme en témoignent les trois Moires : Clotho, Lachésis et Atropos, filles de Zeus et déesses du tissage et des destinées, qui fixent le destin des hommes en filant. Le fil de la vie, filé sur le fuseau de Clotho, mesuré par Lachésis et coupé par les ciseaux d'Atropos, est attaché à l'homme et déroulé par les Moires jusqu'à ce que survienne le moment de le couper en confiant l'individu à la mort. Symbole temporel du passage de l'homme sur terre, le fil de lin signe également l'origine et la place du nouveau-né dans la société en étant utilisé pour broder les insignes d'appartenance à son clan sur les bandelettes servant à l'emballer (Graves, 1967, p.167). Pénélope, au nom déjà évocateur – *dont le visage est couvert d'un filet-* tisse son ouvrage le jour et le défait la nuit dans l'attente du retour d'Ulysse, suspendant le temps et repoussant ses prétendants par le caractère inachevé de son tissage puisque : *« tant que le métier est dressé, il n'est pas permis de solliciter en mariage »* (Papadopoulou-Belmehdi, 1994, cité par Musso, 2003, p.46). Arachnée se distingue par son habileté dans l'art de filer et s'attire la jalousie d'Athéna : ne parvenant pas à déceler l'existence d'un défaut dans une étoffe réalisée par Arachnée, Athéna entre dans une violente colère et déchire le tissu. Arachnée tente de se pendre mais Athéna lui refuse la mort et transforme la corde en toile d'araignée, condamnant Arachnée à tisser et à rester au bout de son fil (Graves, 1967, p.85).

Parmi l'ensemble de ces personnages associés à la métaphore du tissage, une figure, Mètis, se détache en raison d'un registre métaphorique conséquent et de points de convergence avec le positionnement des Assistants de Service Social au sein des fonctionnements réticulaires.

2. La mètis ou l'intelligence des contraires : le réseau entre croisement et entrecroisement.

Première épouse de Zeus, Mètis se caractérise par son intelligence déductivo-pratique et devient l'éponyme d'un mode particulier de raisonnement et d'appréhension des difficultés :

«La mètis est bien une forme d'intelligence et de pensée, un mode du connaître; elle implique un ensemble complexe, mais très cohérent, d'attitudes mentales, de comportements intellectuels qui combinent le flair, la sagacité, la prévision, la souplesse d'esprit, la feinte, la débrouillardise, l'attention vigilante, le sens de l'opportunité, des habiletés diverses, une expérience longuement acquise; elle s'applique à des réalités fugaces, mouvantes,

²³ Le rétiaire désignait le gladiateur romain armé d'un filet, d'un poignard et d'un trident.

déconcertantes et ambiguës, qui ne se prêtent ni à la mesure précise, ni au calcul exact, ni au raisonnement rigoureux. » (Detienne et Vernant, 1974, p.10).

Mêtis n'a pas fait l'objet d'une littérature conséquente, notamment à cause de son existence relativement brève - première épouse de Zeus, elle est avalée par ce dernier alors qu'elle était enceinte d'Athéna -, mais ses facultés intellectuelles et ses capacités particulières de raisonnement sont régulièrement évoquées. Symbole de l'intelligence pratique et de la ruse, Mêtis se distingue en effet par sa grande maîtrise des arts de la chasse et de la pêche²⁴, et par sa faculté de s'adapter aux circonstances en inversant les forces en présence et en entrecroisant les contraires. Dans le sens commun, Mêtis se caractérise par :

« (...) un continuuel jeu de bascule, d'aller et retour entre pôles opposés; elle renverse en leur contraire des termes qui ne sont pas encore définis comme des concepts stables et délimités, exclusifs les uns des autres, mais se présentent comme des Puissances en situation d'affrontement (...) » (Detienne et Vernant, 1974, p.11).

A travers Mêtis, la place conférée au filet-réseau dans la mythologie grecque dépasse une simple considération techniciste du terme en initiant des considérations métaphoriques illustrant les formes d'intelligence à l'œuvre face à certaines situations complexes :

« (...) l'individu doué de mêtis, qu'il soit dieu ou homme, lorsqu'il est confronté à une réalité multiple, changeante, que son pouvoir illimité de polymorphie rend presque insaisissable, ne peut la dominer, c'est-à-dire l'enclorre dans la limite d'une forme unique et fixe, sur laquelle il a prise, qu'en se montrant lui-même plus multiple, plus mobile, plus polyvalent encore que son adversaire. » (Detienne et Vernant, 1974, p.11).

Les déclinaisons ultérieures du réseau dans des domaines techniques ou professionnels variés, dont le champ du travail social, élargiront la dimension du réseau en tant que filet pour élaborer une matrice métaphorique à même de rendre compte des activations de l'intelligence du lien et des stratégies à l'œuvre dans les démarches de coopération.

En d'autres termes, la mêtis symbolise la convocation de la dimension réticulaire comme intrinsèquement liée à la mise en œuvre d'une intelligence du changement, et l'image du filet se retrouve au centre d'élaborations métaphoriques servant le dessein des hommes à travers la mobilisation de leur intelligence et de leur ruse, à l'instar du renard et du poulpe, symboles dans la mythologie grecque des deux faces de la mêtis.

En raison de la coexistence chez lui de qualités à première vue contradictoires, le renard symbolise la complexité des hommes, *« actif, inventif mais en même temps destructeur ; audacieux mais craintif ; inquiet, rusé et pourtant désinvolte, il incarne les contradictions inhérentes à la condition humaine. »* (Griaule et Dieterlen, 1965, p.81), retournant en sa faveur, grâce à sa ruse, des situations lui étant de prime abord défavorables. Il inverse les rôles, et de proie devient prédateur en organisant le retournement des données en présence. Capable de singer l'animal mort, il se couche sur le flanc, attirant ainsi la convoitise des oiseaux avant de se précipiter sur eux, et ce n'est qu'au prix de la transformation de son apparence menaçante en attitude flatteuse qu'il parvient à saisir le fromage convoité dans la célèbre fable de La Fontaine.

²⁴ On retrouve à nouveau les références au filet, et donc par extension au réseau.

Le poulpe se distingue du renard par « (...) *un nœud de mille bras, un réseau vivant d'entrelacs* (...) » (Detienne et Vernant, 1974, p.45) et se présente comme un animal insaisissable, capable de se confondre avec la pierre sur laquelle il se pose ou d'épouser les formes de sa proie en l'entourant de ses tentacules, tel un filet. Capable également de disparaître derrière un écran d'encre²⁵ pour inverser une situation de danger et lui permettre de prendre le dessus sur ses agresseurs. Les grecs le définissent comme un *polùplokos*, adjectif également attribué au serpent à travers les ondulations de son corps, et aux labyrinthes de par leurs enchevêtrements de dédales et de couloirs, deux images signant une nouvelle fois le lien entre la mètis et l'imagerie réticulaire.

Renard et poulpe sont dotés d'une même mètis, cette capacité d'analyse rapide et de retournement à leur avantage d'une situation initialement peu favorable. Ils symbolisent la ruse nécessaire aux hommes pour triompher de leurs adversaires et surmonter les épreuves envoyées par les dieux. Célèbre pour son habileté à déjouer les pièges qui lui sont tendus, Ulysse est associé dans les récits à l'image du poulpe et Pittacos se montre rusé comme un renard pour terrasser le général athénien Phrynon en lui jetant par surprise le filet qu'il dissimulait sous son bouclier (Detienne et Vernant, 1974, p.51).

La mètis représente l'expression d'une logique d'intervention vive et pratique, largement mobilisée dans la conduite des affaires, que ces dernières soient de l'ordre privé ou public. La mètis de l'artisan confronté à une difficulté d'ordre technique est similaire à la mètis du politique s'efforçant de convaincre son auditoire par une rhétorique finement ciselée. Considérée par d'aucuns comme une qualité intrinsèque au génie humain, condamnée par d'autres tel Platon s'inquiétant de la valorisation de cette forme d'intelligence basée sur « *des procédures obliques, des cheminements détournés et des ruses de l'approximation* » (Detienne et Vernant, 1974, p.304), la mètis se définit comme une forme d'intelligence fondamentale largement influente dans les modes de coopération humaine et dans le rapport des hommes aux difficultés présentées par leur environnement immédiat.

La figure de la mètis rend de fait impossible la réduction de la définition du réseau à une formalisation mathématique des liens existant entre différents acteurs. S'opposant au logos qui construit un monde ordonné et rationnel issu des vérités scientifiques, elle représente selon Autès (1999) :

« (...) *tout ce qui s'échappe de cet ordre, tout ce qui se passe dans les interstices. C'est la logique des chemins de traverse : l'urbaniste a prévu les voies, les passages, les circulations, mais l'individu coupe les virages, traverse les pelouses, et inscrit ses passages déviants sur l'herbe foulée où apparaît la trace de son chemin.* » (p.252)

et illustre par extension la réalité du travail social, avec ses acteurs, ses « bricoleurs », ses passeurs, ses médiateurs, ses porte-parole de l'entre-deux, ses agents de mise en liaison de réalités différentes et d'enjeux parfois contradictoires. Erigée en modèle d'action et de reconnaissance professionnelle²⁶, elle correspond « (...) *à la logique d'action du travail social.* » (Autès, 1999, p.252), en même temps qu'elle constitue un symbole puissant de la pensée réticulaire actuelle : « *Cette définition de la mètis grecque coïncide avec la conception moderne du réseau : poser des pôles opposés et penser leur jeu de déséquilibre dynamique.* » (Musso et al., 2003, p.24). Le travail en réseau comme réponse à la

²⁵ Marcel Detienne et Jean-Pierre Vernant observent à ce propos que le mot « nuée » désignant l'encre de la seiche ou du poulpe correspondait chez les grecs à une sorte de filet de pêche.

²⁶ « *Je nous fais un dernier vœu : puissions-nous nous approprier la force de Mètis pour affirmer notre positionnement professionnel et mobiliser nos compétences. Pour cela, ne restons pas isolés, la force de Mètis est aussi la force collective, la force du groupe.* » (De Robertis, 2007b).

complexité d'une situation donnée constitue dès lors un espace d'articulation et de confrontation des métiers des acteurs concernés.

Support de l'expression des métiers, le réseau est pleinement associé au fonctionnement de la pensée humaine. L'exploration et les descriptions successives du genre humain vont largement mobiliser l'élaboration de la figure du réseau et son avènement métaphorique. Appréhendé jusqu'au 18^{ème} siècle dans sa principale fonction vestimentaire d'entourer le corps, le filet va être progressivement décalé de ce registre pour participer à l'explication du fonctionnement du vivant avant d'être sollicité en tant que structure de l'organisation sociale. L'image du réseau devient progressivement exploitée en tant que schéma explicatif, et ce notamment à partir des travaux des naturalistes et des botanistes qui s'approprient le terme pour désigner l'entrecroisement des fibres constituant les végétaux et le transposent ensuite par extension dans une explication structurelle du corps humain. Les médecins s'emparent à leur tour de cette dimension, suivis par les ingénieurs civils et militaires qui représentent le réseau par le biais de modélisations mathématiques et mécaniques.

3. Imagerie du réseau et description du vivant.

L'emploi métaphorique du réseau comme imagerie explicative du vivant est entre autres introduit par Galien (vers 131 - vers 201), médecin grec ayant exercé à Pergame puis à Rome. Ses recherches sur le cœur et le système nerveux s'inspirent de la théorie des humeurs élaborée par Hippocrate (vers 460 - vers 377), théorie initiant le principe d'une articulation et d'une relation de cause à effet entre les éléments constitutifs d'un système donné. Le sang, la lymphe, la bile jaune et la bile noire constituaient selon Hippocrate « *les humeurs* », et l'état de bonne santé dépendait de leur équilibre et de leurs bonnes proportions. A l'inverse, un déséquilibre ou une mauvaise articulation de ces différents éléments entraînaient une perturbation du fonctionnement somatique.

Interdépendance des éléments et circulation des fluides caractérisent les propriétés des humeurs et inaugurent les métaphores réticulaires détaillées par Galien et appliquées aux différents organes du corps humain. Le cerveau est qualifié de *rete mirabili*, de filet merveilleux, tant son organisation dépasse en qualité et en complexité ce que la main seule de l'homme aurait pu initier :

« Ce réseau n'est pas simple ; on dirait plusieurs filets de pêcheurs tendus les uns sur les autres. Mais ce filet naturel a ceci de particulier que toujours les mailles de l'un sont attachées à celles de l'autre et qu'on ne saurait prendre l'un des filets sans l'autre. Si l'on en prend un, tous viennent à la suite parce que tous se tiennent entre eux et sont attachés les uns aux autres. Mais, ni pour la délicatesse de la composition, ni pour la densité du lacs, vous ne pourriez leur comparer aucun des filets travaillés par la main des hommes. » (Galien, 1994, p.206).

En usant de la métaphore du réseau, et même de celle de réseau de réseaux à travers la superposition et l'interdépendance des filets constitutifs du cerveau, la physiologie de Galien inaugure la représentation du réseau comme outil permettant de rendre visible l'invisible et de configurer de façon dynamique le fonctionnement d'éléments connectés. A partir de ses travaux, la métaphore du réseau participe à une rationalisation du vivant largement soutenue par les anatomistes et les biologistes. D'outil concret à métaphore didactique, le réseau accède au statut de modèle descriptif et explicatif, autorisant une description fonctionnelle inédite des systèmes vivants, mais également artificiels à travers par exemple les précurseurs de la cristallographie, fondée sur une nouvelle interprétation du monde :

« Ainsi, dans l'*Encyclopédie de d'Alembert et Diderot*, le paradigme du réseau commence à contester celui de l'arbre : tout se passe comme si l'Arbre symbole de la religion et de l'Ancien Régime, devait céder devant le paradigme moderne du réseau. » (Musso, 2003, p.69).

Jusqu'aux travaux des encyclopédistes, le réseau demeure attaché au corps tant pour décrire les tissus portés par les hommes que pour expliquer le fonctionnement de l'organisme. Fort de la découverte par Harvey en 1628 de la circulation sanguine, Descartes affirme en 1648 dans son *Traité de l'homme* que « le mouvement du sang dans le corps n'est qu'une circulation perpétuelle. » (cité par Musso, 2001, p.198) et il appréhende le corps comme une machine constituée de tuyaux, de fibres, d'artères, de petits filets, de conduits. Défini dans cette logique cartésienne en tant que partie centrale du cerveau enserrant la « glande pinéale », le réseau endosse la double fonction de recueillir les « esprits » et de permettre leur passage et leur diffusion vers la périphérie du corps.

Précédemment considéré dans sa fonction d'entrecroisements et de liens, le réseau s'enrichit d'une considération dynamique marquée par la circulation de flux. Ces flux parcourent les voies tracées par l'organisation réticulaire mais en constituent dans le même temps son essence même : l'image du réseau comme schéma explicatif et descriptif d'une organisation donnée devient dorénavant associée à l'idée de mouvement, et plus précisément à l'idée de mouvement circulaire, renouant finalement avec le sens originnaire du mot : Detienne et Vernant (1974) observent en effet qu'attraper au filet peut signifier « encercler » en grec et remarquent que les qualités constitutives de la mêtis

« (...) impliquent certaines valeurs attribuées au courbe, au souple, au tortueux, à l'oblique et à l'ambigu, par opposition au droit, au direct, au rigide et à l'univoque. Ces valeurs culminent dans l'image du cercle, lien parfait parce que tout entier retourné et refermé sur lui-même, n'ayant ni début ni fin, ni avant ni arrière, et que sa rotation rend à la fois mobile et immobile, se mouvant en même temps dans un sens et dans l'autre. » (p.55).

La circularité étroitement associée à la dynamique réticulaire inaugure ainsi une rupture avec la linéarité aristotélicienne qui « avait associé la circulation du sang à l'irrigation de l'eau. » (Musso, 2003, p.78), en envisageant la diffusion et la circulation du liquide à partir d'une source unique. La découverte de Harvey et la formalisation cartésienne dessinent un mouvement circulaire qui organise la circulation des flux dans un circuit fermé. A la considération de la double fonction du réseau-filet – retenir et laisser passer – s'adjoint une dynamique de circulation dégageant le réseau d'une simple modélisation graphique : « (...) ce qui caractérise d'abord un réseau par rapport à un simple graphe, c'est qu'il est le théâtre de circulations. » (Parrochia, 2001, p.17).

A ce stade de progrès scientifiques, l'image du réseau n'est plus seulement convoquée en tant que schéma descriptif du corps humain, elle devient le symbole d'une organisation essentielle au fonctionnement des vivants, tant par sa forme que par cette circulation des flux sans laquelle la vie ne serait pas. Malpighi (1628-1694), naturaliste italien, poursuit cette approche et relie structure et fonction du réseau pour dégager les phénomènes explicatifs des organismes vivants. Mettant en évidence l'analogie entre les organismes végétaux et humains, il transpose le « plexus réticulé » initié par Galien pour expliquer le développement de l'arbre, dégageant l'idée d'une double membrane située entre l'écorce et le cœur. Instruisant un parallèle avec le corps humain, Malpighi dénomme « réticulaire » le « corps qui s'observe entre la peau et l'épiderme (...) » (Musso, 2003, p.113) et inscrit le réseau dans une position d'entre-deux, telle une enveloppe séparant l'extérieur de l'intérieur du corps. Le réseau ne se limite plus à envelopper le corps, il le pénètre désormais en tant qu'élément

structurel de son fonctionnement et se voit de plus en plus associé à un double mouvement dynamique de circulation des flux et d'organisateur de la transition. Selon le naturaliste Lamarck (1744-1829), le réseau caractérise le tissu cellulaire qui entoure les organes et qui assure une double fonction capitale dans le fonctionnement du corps : séparer ces organes tout en permettant dans le même temps leur interaction. Lamarck considère que le corps ne peut être vivant qu'à la condition de satisfaire à trois données : il doit en premier lieu être constitué de parties contenant et de fluides contenus ; ces parties contenant doivent en second lieu être composées de tissu cellulaire et il doit enfin être agi par une force excitatrice générant la circulation des fluides et un mouvement de flux.

L'imagerie du réseau ainsi initiée par Lamarck ne se conçoit dorénavant plus à travers une seule analogie mécanique et fonctionnelle. Elle introduit un rapport direct entre le fonctionnement réticulaire et les interactions des fluides contenus. En d'autres termes, le réseau n'est plus seulement une infrastructure organisatrice de la circulation des flux, s'inscrivant désormais dans une dynamique interactive avec les mouvements des fluides. Sa forme, son organisation et son fonctionnement deviennent directement dépendants de la nature des fluides en circulation et de leur influence sur les contenants chargés de les véhiculer. Fluides et contenants se combinent dans une configuration interactive, les particularités des uns participant à la configuration des autres, les adaptations des contenants entraînant dans le même temps des réactions sur les fluides. Contenus et contenants s'inscrivent dans une relation d'interdépendance dans laquelle le lien de réciprocité supplante celui de cause à effets²⁷. La mise en exergue de cette interaction symétrique pose les prémices d'une réflexion sur le rapport entre organisation sociale et comportements humains, réflexion amorcée par Diderot (1713 – 1784) et les Encyclopédistes avant d'occuper une position centrale dans les travaux de Saint-Simon (1760 – 1825).

4. De la description du vivant à la symbolique sociale : l'image du réseau au service de l'organisation sociale.

L'évolution de la considération du réseau débouche sur une nouvelle conception du monde en opposition avec les perceptions jusque-là prédominantes. Musso observe l'omniprésence du réseau dans les articles de l'Encyclopédie, omniprésence contestant la suprématie d'une vision verticale de l'organisation du monde. L'ordre symbolique de la verticalité régissant l'organisation sociale sur un seul rapport entre la terre et le ciel, entre le matériel et le divin, est ainsi remis en cause par une figure du réseau instaurant une dynamique horizontale dans la création des choses et l'organisation des hommes²⁸. S'opposant à une perception du monde comme obéissant exclusivement à cet ordre divin, Diderot (2002) s'emploie à penser l'unité de la matière et poursuit la logique de Lamarck en considérant le réseau comme un composant actif de la relation entre molécules :

« Il est certain que le contact de deux molécules vivantes est tout autre chose que la contiguïté de deux masses inertes (...). Un réseau homogène, entre les molécules duquel d'autres s'interposent et forment peut-être un autre réseau homogène ; un tissu de matière sensible. »
(p.84).

Rejetant une vision dualiste de l'âme et du corps, de l'esprit et de la matière, du vivant et du non-vivant, Diderot prône l'existence d'une seule et même substance se déclinant dans une sensibilité soit

²⁷ Cette dynamique de réciprocité sera développée dans notre analyse de l'implication des Assistants de Service Social dans le travail en réseau : la nature des échanges entretenus entre acteurs participe à la structure du réseau, et la structure du réseau oriente les échanges engagés entre ses différents membres.

²⁸ Le réseau s'oppose ainsi à la figure de l'arbre, symbole particulièrement répandu de l'ordre divin et du cycle de la vie. (cf. notice « Arbre » dans Chevalier et Gheerbrant, 1982, p 62).

active (végétaux, animaux) soit inerte (minéraux), et ce à travers plusieurs étapes : un premier processus s'opèrerait du minéral vers l'être sensible, puis un deuxième conduirait de l'être sensible à l'être pensant. Diderot défend la continuité entre règne végétal, règne animal et espèce humaine, et dénonce une approche de l'individu qui serait foncièrement étranger aux deux autres règnes, tout être n'étant au contraire qu'une parcelle du tout :

« Tous les êtres circulent les uns dans les autres, par conséquent toutes les espèces... tout est en un flux perpétuel... Tout animal est plus ou moins homme ; tout minéral est plus ou moins plante ; toute plante est plus ou moins animal. Il n'y a rien de précis en nature... » (p.103).

L'homme est ainsi pensé comme un agrégat de molécules de matière qui s'organisent dans un système réticulaire :

« D'abord vous n'étiez rien. Vous fûtes en commençant un point imperceptible, formé de molécules plus petites éparses dans le sang, la lymphe de votre père ou de votre mère ; ce point devint un fil délié, puis un faisceau de fils... » (p.112).

Cette organisation concerne l'ensemble de la structure psychologique et physiologique du genre humain, *« Les fils sont partout. Il n'y a pas un point à la surface de votre corps auquel ils n'aboutissent. »* (p.107), et se caractérise par la réciprocité des relations entre éléments connectés : *« Les organes produisent les besoins, et réciproquement les besoins produisent les organes. »* (p.102).

Dans une logique préfigurant la sociométrie et la théorie des systèmes, Diderot introduit l'idée que les interactions et les relations entre les organes sont plus importantes que les organes eux-mêmes. Plus que ces derniers, c'est le réseau qui est signe de vitalité : *« Fortifions l'origine du réseau ; c'est tout ce que nous avons de mieux à faire. Savez-vous qu'il y va de la vie ? »* (p.155). Le réseau ne se limite pas à relier entre eux les éléments constitutifs de l'organisme, il assure leur connexion et de la qualité de son organisation dépendra la bonne santé physique et mentale de l'individu. De cette centralité du réseau découle l'hypothèse selon laquelle les pathologies ou les dysfonctionnements organiques ne peuvent plus être imputés exclusivement à un organe particulier, devenant plutôt à appréhender comme la conséquence d'un dérèglement du réseau interne : *« Doublez quelques-uns des liens du faisceau, et l'animal aura deux têtes, quatre yeux, quatre oreilles, trois testicules, (...)... Dérangez les brins du faisceau, et les organes seront déplacés. »* (p.118). Cette considération traversera les siècles et constituera les fondements de certaines approches conceptuelles telles la psychanalyse, l'analyse systémique ou la psychologie, comme en témoigne par exemple chez Jung l'image du réseau symbolisant l'enchevêtrement des mécanismes névrotiques. Les découvertes de Diderot portant sur les mécanismes de suppléance d'un sens par un autre développées dans sa *Lettre sur les aveugles à l'usage de ceux qui voient* (1749) suivie de *Lettres sur les sourds et muets* (1751) constituent à ce titre une considération de la déficience ou du manque organique comme établissant un rapport étroit avec le fonctionnement global du système.

Dans sa capacité de formaliser et d'orienter les liens existant entre des unités que l'on pourrait considérer dans une première approche dispersées et autonomes dans leur fonctionnement, le réseau introduit la primauté fonctionnelle du tout sur le singulier. La notion d'individu est supplantée par celle d'espèce humaine, l'homme ne pouvant être pleinement considéré qu'en fonction des liens lui conférant autant une place parmi ses congénères qu'une fonction structurelle dans la dimension du grand tout :

« Et vous parlez d'individus, pauvres philosophes ; laissez-là vos individus ; répondez-moi. Y a-t-il un atome en nature rigoureusement semblable à un autre atome ? ... Non... Ne convenez-vous pas que tout tient en nature et qu'il est impossible qu'il y ait un vide dans la chaîne ? Que voulez-vous dire avec vos individus ? Il n'y en a point. Non, il n'y en a point... Il n'y a qu'un seul grand individu ; c'est le tout. » (Diderot, 2002, p.104).

*
* *

Ce premier niveau d'exploration sémantique peut être résumé comme suit : l'approche diachronique du terme « réseau » met à jour les déclinaisons symboliques lui ayant été progressivement associées. Découlant initialement des techniques du tissage, l'image du réseau a progressivement été reprise pour élaborer un modèle explicatif du vivant fondée sur l'interactivité des flux et des contenants dans une organisation dynamique. Cette considération va s'élargir avec l'utilisation de l'image du réseau dans les démarches de compréhension du monde et d'élaboration de modèle sociétal. En symbolisant la contestation de la référence divine comme explication exclusive de l'organisation du monde, la métaphore du réseau se déploie au-delà d'une description du fonctionnement du vivant pour accéder à une dimension conceptuelle dans un siècle des Lumières marqué par l'avènement industriel et l'élaboration d'autres modèles d'organisation sociale.

L'usage métaphorique du terme « réseau » instruit une inversion au niveau de la dynamique symbolique en signant son accès au rang de concept : *« Le réseau artificiel servait de modèle pour expliquer le corps humain, puis l'usage métaphorique s'inverse, c'est l'organisme qui devient la métaphore explicative du réseau technique moderne : entre les deux, est formulé le concept de réseau. »* (Musso, 2003, p.15). La conceptualisation du réseau participe dès lors aux changements des regards portés sur le monde à travers notamment l'opposition entre verticalité de l'organisation politique jusqu'ici en vigueur et horizontalité constitutive de rapports sociaux à réinventer.

CHAPITRE 2. Acception conceptuelle du réseau et organisation de la société.

La prééminence du tout sur le singulier engage Diderot (2002) à établir un parallèle entre le réseau en tant que matrice explicative du fonctionnement humain et le réseau permettant de figurer une structure sociétale. De par son importance et son influence dans l'harmonie d'une organisation donnée, le réseau occupe une place centrale en tant qu'acteur majeur dans le fonctionnement optimal d'une structure donnée : « *Dérangez l'origine du faisceau, vous changez l'animal.* » (p.140).

En opposition à la propriété centralisatrice du réseau garantissant un fonctionnement organique et mental harmonieux, la prise de contrôle de l'organisme humain par les extrémités entraînerait un fonctionnement désordonné car soumis aux aléas des différentes ramifications. Cette déclinaison organisationnelle qui s'opère en fonction de la nature et de la puissance du centre introduit un nouvel emploi métaphorique du réseau à travers ce que Musso (2001) dénomme « *une vision bio-politique* » du réseau (p.202). Diderot suggère en effet que l'interdépendance du fonctionnement de l'organisme humain avec la force ou la faiblesse du réseau se transpose dans l'organisation d'une société donnée en fonction des enjeux existant entre le centre et la périphérie. Le contrôle des périphéries par le centre configure un régime despotique : « *L'origine du faisceau commande et tout le reste obéit.* », et le contrôle du centre par les périphéries signe l'anarchie : « *Sous l'anarchie, où tous les filets du réseau sont soulevés contre leur chef et où il n'y a plus d'autorité suprême.* » (Diderot, 2002, p.141). La figure du réseau évolue ainsi vers la schématisation d'un modèle sociétal que Saint-Simon et les saint-simoniens formaliseront et tenteront d'appliquer.

1. Vers une dimension politique du réseau.

A partir des travaux de Diderot, la figure du réseau se complexifie, devant concilier dans une organisation donnée un mouvement de circulation des flux et des rapports complexes entre les éléments connectés. Au-delà d'une modélisation du vivant, le réseau acquiert désormais une dimension sociétale à travers son influence dans les rapports entre centre et périphérie, et il participe pleinement à une organisation pouvant être qualifiée de politique de par son application aux modèles sociétaux existants ou à inventer. Dans cette logique, le caractère opérationnel du modèle réticulaire envisagé dépend de l'articulation harmonieuse de ces différentes données, et la complexification de la portée symbolique du réseau constitue une base de réflexion pour les penseurs des nouvelles organisations sociales, tel Claude-Henri de Rouvroy, Comte de Saint-Simon, principal opérateur du passage du réseau explicatif au réseau organisateur de la vie en société.

En générant un mouvement intellectuel visant à travers le recours à la symbolique réticulaire une refonte de l'organisation sociétale, Saint-Simon²⁹ va s'employer à traduire les effets de la Révolution Française dans un changement social qu'il estime nécessaire. Il va ériger le réseau en tant que matrice principale de ce changement, prônant une réorganisation de la société à partir de la promulgation de la

²⁹ Dans leur présentation des œuvres complètes de Saint-Simon (2012), Juliette Grange, Pierre Musso, Philippe Régnier et Frank Yonnet observent que les écrits de Saint-Simon ont été dans leur grande majorité signés « Claude-Henri Saint-Simon » puis « Henri Saint-Simon ». Les origines aristocratiques du personnage mises au second plan avec la Révolution ne sont pas revendiquées au niveau d'une production écrite particulièrement abondante. Nos références à cet auteur respecteront ce constat et seront mentionnés sous le nom de « Saint-Simon », sans notification de la particule.

circulation et des échanges comme éléments fondamentaux des nouveaux modèles politiques à construire :

« Dans leur esprit [cf. Saint-Simon et ses disciples], parler de réseau permettait de mettre l'accent sur la circulation et les flux. A travers ces métaphores organicistes, ils défendaient l'idée que la richesse est engendrée par la circulation des marchandises et de la monnaie et non leur accumulation. Ce faisant, ils associaient le réseau à une vision universelle et humaniste du monde : le réseau est ce qui rapproche les lieux et les hommes. » (Offner, 2000).

2. Saint-Simon et le concept de réseau.

Initiée par Diderot dans une correspondance entre le fonctionnement du corps humain et les différentes formes d'organisation sociétale, la conceptualisation du réseau est pleinement atteinte avec Saint-Simon à travers une référence appuyée à l'avènement réticulaire pour dessiner les contours d'une société postrévolutionnaire construite sur une refonte majeure des valeurs morales, et des systèmes politiques et religieux :

« Les bases fondamentales d'un nouveau système sont donc, d'une part, un état de civilisation qui donne aux hommes les moyens d'employer leurs forces d'une manière qui soit utile aux autres et profitables à eux-mêmes. Et, d'autre part, un état des lumières d'où il résulte que la société, connaissant les moyens qu'elle doit employer pour améliorer son sort, peut se guider d'après des principes et qu'elle n'a plus besoin de confier des pouvoirs arbitraires à ceux qu'elle charge du soin d'administrer ses affaires. » (Saint-Simon, 2012, p.2130).

L'élaboration et la concrétisation de ce grand projet de société se réfèrent à la physiologie en tant que modèle schématique permettant de configurer l'organisation sociale à partir du fonctionnement des corps organisés. L'organisation sociale imaginée par Saint-Simon s'inspire ainsi directement du réseau, l'usage métaphorique de ce dernier se déclinant à travers sa mobilisation directe et concrète dans la construction de nouvelles données sociétales.

L'œuvre de Saint-Simon est de fait traversée par la référence au réseau, même si l'auteur n'emploie jamais le terme. Cette référence s'élabore à partir du parcours personnel et professionnel de l'auteur, et se transcrit dans un projet social et politique. Elle initie la transition entre verticalité et horizontalité, transition que nous considérons comme une dimension centrale car utilement transposable dans une approche des enjeux entourant les représentations des Assistants de Service Social sur le travail en réseau.

2.1. Une trajectoire personnelle et professionnelle en lien étroit avec le réseau.

Les éléments biographiques concernant la vie de Saint-Simon (1760 –1825) dessinent un parcours personnel et professionnel singulier, et quelques faits convergents avec la question du réseau méritent d'être mentionnés : engagé dans l'armée à 17 ans, Saint-Simon part aux Amériques combattre aux côtés du Marquis de La Fayette, avant de rentrer en France quatre ans plus tard en rapportant l'idée d'un modèle social accompli basé sur un industrialisme effectif consacrant la primauté des systèmes d'échanges financiers sur les fonctionnements étatiques traditionnels.

Affecté en 1783 à la caserne de Mézières située dans la même ville que l'Ecole royale du génie de Mézières destinée à former les ingénieurs militaires, il suit pendant un an les cours de Gaspard Monge, futur Directeur de l'Ecole Polytechnique, tout en s'intéressant à l'hydrodynamique et à l'hydraulique. Il part en Hollande en 1785 et ébauche ses premiers rapprochements entre les phénomènes

hydrauliques de flux et de circulation et les bases d'une organisation politique inédite. En 1787, il se rend en Espagne et il s'associe avec un financier espagnol autour d'un projet de canal reliant la capitale à l'océan Atlantique, projet confirmant son intérêt pour les canaux et les questions d'écoulement des eaux. Suite à la Révolution de 1789, il embrasse la carrière de spéculateur et d'entrepreneur, puis, après avoir fait fortune, il rompt avec le monde des affaires pour se consacrer à la philosophie et à la physiologie. Bénéficiant des cours de physique dispensés par l'Ecole Polytechnique, il étudie dans le même temps la physiologie à l'Ecole de médecine de Paris, et notamment le fonctionnement du cerveau.

Sensibilisé à l'ingénierie hydraulique, à la physique et à la physiologie, Saint-Simon s'inscrit dans les pas de Diderot en portant son dévolu sur les phénomènes de circulation des flux et sur l'organisation réticulée de systèmes vivants ou artificiels comme gage de leur fonctionnement optimum. Le réseau accède au double statut de schéma explicatif et de mode organisationnel, et se pose comme le point commun et central des connaissances éclectiques bientôt rassemblées dans la construction d'un nouveau modèle de société.

2.2. Politique et réseau dans l'approche de Saint-Simon.

La conceptualisation du réseau par Saint-Simon s'appuie sur le dépassement de l'opposition entre solidité et fluidité que sous-tendaient deux visions contradictoires du monde : les défenseurs de la solidité estimaient que l'espace séparant les astres et les matières solides était vide, alors que les tenants de la fluidité considéraient la lumière comme un élément matériel traversant les espaces entre les solides. Saint-Simon considère ces deux visions comme étant inhérentes à tous les phénomènes observables, et il caractérise les corps bruts par la domination des solides et les corps organisés par la domination des fluides. Solidité et fluidité ne s'opposent ainsi plus de façon exclusive, se confrontant plutôt dans une complémentarité à géométrie variable qui participe à une dynamique de la totalité:

« Ainsi le corps organisé se solidifie et meurt quand la circulation des fluides cesse, le corps brut se fluidifie sous l'action de la chaleur. La totalité concrète et rationnelle d'un corps, qu'il soit brut ou organisé, résulte du déséquilibre entre fluides et solides, de même sa forme générale et ses structures élémentaires. Un corps est un déséquilibre dynamique, ses composants et sa forme expriment ce déséquilibre. » (Musso, 1999, p.39).

La contradiction initiale entre corps bruts et corps organisés est revisitée et l'on retrouve la symbolique de la mêtis à travers le renversement des contraires dans une complémentarité rappelant la double fonction du filet : les corps bruts agissent comme un tamis qui retient les solides en laissant passer les fluides, tandis que les corps organisés assurent la circulation optimale de ces derniers. Saint-Simon transfère ces propriétés physiques vers une organisation sociale construite sur de nouveaux rapports entre les hommes en termes d'équilibre et de régulation des échanges. Physique et organisation sociale ne sont plus mises en correspondance par une simple transposition analogique du réseau, étant au contraire considérées comme possédant une référence commune au réseau en tant que mode circulatoire nécessaire à la vie et à l'organisation des rapports entre les hommes. Outil de compréhension du vivant et mode d'élaboration de la société future, le réseau saint-simonien et ses différentes applications s'inscrivent dorénavant dans un véritable projet politique.

Redoutant que les effets de la Révolution ne s'estompent trop rapidement pour laisser place à une reproduction des formes de gouvernements précédentes, Saint-Simon (2012) affirme la nécessité d'une refonte de l'organisation sociale dépassant les frontières du pays : *« Je me suis demandé pourquoi tous*

les efforts des politiques étaient impuissants contre les maux de l'Europe, et j'ai vu qu'il n'y avait de salut pour elle que dans une réorganisation générale. J'ai médité un plan de réorganisation. » (p.1253), refonte qui n'est pas sans faire écho à l'actuelle Union Européenne (Carbonell, 2001, p.103-126). Dans le souci d'initier une rupture dans la continuité, il sollicite l'image du réseau pour imaginer un modèle politique et une organisation sociale basés sur une double caractéristique - circuler-communiquer et quadriller-surveiller - repérable dans toutes les organisations réticulaires. Sa pensée inscrit la portée du réseau dans le champ social et politique. Le réseau symbolise le passage d'un Etat/état à un autre, et cette caractéristique va marquer les futures dynamiques réticulaires, le recours au réseau étant souvent empreint, et ce même dans ses emplois les plus actuels, d'une promesse de changement, ou tout au moins d'une aspiration à la modification tangible d'une situation initiale.

Diderot avait défini l'anarchie et le despotisme en fonction de la nature du rapport établi entre le centre et la périphérie. Saint-Simon envisage une troisième forme possible de gouvernement qui exclut les rapports de force en privilégiant une gouvernance basée sur l'alliance complémentaire d'un système politique et des ressources issues de l'intelligentsia. Il dénonce la séparation entre dominés et dominants, aspirant à ce que les lumières des savants soient au service des premiers et non des seconds. La séparation classique entre gouvernants et gouvernés est repensée par l'instauration d'un système de relations étroites entre ces derniers et les créateurs des savoirs, relations conditionnant les choix de gouvernance aux retombées des recherches menées par les savants³⁰. Considérant les académies comme le résultat du détournement par le gouvernement du savoir à son profit dans l'optique d'asseoir sa domination sur ses administrés, Saint-Simon aspire à que l'avancée des savoirs soit directement profitable aux dominés.

Dans cette logique, l'organisation réticulaire s'inspire de la rencontre et de la complémentarité de trois flux : l'argent, le savoir et la considération, cette dernière devant être entendue comme le consentement éclairé des gouvernés à la domination des gouvernants : « *Vous accordez considération, c'est-à-dire que vous donnez volontairement une portion de domination sur vous, aux hommes qui font des choses que vous jugez vous être utiles.* » (Saint-Simon, 2012, p.19). Selon Saint-Simon, ces trois flux préexistaient dans les organisations politiques traditionnelles mais le savoir et la considération ont été confisqués par les gouvernants afin de maintenir les gouvernés sous leur domination. En proposant la suppression radicale de l'inféodation par le pouvoir politique de ces deux domaines, il imagine une organisation sociale en réseau dans laquelle la circulation de ces flux ne serait pas entravée par une interférence excessive du pouvoir politique. L'attention doit être portée à la rapidité et à l'intensité des relations combinatoires entre ces trois flux débarrassés de tout intermédiaire étatique qui non seulement freine leur circulation mais qui peut également les détourner de leur fonction première, à savoir favoriser l'avènement d'un monde social ne reproduisant pas la dialectique dominants/dominés qui prévalait avant la Révolution³¹.

³⁰ Dans son ouvrage *Lettres d'un habitant de Genève à ses contemporains* (1803), Saint-Simon suggère devant le tombeau de Newton une souscription qui devra satisfaire au principe suivant : libre de verser la somme de son choix, chaque souscripteur désigne trois mathématiciens, trois physiciens, trois chimistes, trois physiologistes, trois littérateurs, trois peintres et trois musiciens auxquels le gouvernement de la société sera confié. Le produit de la souscription est partagé entre les différents élus récipiendaires qui s'engagent devant leurs donateurs à le consacrer exclusivement à la poursuite de leurs travaux.

³¹ Notons que ces relations combinatoires peuvent s'inspirer de l'analogie effectuée par Diderot entre le degré de puissance du centre et la nature du régime en place. La conjugaison de l'argent, des savoirs et de la considération peut se décliner en effet en trois modèles politiques possibles : l'alliance des savants avec les gouvernants est susceptible de favoriser un régime despotique; l'alliance des savants avec les gouvernés peut à l'inverse constituer la base d'une organisation anarchique. Le modèle politique idéal serait l'alliance des savants, des

Par analogie avec l'organisme humain, Saint-Simon avance le postulat qu'une organisation sociale digne de ce nom ne doit sa pérennité qu'à la circulation des flux qui la constituent. Cette circulation doit selon lui être produite par un développement massif du secteur industriel et par le rôle fondamental de l'argent en tant que vecteur des échanges. L'argent dans l'organisation sociale endosse les mêmes caractéristiques que le sang dans l'organisme en étant l'élément central, voire vital, d'une société à construire. Cette comparaison entre sang et argent érige les dynamiques de circulation comme la condition de la survie même du système :

« La loi la plus importante de toutes est sans contredit celle qui règle le budget, car l'argent est au corps politique ce que le sang est au corps humain. Toute partie du corps où le sang cesse de circuler languit et ne tarde pas à mourir ; de même toute fonction administrative qui cesse d'être payée cesse promptement d'exister. » (Saint-Simon, 2012, p.1605).

Si la paternité de cette analogie ne semble pas devoir être attribuée à Saint-Simon³², la considération du système réticulaire comme responsable du bon fonctionnement de l'organisation constitue une démarche majeure, le réseau accédant à travers lui à une importance fondamentale dans les dispositifs de changement social.

En affirmant que « (...) la loi des finances est la loi générale, elle est celle dont toutes les autres dérivent ou doivent dériver. » (Saint-Simon, 2012, p.1605), Saint-Simon souhaite la primauté du système industriel en tant que principe organisateur de la société à construire : « *Tout par l'industrie, tout pour elle.* »³³. Ce secteur est selon lui le mieux à même de favoriser les flux, et donc de permettre la transition vers une nouvelle configuration sociale à travers un mode de circulation empêchant le détournement de l'argent au seul profit des gouvernants, en instaurant au contraire une dynamique productiviste bénéfique à chaque citoyen.

Le développement du réseau et son influence sur la bonne marche des organisations sont ainsi directement associés à la circulation des substances (argent, informations, etc.) qui parcourent ses multiples ramifications, et le fonctionnement de l'organisation dépend étroitement de ce que Saint-Simon désigne sous le terme de « *capacité* ». Dérivé du latin *capacitas*, « faculté de contenir », le mot « capacité » s'inscrit initialement dans une dimension concrète, utilisé pour caractériser la « *propriété de contenir une certaine quantité de matière* » (Rey et al., 2006) dans des domaines tels que l'électricité, la botanique ou la physiologie, avant d'être usité à partir du 16^{ème} siècle dans un sens plus figuratif signifiant l'aptitude à faire ou à comprendre quelque chose.

Assumée dans cette double signification, la capacité d'administrer un Etat ou une organisation s'entend chez Saint-Simon autant au niveau de la manière de transmettre les règles et les valeurs communes, qu'au niveau des moyens matériels, techniques et humains mis en œuvre pour favoriser la circulation des flux. La capacité défendue par Saint-Simon initie une nouvelle conception de l'organisation et du fonctionnement de la société, en opérant le passage d'un système féodal, basé sur le gouvernement des hommes, à un système basé sur l'administration des choses. Dans une

gouvernés et des gouvernants dans une organisation démocratique inspirée de la souscription devant le tombeau de Newton.

³² Musso (1997, p.122) observe en effet que Saint-Simon a quasiment plagié John Law.

³³ Epigraphe à *L'Industrie ou Discussions politiques, morales et philosophiques, dans l'intérêt de tous les hommes livrés à des travaux utiles et indépendants*, ouvrage en plusieurs volumes parus de 1816 à 1818 avec la coopération d'Auguste Comte, alors jeune polytechnicien.

organisation sociale dorénavant définie par le dynamisme de son système réticulaire, la compétence des responsables est attendue à deux niveaux : la capacité administrative se réfère à l'entretien des flux nécessaires à travers une bonne gestion monétaire, mais également au développement et à la mise en adéquation de ces flux avec les contenants chargés de les véhiculer.

Initiateur de l'industrialisme, Saint-Simon déplace l'hégémonie traditionnelle des classes dominantes pour organiser la bonne marche de l'Etat au profit des entreprises et des industriels considérés comme les principaux fondateurs et propagateurs de la nouvelle idéologie. Réseaux de communication, réseaux d'argent et réseaux de savoirs constituent les supports fondamentaux sur lesquels il base sa conception de la société. Dans cette approche, la portée du réseau dépasse une transcription graphique des liens concourant au fonctionnement d'une organisation et intègre dorénavant la nature, la qualité et la diversité des liaisons établies entre les éléments connectés.

L'approche diachronique du terme « réseau » met ainsi en évidence le passage progressif d'un signifié matériel à un élargissement métaphorique instituant le réseau au rang de matrice utilisable tant dans la compréhension des systèmes organisés que dans la conception de structures connexes à la base d'un nouveau projet de société. Saint-Simon peut être considéré comme le premier à avoir élevé le réseau au statut de concept opératoire associant la structure d'un système organisé avec les fondements philosophiques, politiques ou sociaux nécessaires à son fonctionnement.

Les analogies du réseau avec le fonctionnement de l'organisme se sont enrichies avec les travaux de Saint-Simon et de ses disciples par la considération du réseau en tant qu'élément central d'une idéologie opérant le passage d'une organisation verticale de la société à une dimension horizontale concourant à l'élaboration de nouveaux rapports entre les hommes. A travers la convocation du réseau en tant que ciment idéologique porteur de sens et d'unité, l'aspiration de Saint-Simon au changement social s'emploie à créer les conditions matérielles d'une circulation optimale des hommes et des biens à travers une politique de maillage du territoire. Dans le même temps, la considération d'un réseau doté d'une dimension symbolique forte ne peut se limiter à ses applications concrètes favorisant le passage entre les différents points du maillage généré par le développement des voies de communication. Il devient, au-delà de cet aspect pratique, l'artéfact d'une société à refonder à travers de nouveaux modes de communication et de relation entre les hommes.

A partir de la centralité symbolique conférée au réseau par Saint-Simon et ses disciples dans l'élaboration d'une religion indispensable à la réussite du projet social à construire, il convient d'examiner comment cette double fonction du réseau, symbolisation et déclinaisons concrètes, a évolué depuis la religion saint-simonienne jusqu'aux sciences humaines actuelles. Cet examen est nécessaire pour appréhender de façon précise les différents enjeux émergeant de l'univers représentationnel des Assistants de Service Social.

CHAPITRE 3. Du culte du réseau à sa traduction en sociologie.

Les derniers travaux de Saint-Simon placent le réseau au centre d'un modèle religieux considéré comme nécessaire au développement de la circulation. La portée symbolique du réseau est mise en exergue pour conférer du sens aux applications concrètes et initier un mouvement collectif vers un projet social reconnu et repéré.

L'approche saint-simonienne du réseau visant une mise en cohérence des actions concrètes avec un projet plus global pose toute étude du travail en réseau dans une double dimension, à savoir la nécessaire prise en compte de l'organisation concrète des systèmes dans la nature des flux qu'ils initient et qui en retour façonnent leur évolution, et le repérage des visées idéologiques sous-tendues par l'activation de ces dynamiques réticulaires. La considération du réseau en tant que vecteur idéologique des interventions s'y référant engage une réflexion nécessaire sur les différents enjeux présents dans sa mise en œuvre.

1. Centralité symbolique du réseau et religion saint-simonienne.

Saint-Simon (2012) caresse le rêve d'une religion universelle et unique élaborée à partir d'une refonte d'un christianisme expurgé de ses expressions superflues : *« J'ai entrepris de rétablir le christianisme en le rajeunissant. Je me propose pour but de faire subir à cette religion (éminemment philanthropique) une épuration qui la débarrasse de toutes les croyances et de toutes les pratiques superstitieuses ou inutiles. »* (p.3211). Dénommée « nouveau christianisme » ou « christianisme définitif », cette religion procède à un recentrage du divin autour de la solidarité exprimée par les textes originels dans l'optique d'en constituer le dogme principal :

« La nouvelle organisation chrétienne déduira les institutions temporelles ainsi que les institutions spirituelles du principe que tous les hommes doivent se conduire à l'égard les uns des autres comme des frères. Elle dirigera toutes les institutions, de quelque nature qu'elles soient, vers l'accroissement du bien-être de la classe la plus pauvre. » (p.3187).

Revendiquant le remplacement de la matrice théologique par une matrice d'un changement social construit sur la réorganisation en réseau de la société (Musso, 1997, p.151-172), Saint-Simon (2012) insiste sur la construction et la diffusion d'une morale appréhendée comme une *« théorie scientifique de l'organisation sociale. »* (p.2762) et distincte de celle associée aux croyances religieuses :

« Les idées morales ont été jusqu'à présent fondées sur les doctrines du clergé. Les savants n'ont point encore exécuté, ni même commencé, la formation d'un système de morale positive qui, sans rejeter le secours énergique et bienfaisant des hautes croyances religieuses, en soit néanmoins indépendant. » (p.2386).

Dans cette approche, la référence à Dieu ne constitue plus un repère fondamental dans la construction de la morale des hommes, étant supplantée par l'élaboration d'une théorie universelle fondée sur une circulation accrue des idées et une égalité plus grande entre les hommes.

Si, comme le montre Musso (1999, p.84), Saint-Simon s'est montré fort critique à l'égard de la religion, ce n'est pas tant par rapport à l'existence d'une autorité divine permettant la régulation des relations entre les hommes à travers la transmission de valeurs morales que par rapport à l'organisation verticale instaurée par l'Eglise installant cette autorité dans une position de pouvoir et

de domination, et ce finalement dans une relation similaire à celle existant traditionnellement entre gouvernants et gouvernés. Saint-Simon prône le retour aux valeurs originelles de la religion. Ce retour aux sources constitue la base d'une relation directe entre les hommes et la matrice idéologique de l'organisation sociale, relation débarrassée de tous les intermédiaires dont les actions pervertissent le sens moral original en produisant de l'inégalité entre les hommes. La transition sociale saint-simonienne s'appuie sur l'adéquation directe entre une morale unique et universelle et une organisation sociétale au sein de laquelle les actions des hommes vont se fédérer. Dégagés des enjeux de pouvoir et de détournement, les principes moraux peuvent entrer en résonance directe avec les hommes dont ils guident les actions, et ce dans une perspective annoncée d'un mieux-être immédiat, approché ou atteint dans une vie présente et non dans un futur post-mortem. L'appropriation directe des fondements moraux constitutifs de la société permet aux hommes d'œuvrer efficacement sur son devenir, à travers notamment la reconsidération du travail non plus comme force à monnayer dans une organisation verticale et hiérarchisée mais comme moyen d'agir sur le sociétal en participant pleinement et activement à la circulation des flux et des échanges.

Dans un mouvement de retournement évoquant la mètis, Saint-Simon réordonne les données en présence en posant l'accès au paradis terrestre comme pouvant être atteint par les vivants, contestant par la même la recherche d'un paradis perdu appartenant au passé et la perspective d'une vie future idéale conditionnée à un parcours terrestre tourné vers la rédemption : « *La religion saint-simonienne promet le paradis terrestre à venir là où la religion chrétienne regrettait le paradis terrestre perdu et promettait un futur céleste.* » (Musso, 1997, p.156).

A travers ce repositionnement du parcours des hommes sur terre, le réseau endosse une vertu dogmatique dans le sens où ses applications concrètes ne se cantonnent pas seulement à favoriser la communication et la circulation des biens et des personnes mais parce qu'il devient la matrice de référence des rapports humains dans une aspiration au bonheur immédiat. Cette référence ne s'applique ainsi pas dans un objectif d'enrichissement matériel des uns aux dépens des autres à travers la circulation maximale des flux, mais elle constitue un repère universel impulsant un redéploiement horizontal des forces en présence dans une élévation partagée, collective et non individualiste des hommes vers une situation de mieux-être.

L'organisation de la société doit ainsi tendre à l'accomplissement d'un principe moral unique affirmant la prise en compte de la condition des plus faibles: « *Toute la société doit travailler à l'amélioration de l'existence morale et physique de la classe la plus pauvre ; la société doit s'organiser de la manière la plus convenable pour lui faire atteindre ce grand but.* » (Saint-Simon, 2012, p.3216). Les images réticulaires sont invitées à se concrétiser à travers des grands travaux de réaménagement du territoire qui permettront de fournir du travail aux hommes et de développer les moyens de circulation et de communication nécessaires à la diffusion de la référence au réseau comme principe moral fondateur.

La religion saint-simonienne s'élabore ainsi sur trois piliers idéologiques : la communion entre les hommes autour du principe moral d'un effort collectif à destination des plus pauvres, l'association universelle des hommes reconsidérés en tant que « sociétaires » dans un système égalitaire : « (...) *tous les hommes doivent se conduire à l'égard des uns et des autres comme des frères.* » (Saint-Simon, 2012, p.3187), et la construction de travaux de communication permettant la circulation des hommes, des savoirs et de l'argent dans la perspective d'un mieux-être général :

« Maintenant que la dimension de notre planète est connue, faites faire par les savants, par les artistes et les industriels un plan général de travaux à exécuter pour rendre la possession territoriale de l'espèce humaine la plus productive possible et la plus agréable à habiter sous tous les rapports. » (p.3206).

En supprimant les intermédiaires détournant l'argent, la culture, et les savoirs à leur profit, le dogme du réseau saint-simonien élabore un fonctionnement sociétal visant une circulation optimale des flux grâce à l'adéquation entre aspiration à la communication en tant que facteur de communion entre les hommes et développement du maillage territorial autorisant la circulation concrète de cette idéologie.

Le réseau acquiert de fait une double dimension idéologique et pratique : l'idéologie alimente la reconsidération des rapports entre les hommes, et la dimension pratique s'illustre par l'application sur le territoire des schémas réticulaires vecteurs de cette idéologie. Chargé de cette double dimension, le réseau va demeurer un système de référence après la mort de Saint-Simon en 1825, les saint-simoniens s'essayant à la mise en œuvre de réalisations réticulaires au service d'une refonte de la société.

2. Le réseau et les saint-simoniens : tentatives de déclinaisons de la figure du réseau comme un modèle de société.

La poursuite du modèle social imaginé par Saint-Simon ne peut s'appréhender dans une continuité de pensée et d'actions, tant le mouvement saint-simonien est marqué par des courants divers et des personnalités fortes qui s'opposent parfois jusqu'à la rupture.

Ce mouvement se fonde dans un premier temps sur la diffusion de la doctrine de Saint-Simon avant de viser dans un deuxième temps une mise en pratique des principes de communication et de circulation à travers la création de réseaux effectifs dans le domaine des transports, des voies de circulation et des échanges financiers. Marqué par des divergences internes entraînant des ruptures entre ses membres éminents, puis par sa dissolution en 1832 consécutive au procès de Michel Chevalier et Prosper Enfantin, le mouvement saint-simonien est fragilisé par une certaine hétérogénéité de pensée qui interdit sa considération comme un ensemble logique et fidèle aux idées de son précurseur³⁴. La référence au réseau demeure pourtant, et devient même explicite par l'emploi du terme qui jusque-là faisait défaut dans les écrits de Saint-Simon. De matrice d'un changement social à opérer, le réseau entre avec les saint-simoniens dans une déclinaison effective de ses différentes applications, étant dorénavant promulgué comme un modèle concret au service du système industriel.

2.1. De Saint-Simon à la doctrine des saint-simoniens : la réification du réseau.

Dès son enterrement au cimetière du Père-Lachaise le 22 mai 1825, quelques fidèles dont Olinde Rodriguez (1795-1851), Prosper Enfantin (1794-1864) et Saint-Amand Bazard (1791-1832) décident de diffuser le projet de Saint-Simon à travers la création d'un journal. *Le Producteur* est fondé le 01 juin 1825 et paraît à partir du mois d'octobre de la même année, d'abord de façon hebdomadaire puis à un rythme mensuel. Si la référence à Saint-Simon est dans un premier temps discrète³⁵, le contenu du

³⁴ Nous ne présentons ici que les faits les plus représentatifs de l'évolution du mouvement saint-simonien. Les parcours et les divergences des héritiers de Saint-Simon sont particulièrement bien décrits dans le livre d'Antoine Picon (2002) et de Nathalie Coilly et Philippe Régnier (dir.) (2006).

³⁵ Son nom ne sera que tardivement associé à la citation de couverture « *L'âge d'or, qu'une aveugle tradition a placé jusqu'ici dans le passé, est devant nous* ». L'expression « saint-simonien » n'apparaîtra quant à elle que vers 1830.

Producteur s'inscrit d'emblée dans la divulgation et le développement de sa doctrine, à savoir la considération de l'industrie et de la circulation des biens et des ressources comme point nodal d'une nouvelle constitution sociale.

Les rédacteurs s'écartent toutefois du message général de Saint-Simon délivré dans le *Nouveau Christianisme*, message d'émancipation « *trop radical pour être immédiatement compris.* » (Picon, 2002, p.56), préférant insister sur la place centrale occupée par l'industrie et par le développement à une échelle planétaire des moyens de communication et de circulation. S'opère alors une déclinaison insistante du réseau en tant que maillage tendu autour du monde au service de l'association des hommes dans le travail, association basée sur la mise en commun des capacités de chacun, et non sur un principe de libre concurrence. Si *Le Producteur* traite de sujets variés appartenant aux domaines des arts, de la littérature ou des sciences, la place importante conférée à l'économie politique se remarque par le nombre conséquent d'articles lui étant dédiés. Le développement du crédit est ainsi régulièrement prôné à travers entre autres la création de nouvelles formules telle la commandite par actions favorisant l'association entre industriels³⁶.

La référence au réseau précise ainsi le rapport d'interdépendance proposé par Saint-Simon entre association des hommes et développement de la circulation, association vectrice de transformation sociale, et pose ce que Musso (1999) considère comme « *l'équation majeure du mouvement saint-simonien* : « *association universelle = système général de communication.* » (p.101), équation nourrie par la réversibilité des deux éléments : « *(...) d'un projet technique à un projet social et vice-versa.* » (p.101).

La disparition pour raisons financières du *Producteur* en 1826 initie une période de réflexion au cours de laquelle les disciples de Saint-Simon tentent de poursuivre la diffusion des idées de la doctrine. S'ensuit en 1829 et en 1830 la publication des deux volumes de la *Doctrine de Saint-Simon* présentés sous formes de conférences destinées à divulguer ses principes fondamentaux. Ces ouvrages signent toutefois une inflexion des idées de Saint-Simon en renforçant notamment l'opposition et l'alternance historiques des périodes « organiques » et « critiques », et en invitant à une nécessaire « *collectivisation des moyens de production industrielle.* » (Musso, 1999, p.102) et une accentuation de la référence religieuse comme fondement de la politique. Le saint-simonisme apparaît dès lors animé par la recherche d'une nouvelle religion à même de se substituer au christianisme, recherche parfois quelque peu occultée dans les études consacrées à ce mouvement³⁷, alors qu'elle en représente un des points majeurs.

2.2. Vers une religion du réseau ?

Les périodes « organiques » se déterminent par une orientation de la société visant un accomplissement d'elle-même à travers les contributions complémentaires des arts, des sciences, de l'éducation, etc., accomplissement étant en quelque sorte supervisé par la religion : « *La religion embrasse alors tous les faits de l'activité humaine ; elle est, en un mot, la synthèse sociale.* »³⁸. Les périodes « critiques » se distinguent par leur dynamique de désunion génératrice d'égoïsme et d'individualisme. L'histoire pourrait ainsi se résumer chez les saint-simoniens comme inscrite dans un

³⁶ *Le Producteur* sera lui-même le produit d'une société en commandite, étant soutenu par le financier Jacques Laffite.

³⁷ C'est le constat établi par Antoine Picon (2002).

³⁸ *Doctrine de Saint-Simon, Exposition, Deuxième année*, Bureau de l'Organisateur, 1830, p 3, cité par Antoine Picon (2002, p.61).

mouvement palingénésique, l'alternance des périodes organiques et critiques condamnant finalement la destinée de l'Homme à n'être qu'un éternel recommencement. Ce phénomène nécessite toutefois d'être considéré de façon plus subtile, le développement de la société n'étant pas énoncé par les saint-simoniens comme étant cycliquement annihilé par cette dynamique d'alternance, se construisant au contraire dans une addition de strates successives complétant les précédentes et servant de base aux suivantes.

L'avènement de la société saint-simonienne s'envisage dans la considération d'une nouvelle « strate » organique posant les principes d'une société définitivement égalitaire visant l'accès pour tous au bonheur terrestre. L'âge d'or serait atteint dans une organisation sociale bienveillante marquée par l'avènement d'un système industriel en rupture franche avec la culture du bénéfice de quelques-uns au détriment du plus grand nombre, orientation envisageable à partir d'une référence forte à une religion sérieusement revisitée.

L'association des hommes, tant spirituelle que matérielle, compose le pilier central d'une nouvelle société organique à laquelle le mouvement religieux va donner sens. Ce mouvement ne se nourrit pas de récits mythiques et de symboles abscons « (...) *l'obscur et le mystérieux ne sont plus des éléments constitutifs du culte* (...) », (Zenkine, 2002, p.41) et ne s'érige pas dans une promesse d'un au-delà meilleur ou dans la nostalgie d'un idéal antérieurement perdu. Il est ainsi question de construire la nouvelle rhétorique religieuse comme venant servir l'homme dans son accession possible au bonheur terrestre grâce à la sacralisation de l'organisation.

Dans l'objectif de construire la dernière strate organique synonyme de bonheur pour tous, et notamment pour ceux pénalisés par les précédentes organisations sociales, la religion saint-simonienne prône l'association universelle des hommes dans une coopération collective et sans entrave à l'effort général. Le maillage industriel et communicationnel du monde est posé comme une condition d'égalité entre les hommes, égalité définie comme la faculté attribuée à tous de prétendre au bonheur et aux bénéfices de sa participation à l'organisation collective, et non comme une égalité de disposition et de structure qui aboutirait à ce que tous les hommes soient exactement semblables. Une telle situation serait au contraire néfaste aux progrès de l'humanité comme l'écrivait Paul-Mathieu Laurent (1826) dans un article du Producteur :

« (...) *si la nature n'eût réellement confié à la société que des êtres absolument égaux, chaque homme se trouvant dès lors réduit à pourvoir à sa propre existence, et n'ayant à répéter, tous les jours de sa vie, que les mêmes actes correspondant aux mêmes besoins, l'intelligence primitive serait restée universellement stationnaire.* » (cité par Picon, 2002, p.65).

La mise en réseau du monde est pensée sur une caractéristique singulière dont l'absence aboutirait à la reproduction d'une organisation socio-économique synonyme d'asservissement et d'accroissement de la pauvreté : l'organisation réticulaire productrice d'égalité entre les hommes ne peut fonctionner qu'en maintenant les inégalités structurelles. Loin de présenter une ambiguïté, ce postulat traduit une considération systémique de l'organisation sociale, l'approche aristotélicienne linéaire étant supplantée par un organisme au fonctionnement autonome, chaque élément étant nécessairement différent mais participant au même titre que les autres au fonctionnement général du tout.

L'idéal saint-simonien impose ainsi la structure réticulaire comme la déclinaison concrète d'un modèle religieux promulguant une participation égalitaire de chacun de ses membres à une tâche commune

dans la conservation des capacités individuelles, la différenciation de ces membres étant le gage même d'un fonctionnement optimal de l'organisation : « *A chacun selon sa capacité, à chaque capacité selon ses œuvres.* ».³⁹ A travers une redéfinition de l'inégalité caractéristique des rapports entre les hommes en tant qu'égalité politique et sociale, l'organisation des interactions s'organise dans une complémentarité solidariste générant des rapports nouveaux au sein des grands travaux collectifs :

« *Défenseurs de la liberté ! Saint-Simon vous dit que vous aurez des chefs ; mais ces chefs seront ceux qui vous aimeront et que vous chérirez le plus, qui seront le plus capables d'élever vos sentiments, de cultiver votre intelligence, d'augmenter vos richesses.* »⁴⁰.

Les principes hiérarchiques sont certes maintenus en tant que fondements de l'organisation mais se déclinent dans une coopération positive et orientée vers la réalisation partagée d'une tâche collective⁴¹.

Les disparités individuelles sont reconnues et accordées dans une synergie au service de la communauté, et cette refonte de l'inégalité entre les hommes considérée comme une potentialité de développement de la cause collective commune inaugure la représentation du travail en réseau en tant que démarche de mise en commun des spécificités et des différences de chacun, dans l'optique d'une résolution collective de difficultés ne pouvant être dépassées par la seule action individuelle.

Dans cette logique, confrontations stériles et discordes vaines doivent être écartées dans un effort collectif visant le bonheur de tous, effort trouvant son énergie dans la différenciation des places et des capacités de chacun comme l'affirme Gustave d'Eichtal (1838, p.78, cité par Lemaire, 2002) :

« *Le temps de l'association est venu pour les nations comme pour les individus. Chaque peuple a ses aptitudes qui dérivent de son caractère et de sa position, a son rôle qui lui est marqué d'avance. La véritable politique est aujourd'hui de former, de ces unités diverses, des groupes harmonieux, dont les forces s'équilibrent et se combinent et contribuent ainsi à donner la vie, l'ordre et le mouvement au système entier.* » (p.153).

Cette orientation inaugure la complexité inhérente à tout fonctionnement réticulaire. La simplicité d'un postulat de départ - coopérer pour mieux créer - doit rapidement composer avec des modalités de coopération inévitablement complexes car fortement dépendantes des représentations individuelles et collectives, et des enjeux liés à toute dynamique de groupe.

Les saint-simoniens vont tenter de concrétiser cette nouvelle conception de la coopération à travers des réalisations visant le développement de l'industrie, des voies de communication et de circulation. Quelques réalisations méritent d'être citées tant elles illustrent les premières tentatives de mise en pratique d'une pensée du réseau comme fondement de l'organisation sociale.

2.3. Le réseau saint-simonien dans ses réalisations concrètes.

Le projet saint-simonien n'est pas demeuré au stade d'une utopie. Il n'était en effet pas question pour les saint-simoniens de penser un *u-topia*, - un lieu ailleurs- au sens de More (1999). La dynamique est autre puisqu'elle s'inscrit non pas dans une rupture frontale avec l'organisation sociale du moment mais dans une approche diachronique de l'évolution humaine dont l'aboutissement serait l'instauration d'une société organique idéale. Le mouvement saint-simonien ne peut pas davantage se résumer à une

³⁹ Exergue commun aux journaux saint-simoniens : *L'Organisateur* et *Le Globe*.

⁴⁰ *Doctrine de Saint-Simon. Exposition. Première année*, p55 cité par Antoine Picon (2002, p.66).

⁴¹ Rapportée au travail social, cette considération pose la question de la hiérarchisation entre les acteurs du réseau ainsi que celle autour des rôles et des fonctions assumées par les « têtes de réseau ».

envolée idéologique limitée dans le temps et dans ses effets, les réalisations techniques et industrielles témoignant au contraire d'une vaste tentative de concrétiser les idées de ses partisans dans un maillage technologique à même de rapprocher les hommes.

L'image du réseau constitue l'archétype saint-simonien en termes d'aménagement du territoire et de développement des techniques : « *Nous avons enlacé le globe de nos réseaux de fer, d'argent, d'or, de vapeur et d'électricité.* » s'exclame Enfantin peu de temps avant sa mort (Picon, 2002, p.214), résumant ainsi l'esprit instaurant le maillage et la circulation comme bases fondatrices du renouveau sociétal.

Michel Chevalier, Directeur du Globe et polytechnicien de formation, défend à travers un ensemble d'articles⁴² le principe de la structure en réseau comme outil de liaison de différents points géographiques favorisant le développement des synergies industrielles, financières et communicationnelles. L'implication du mouvement saint-simonien dans le développement du chemin de fer est à ce titre significative de la confiance attribuée à la dimension réticulaire, ce transport moderne favorisant ce qu'actuellement nous pourrions nommer des « connexions » entre différents points à partir d'un centre stratégique. Chevalier considère ainsi la Méditerranée comme « *une série de grands golfes qui sont chacun l'entrée d'un large pays sur la mer.* » (cité par Picon, 2002, p. 235). Le choix d'un grand port dans chaque golfe est retenu, ports qui constituent le point de départ d'un :

« *ensemble d'opérations dont la plus capitale serait un chemin de fer qui, remontant la vallée médiane, irait par-dessus ou à travers le versant des eaux chercher une autre vallée de premier ordre [...]. Et ces systèmes partiels, tous rattachés entre eux, constitueraient le système général.* » (cité par Ribeill, 2006, p.131).

Le réseau comme rassemblement et rattachement d'entités éparses dans l'objectif de constituer un grand tout est de ce fait défini, et ce autant dans une dimension matérielle que dans une nouvelle configuration des liens entre individus.

L'ambition de Chevalier dépasse en effet la construction de cette ligne comme moyen d'assurer la circulation entre territoires. Le chemin de fer se charge d'une dimension symbolique conséquente en favorisant la communication entre les hommes « *au service de la fraternité continentale* » (cité par Ribeill, 2006, p.131). Défini comme « *le lit nuptial de l'Orient et de l'Occident.* », il autorise l'échange entre mondes éloignés et traditionnellement opposés et met en scène la conception saint-simonienne des rapports entre les hommes en entremêlant « *les forces spirituelles* » et « *les forces matérielles.* » (Ribeill, 2006, p.131):

« *Le réseau est conçu à la fois comme une technique qui fait lien, combinant une infrastructure matérielle et un financement immatériel, et comme un opérateur politico-moral qui fait système. Il devient l'opérateur symbolique et pratique de la religion saint-simonienne permettant la fusion Orient-Occident, c'est-à-dire de la chair et de l'esprit.* » (Musso, 1999, p.109).

La conception de réseaux ne se limite pas dans l'esprit des saint-simoniens à la construction de systèmes techniques, visant au contraire un quadrillage des territoires en tant que support pour une nouvelle organisation de la société, quadrillage construit sur une complémentarité des routes, des réseaux ferrés et fluviaux (Guillermé, 1991) et des structures bancaires à l'image des métaphores

⁴² Articles publiés dans le Globe entre janvier et février 1932 et réunis sous le titre de « *Système de la Méditerranée* ».

organiques dégagées par Saint-Simon. Chevalier prône la complémentarité des réseaux, les lignes de transports maritimes venant prendre le relais des voies ferrées dans le *Système de la Méditerranée*. Ces deux constructions réticulaires sont elles-mêmes directement connectées avec le système bancaire nécessaire à leur développement et à leur fonctionnement :

« Il y a de si étroites relations entre le réseau des banques et le réseau des lignes de transports, que l'un des deux étant tracé, avec la figure la plus convenable à la meilleure exploitation du globe, l'autre se trouve par cela même pareillement déterminé dans ses éléments essentiels. » (cité par Ribeill, 2006, p.131)⁴³.

L'interconnectivité prônée par les saint-simoniens se réalise ainsi dans des projets d'aménagement du territoire nouant systèmes techniques et systèmes bancaires. L'intervention des banquiers Emile Pereire (1800-1875) et Isaac Pereire (1806-1880) dans le projet de construction d'une ligne de chemin de fer pour le transport de voyageurs entre Paris et Saint-Germain en constitue un des premiers symboles et illustre l'entrée des saint-simoniens dans le monde des affaires. Pour les frères Pereire, la structure bancaire doit dépasser l'opposition traditionnelle entre ouvriers et propriétaires des instruments de travail. La création du Crédit mobilier inspire un nouveau système bancaire centralisé entraînant une nouvelle conception de l'actionnariat et du crédit à travers l'instauration d'un régime de copropriété généralisée (Yonnet, 2006).

Doté d'une fonction centralisatrice des mouvements financiers, le Crédit mobilier instaure une politique d'investissements et de participation⁴⁴ rompant avec la considération du capital comme un élément statique pour lui préférer une mise en circulation généralisée de la manne financière disponible, à l'instar d'un flot sanguin venant irriguer le quadrillage technique et communicationnel du monde. Le réseau accède ainsi à partir des saint-simoniens à une double fonction qui selon Musso (2003, p.205) reste constitutive des réseaux actuels, à savoir la juxtaposition d'un réseau technique, lié à l'organisation pratique du système réticulaire, et d'un réseau plus immatériel concernant la gestion et le financement de l'organisation.

L'association harmonieuse des infrastructures techniques avec les capitaux financiers constitue l'assise d'une société industrielle novatrice à la représentation politique dorénavant assumée par les ingénieurs et les banquiers. Les réseaux, tant techniques que financiers, deviennent l'architecture d'une conception sociétale amenée dans l'esprit des saint-simoniens à dépasser les limites du territoire français. La mise en réseau du monde se profile alors par le biais de la participation des saint-simoniens à des projets en Turquie, en Algérie et en Egypte à partir notamment de la fondation en 1833 d'une association « *Les compagnons de la femme* » (la femme symbolisant l'Orient) visant à développer les relations entre l'Orient et l'Occident, ou encore les projets du canal de Suez et de Panama.

Ces projets de grands travaux étaient portés par une pensée saint-simonienne prônant l'instauration de nouvelles relations entre un Orient et un Occident considérés comme deux entités complémentaires. La connexion d'univers précédemment opposés soutenait la thèse selon laquelle l'union de l'Occident

⁴³ On se reportera également à l'ouvrage des ingénieurs Gabriel Lamé, Emile Clapeyron, Stéphane et Eugène Flachat, *Vues politiques et pratiques sur les travaux publics de France*, paru en septembre 1832, ouvrage visant une approche plus modeste et pragmatique des conceptions saint-simoniennes en proposant de limiter le quadrillage au territoire français mais avec le même souci de complémentarité et d'interdépendance des systèmes réticulaires.

⁴⁴ Franck Yonnet (2006) illustre l'influence et le rayonnement du Crédit mobilier à travers sa participation à des projets tels que l'urbanisme, les transports maritimes, les compagnies ferroviaires et le commerce.

et de l'Orient préfigurerait le renouvellement de l'humanité, au même titre que l'élaboration de nouveaux rapports entre l'Homme et la Femme signifierait une nouvelle forme de relations sociales. Ces tentatives, présentées ici succinctement⁴⁵, de concrétisation de l'idéologie saint-simonienne symbolisent l'esprit ayant animé cette ouverture sur l'étranger, tant les constructions de canaux ou de barrages que le souhait de développer la colonisation de l'Algérie par Enfantin visant une nouvelle considération des données en présence, en substituant à leur habituelle opposition une complémentarité positive.

Dans l'esprit des saint-simoniens, le réseau permet un mouvement de circulation et de va-et-vient qui dénie aux démarches s'y référant la possibilité de n'opérer que dans un seul sens. Organisation réticulaire et unilatéralité des dynamiques ne peuvent se concilier, et l'esprit avec lequel Enfantin aborde l'Algérie se décline dans un échange où le « donnant-donnant » est préféré aux traditionnels bénéfices dégagés par le colonisateur au détriment du colonisé :

« Notre occupation d'Afrique n'aurait pour ainsi dire pas de sens, ou plutôt serait une vraie niaiserie, si elle n'était que ce que notre orgueil prétend qu'elle est, c'est-à-dire un moyen de civilisation pour les Arabes. Elle est avant tout un moyen de civilisation pour les Français. »
(cité par Picon, 2002, p.161).

La conception réticulaire ne peut se traduire par la création de moyens de communication qui ne permettraient pas la réciprocité des échanges. Elle se fonde au contraire sur le caractère central et fondateur de l'enrichissement mutuel, que cet enrichissement soit matériel ou spirituel, dans la recherche d'un fonctionnement égalitaire et bénéfique à tous de l'organisation sociale.

Au-delà des critiques dénonçant l'aspect simpliste, utopique ou bien caricatural du mouvement saint-simonien, l'apport de cette nouvelle conception des rapports entre les hommes et de la revendication de la circulation et de la communication comme vecteurs fondamentaux de la société organique est réellement conséquent. Il pose pour notre objet d'étude les fondements théoriques et symboliques des organisations réticulaires, tant au niveau de leur structure que des effets escomptés de leur sollicitation. Les références au mouvement saint-simonien dégagent des éléments inhérents à la problématique des réseaux, éléments mettant en exergue le décalage parfois important entre idéologie réticulaire et réalités de ses mises en œuvre. Nous avons axé nos propos sur l'aspect idéologique du réseau défendu par Saint-Simon et ses disciples. Il convient maintenant d'aborder les limites de cette idéologie pour mettre à jour leurs correspondances éventuelles dans les questionnements actuels sur le travail en réseau.

2.4. Les limites de la pensée saint-simonienne comme fondements de la complexité du travail en réseau.

La conception saint-simonienne de la société postrévolutionnaire a représenté un signe d'espoir fondé sur un accès au bonheur terrestre rendu possible par une nouvelle organisation des forces humaines en présence. Cette aspiration marquée par des réalisations importantes n'a toutefois pas survécu aux dissensions internes du mouvement saint-simonien et n'a pas abouti à une traduction durable de ses fondements idéologiques dans la question de l'organisation sociale. Théorisé par des esprits brillants, le saint-simonisme peut être considéré comme l'émergence sporadique d'un mouvement

⁴⁵ Pour davantage d'exemples, on se reportera à l'ouvrage réalisé sous la direction de Nathalie Coilly et Philippe Régnier (2006) qui offre un panorama particulièrement complet des projets et des réalisations des saint-simoniens.

postrévolutionnaire limité dans sa portée. Si le mouvement a marqué son époque à travers son opposition à une organisation sociétale génératrice d'exclusion, force est de constater le difficile ancrage de son programme qui se délita avec la séparation en 1831 des « deux pères suprêmes », Bazard et Enfantin.

Le passage d'une hiérarchie subie à une hiérarchie positive voulue par les saint-simoniens se heurte en effet à l'opposition entre une conception élitiste de la nouvelle société portée par les penseurs du mouvement et le rôle conféré à la classe laborieuse : « *Entre la verticalité du modèle hiérarchique et l'horizontalité du réseau, entre les principes d'ordre et d'obéissance et les logiques de coopération, le saint-simonisme se garde de trancher.* » (Picon, 2002, p.71). La conception saint-simonienne relève finalement d'un modèle vertical dans lequel la théorisation et la mise en acte de la nouvelle coopération entre les hommes échoient aux élites du mouvement. L'organisation de l'horizontalité s'inscrit dans une pensée verticale et de l'exemple saint-simonien se dégagent selon nous les enjeux inhérents aux organisations réticulaires en termes d'articulations complexes entre les dimensions verticales et horizontales, articulations au sein desquelles les différences de hiérarchies et de statuts des participants entrent parfois en contradiction avec les objectifs de la démarche. Le postulat saint-simonien du maintien de l'inégalité des hommes comme une condition nécessaire à leur coopération à travers la mise en commun, et non la mise en concurrence, de leurs différences constitue en effet un élément central de définition du réseau. Il privilégie une organisation au sein de laquelle l'association collective prévaut sur les divergences et les actions individuelles, tout en maintenant les hiérarchies et les inégalités entre les participants. En tentant d'insuffler une association efficace et juste des hommes sur la complémentarité des inégalités individuelles, le mouvement saint-simonien illustre la conciliation parfois difficile entre idéaux réticulaires et modalités de structuration des organisations s'en réclamant. Dit autrement, la promulgation d'une organisation en réseau comme la reconnaissance et l'utilisation optimale des singularités et des potentialités individuelles rencontre l'inégalité structurelle du genre humain rendant inévitable une hiérarchisation des rapports entre les membres du réseau susceptible de limiter leur coopération⁴⁶.

La problématique du travail en réseau est de notre point de vue clairement posée par l'idéologie saint-simonienne à travers la difficulté de conjuguer dans un même mouvement cohérent des intérêts individuels et une structuration horizontale des rapports entre les individus. L'articulation verticalité/horizontalité fondatrice de la réorganisation sociale saint-simonienne nourrit en effet un paradoxe potentiellement repérable dans toute démarche de réseau : présentée comme un outil de transition vers une nouvelle organisation, la figure du réseau constitue dans le même temps un frein à l'objectif poursuivi en raison de l'inégalité structurelle des rapports interindividuels.

Les limites du saint-simonisme sont dans le même temps sa force, celle d'un mouvement délibérément tourné vers l'évolution de la condition humaine qui a permis à travers ses hésitations, ses conflits, ses ruptures et sa dissolution, d'éviter une consécration de la figure du réseau en tant que garantie exclusive et absolue d'une organisation sociale plus égalitaire. Les tentatives saint-simoniennes d'opérer grâce au réseau le passage d'une verticalité étatique à une horizontalité citoyenne se sont soldées par l'impossible suppression de la première dimension au profit de l'avènement de la seconde, la structuration de la société réticulaire se basant sur une cohabitation et une articulation harmonieuses entre les deux, et non sur la substitution de l'une par l'autre. A travers la théorisation de la figure du

⁴⁶ On peut à ce titre évoquer l'engouement actuel pour les « collectifs », organisations basées sur un évitement d'une structuration trop forte en termes de hiérarchisation des rapports entre les participants pour privilégier une adhésion plus libre des participants et une conception partagée des décisions à prendre.

réseau, les saint-simoniens ont tenté d'imposer une organisation rompant avec les modèles traditionnels, et cette organisation, en priorité fondée sur une nouvelle conception et une recomposition des forces industrielles, a fortement inspiré la considération de la question sociale en initiant la possible mise en lien d'un fonctionnement en réseau avec le traitement des difficultés sociales.

2.5. Le réseau saint-simonien comme prémices d'un traitement de la question sociale.

L'orientation saint-simonienne prônant le développement industriel et la multiplication des moyens de communication, dans une volonté de rééquilibrage des rapports entre les hommes, s'accompagne d'une nouvelle considération de catégories de population peu reconnues et peu soutenues par les classes dirigeantes. Le postulat mis en exergue des deux revues saint-simoniennes⁴⁷ selon lequel les institutions sociales se doivent d'œuvrer pour l'amélioration « *moral[e], physique et intellectuel[le] de la classe la plus nombreuse et la plus pauvre.* » fait écho aux devoirs de la société envers ses membres les plus démunis : « *Les secours publics sont une dette sacrée.* »⁴⁸. Cette perspective assistantielle s'appuie sur une déclinaison du travail en réseau en tant qu'outil de mise en liens de groupes sociaux différenciés, à travers l'élaboration de réponses à apporter aux problématiques des individus les plus défavorisés.

L'approche de la femme et de l'ouvrier en tant qu'entités nécessitant une nouvelle considération au sein de la société organique illustre la possible convocation du réseau comme outil de recomposition des rapports entre individus et de réduction des inégalités. Les saint-simoniens souhaitaient promouvoir les ingénieurs et les industriels au rang d'élites en leur confiant la responsabilité de reconstruire le pays sur de nouveaux idéaux. Les structures de divulgation des thèses saint-simoniennes ont également drainé bon nombre d'ouvriers, affluence qui fut à l'origine à Paris d'une organisation par arrondissements, placés chacun sous la responsabilité d'un directeur et d'une directrice. La conversion du monde ouvrier aux idées saint-simonienne s'est ainsi structurée à partir d'un maillage de la capitale et d'une connexion entre les responsables, tous devant rendre compte de leur activité à travers des registres et des comptes-rendus. La « *Liste des adhérents habitant dans les douze arrondissements de Paris.* »⁴⁹ témoigne ainsi de la double volonté de mesurer la conviction des personnes dans le programme saint-simonien et de mentionner la nature et l'importance de leurs difficultés matérielles.

Cette démarche ne saurait toutefois être appréciée sous le seul angle philanthropique. Marqués par un certain paternalisme à l'égard de la classe ouvrière, certains commentaires restent empreints de jugements moraux (Picon, 2002, p.115) et témoignent des hésitations entre tentatives d'assimilation du monde ouvrier dans le mouvement saint-simonien et marquage des différences de classes entre prolétaires et responsables de la diffusion du mouvement⁵⁰. Il n'en demeure pas moins que les saint-simoniens s'attachent à dépasser le stade des actions individuelles et isolées pour développer une organisation collective et structurée portée par la circulation des idéaux du mouvement. L'ouvrier

⁴⁷ Le « *Producteur, Journal de l'industrie, des sciences et des beaux-arts* » est fondé le 01 juin 1825 et cessera de paraître un an plus tard, par manque d'abonnés. En 1829 est fondé « *L'Organisateur* » qui sera éclipsé par « *Le Globe* », journal dont Michel Chevalier prend la direction en 1830.

⁴⁸ Article 23 de la Déclaration des Droits de l'Homme du 28 mai 1793.

⁴⁹ Consultable à la Bibliothèque de l'Arsenal, Paris.

⁵⁰ La genèse du travail social s'inscrit dans cette double appréhension de la question sociale, les mouvements et les actions en faveur des classes les plus défavorisées ayant été engagés sur une base philanthropique mais également en lien avec une préoccupation de quadrillage et de surveillance des populations à travers le maintien visible des différences de classes (cf. Donzelot, 1977, et Verdes-Leroux, 1978).

n'est pas considéré dans sa seule individualité mais comme un élément appartenant à un groupe particulier, défini par ses besoins et ses demandes. A l'action individuelle est préférée une prise en compte plus globale et plus groupale qui va se singulariser par des tentatives de réponses collectives. Deux maisons d'associations voient le jour en octobre 1831 à Paris⁵¹, maisons destinées à accueillir une vingtaine de familles d'ouvriers dans l'espoir de créer, à travers une mise en commun des ressources, une dynamique collective d'intégration et de mise en acte des fondamentaux saint-simoniens. Ces expériences illustrent la complémentarité entre les têtes de réseau (les directeurs et directrices des arrondissements), et une organisation dans laquelle les membres s'approprient les idéaux véhiculés pour en faciliter eux-mêmes la circulation au sein du groupe.

Les prémices du rapport entre approche de la question sociale et sollicitation du réseau émergent ainsi à travers cette volonté de mobilisation du monde ouvrier autour des valeurs saint-simoniennes, et même si l'expérience est éphémère avec une influence en deçà des rêves caressés par ses initiateurs, cette considération des classes populaires en tant que groupe en difficulté susceptible d'évolution va être la base de réponses collectives et structurées à visée assistantielle destinées à rétablir ce qu'Alfred Fouillée nommera dans les années 1895 les « *justes conditions du contrat social*. » (Bec, 1998, p.21). Cette démarche initie la volonté de s'appuyer sur une organisation réticulaire pour considérer de façon différente une catégorie de population en l'aidant à puiser dans ses propres ressources les moyens d'améliorer par elle-même ses conditions de vie⁵². La logique saint-simonienne se fonde sur une certaine confiance dans les capacités des couches défavorisées de la population d'accéder à un mieux-être, non pas en se satisfaisant des seuls secours distribués mais en participant elles-mêmes activement à leur conquête d'un avenir meilleur.

L'organisation en réseau n'est pas instaurée dans une dimension favorisant exclusivement l'acheminement des valeurs saint-simoniennes vers la classe ouvrière, ce qui ne ferait que reproduire la dimension de verticalité entre les classes dominantes et les classes dominées. Le réseau est au contraire doté d'une double fonction : permettre cette diffusion doctrinale et favoriser simultanément le maillage entre les bénéficiaires eux-mêmes. Les idées saint-simoniennes se diffusent de ce fait à travers le réseau, chaque destinataire de l'instruction saint-simonienne étant dans le même temps un initiateur potentiel de sa circulation.

Picon (2002) observe ainsi l'importance des liens de parenté et des réseaux de sociabilité dans la diffusion des idées saint-simoniennes, la forme réticulaire comme support de la circulation des idées générant un mouvement collectif : « *On vient rarement seul au saint-simonisme. On y est conduit par des membres de sa famille, par des amis ou des relations, le plus souvent par étapes.* » (p.88). Ce mouvement illustre ce que l'on considérerait aujourd'hui dans une analyse de réseau comme une responsabilisation des membres concernés dans la perpétuation des idéaux constitutifs de leur organisation.

Saint-Simon et les saint-simoniens ont ainsi érigé la figure du réseau au rang de métaphore d'une organisation sociale basée sur la mise en œuvre de rapports sociaux inédits. Si les tentatives avortées de concrétisation d'une nouvelle société organique illustrent le décalage parfois douloureux entre idéalisation de la figure réticulaire et résistances de terrain, l'existence relativement brève du

⁵¹ Elles étaient situées rue Popincourt et rue de La-Tour-d'Auvergne.

⁵² On retrouve dans cette dimension les prémices des interventions sociales visant la mobilisation du réseau primaire.

mouvement saint-simonien ne peut éclipser son influence notable dans l'avènement d'une culture du réseau et dans la mise en évidence des différents enjeux qui seront analysés dans notre recherche :

- la coexistence de dynamiques de circulation et de quadrillage,
- l'articulation complexe entre verticalité et horizontalité,
- la cohabitation par essence problématique entre une conception égalitaire de la place des acteurs et une organisation traversée par des enjeux de pouvoir,
- la confrontation des identités personnelles, professionnelles et statutaires.

L'aventure saint-simonienne sur laquelle il nous a semblé important d'insister permet de ne pas réduire le réseau à un simple modèle d'organisation, pas plus qu'à un idéal utopique de refonte des rapports humains. La figure du réseau semble devoir au contraire s'appréhender à travers la conjonction de données conceptuelles, voire idéologiques, et d'enjeux interindividuels accompagnant ses traductions concrètes.

Orienté et façonné par les supports idéologiques et conceptuels organisant les modalités de coopération entre les individus, le réseau se révèle éminemment social et s'inscrit, à la suite des saint-simoniens, dans le développement de la sociologie. L'étude des lois relatives aux phénomènes sociaux implique en effet une considération des dynamiques réticulaires comme ne pouvant être exclues des démarches de compréhension du monde, et ce bien que le réseau en tant qu'objet d'étude n'apparaisse pas de façon concomitante avec la naissance de la sociologie.

3. Approches sociologiques de l'individu réticulé.

L'approche diachronique de la conceptualisation du réseau montre combien cette figure associée au quadrillage et au maillage ne se limite pas à un simple support organisationnel, mais qu'elle traduit et met en acte les différentes expressions des interactions entre des acteurs, interactions dont la nature et l'intensité sont largement influencées par les contextes environnementaux, sociaux et culturels.

L'attention portée à l'importance des structures horizontales comme venant en possible contrepoint d'une organisation verticale représentée par l'Etat et les institutions élargit la portée de ces interactions, et le réseau constitue un modèle pertinent de repérage et d'analyse de celles-ci. La multiplicité des environnements et des systèmes réticulaires a procédé à une utilisation de la figure du réseau dans des domaines particulièrement variés. Les recherches construites autour et à partir de cette figure ont nourri des disciplines diversifiées telles l'analyse structurale, l'analyse systémique, ou bien encore la sociologie des organisations pour ne citer qu'elles.

Selon Deroy-Pineau (1991), l'approche du réseau dans le domaine de la sociologie rassemble cinq grands courants disciplinaires :

- les *courants ethnographique et anthropologique* initiés par Lévi-Strauss et les anthropologues britanniques,
- le *courant psychosociologique* dérivé des travaux de Moreno,
- les *courants historiques* qui considèrent les rapports sociaux dans leur évolution temporelle et contextuelle,
- le *courant mathématique* recourant aux utilisations scientifiques de la notion de réseau,
- la *synthèse sociologique* qui à partir des enseignements issus de la théorie des graphes, des approches ethnologiques de Lévi-Strauss et du courant anthropologique britannique aborde la

situation sociale d'un individu à partir de l'interaction entre ses composantes personnelles et son intégration au sein d'un système relationnel.

Dans un monde contemporain marqué par l'avènement technologique de la circulation des données à travers l'essor des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), la figure du réseau est un support pertinent et privilégié pour l'analyse des flux informationnels (Castells, 2001) dans leur influence dans les organisations, que celles-ci relèvent du domaine public (entreprises, organisations de travail, modes de gouvernance, etc.) ou qu'elles concernent le domaine privé (inscription et évolution d'un individu au sein de sa sphère familiale, amicale, à travers le tissu relationnel qu'il construit et utilise).

Parallèlement aux recherches centrées sur l'organisation interne de la personnalité symbolisées entre autres par les travaux freudiens s'est ainsi développée une approche contextualisée de l'individu à travers ses inscriptions multiformes dans des systèmes sociaux et ses modalités de coopération avec ses pairs. L'avènement de l'être social a été considéré comme la résultante de l'évolution d'un individu dans un groupe d'appartenance (familial, amical, professionnel) encadré par les principes organisateurs de la vie en société.

La création par Auguste Comte (1798-1857) d'une discipline tournée vers la construction d'un *savoir* (logos) *de la société* (socius) a inauguré une approche de l'individu inscrit dans un maillage contextuel sur lequel il agit mais qui, en retour, et dans un mouvement symétrique, le façonne et participe à son évolution. La notion d'interaction entre l'homme et son milieu devient centrale et annonce l'individualisme structural développé près d'un siècle plus tard notamment par Degenne et Forse (1994).

Cette approche contextuelle et interactionniste se détache d'une considération de l'individu comme étant exclusivement mû par son organisation interne et guidé par son libre-arbitre. La prise en compte de l'importance de son environnement le situe plutôt au cœur d'un réseau social influençant directement son devenir.

3.1. Le réseau et les fondements de la sociologie.

La période consécutive à la Révolution française a généré des réflexions sur une organisation sociale pouvant s'affranchir des principes d'ordre divin et d'ordre royal jusque là incontestés. La défense du libéralisme dans sa mise en exergue des Droits de l'Homme en tant que soutien de la position centrale et fondamentale de l'individu a trouvé un large écho chez les théoriciens de la démocratie, à l'instar d'Alexis de Tocqueville (1805-1859). Ces derniers ont défendu une structure sociétale adossée sur un principe d'égalité entre les hommes et de mobilité sociale permettant *in fine* à chacun d'accéder à n'importe quel poste et à n'importe quel rang.

Prônant une organisation sociale basée sur ce principe démocratique d'égalité entre les hommes en lieu et place d'une société structurée sur un modèle hiérarchique et sur un système de privilèges, De Tocqueville suggère une égalisation des conditions soutenue par un modèle libéral limitant les risques d'un culte excessif de l'individu. De retour d'une mission en Amérique (1831-1832), il publie en 1835 *De la démocratie en Amérique*, ouvrage dans lequel il relate les effets positifs de ce modèle en insistant sur l'importance de la conjugaison entre l'association des hommes et l'égalité des conditions pour l'avènement d'une société démocratique :

« Dans les pays démocratiques, la science de l'association est la science mère ; le progrès de toutes les autres dépend des progrès de celle-là. Parmi les lois qui régissent les sociétés humaines, il y en a une qui semble plus précise et plus claire que toutes les autres. Pour que les hommes restent civilisés ou le deviennent, il faut que parmi eux l'art de s'associer se développe et se perfectionne dans le même rapport que l'égalité des conditions s'accroît. » (Tocqueville (de), 2008, p.769).

La pertinence et l'efficacité d'une organisation sont ainsi présentées comme étant étroitement dépendantes de la capacité des individus à s'associer dans un mouvement complémentaire basé sur l'égalité de tous. Cette dynamique n'est pas sans analogie avec le sens conféré par Saint-Simon et la coopération entre les hommes devient sujet d'exploration méthodique dans les travaux de De Tocqueville, puis dans la démarche scientifique de Comte.

Accordant le qualificatif « scientifique » aux seules démarches appuyées sur la raison et les faits, Comte (2009) s'emploie à définir les lois qui gouvernent la société pour mettre à profit cette connaissance à dessein d'organiser au mieux le gouvernement de la société, principe fondateur du positivisme : « (...) le véritable esprit positif consiste surtout à voir pour prévoir, à étudier ce qui est afin d'en conclure ce qui sera, d'après le dogme général de l'invariabilité des lois naturelles. » (p.74). Assistant de Saint-Simon avant qu'une brouille ne les sépare définitivement en 1824, Comte est largement influencé par la doctrine de son maître et s'emploie dans les six volumes de son *Cours de philosophie positive* rédigés entre 1830 et 1842 à déterminer conjointement les lois d'organisation de la société (statistique sociale) et les perspectives d'évolution de celle-ci (dynamique sociale). A l'instar de Saint-Simon, ses travaux s'inscrivent résolument dans une mise à l'écart des discours spéculatifs et métaphysiques, les problèmes d'organisation sociale ne pouvant trouver leur résolution que dans une démarche d'analyse scientifique échafaudée sur la mobilisation des acquis des différentes sciences.

L'analyse des rapports entre les hommes et les organisations se construit ainsi sur une détermination rationnelle des lois organisant la société, et ce afin d'en saisir les fondements et les conditions de leur émergence pour mieux construire la société à venir. Si la sociologie de Comte se caractérise par sa démarche scientifique, elle esquisse pourtant un tournant à partir de 1845. Les recherches sur l'organisation sociale devant découler du positivisme versent dans une dimension religieuse qui prendra une importance grandissante au point d'endosser en 1847 le titre de « *religion de l'humanité* », évolution qui n'est pas sans faire écho à la transformation de la doctrine Saint-simonienne en *Nouveau Christianisme*.

Cette volonté commune à Saint-Simon et à Comte de se démarquer nettement d'une référence à Dieu pour finalement réinventer une référence religieuse résonne comme un paradoxe à même de relativiser la portée scientifique et conceptuelle de leurs travaux. Mais peut-être ce paradoxe signe-t-il plutôt l'impossibilité d'envisager une organisation sociale comme procédant uniquement du simple produit des individus la composant. En d'autres termes, la volonté affichée de se débarrasser des références séculaires pour imaginer une société dans laquelle l'organisation ne serait attachée à aucune croyance spirituelle n'aboutirait au final qu'à une utopie, la nécessité d'une croyance étant peut être au contraire inhérente et nécessaire à toute recherche de cohésion sociale⁵³.

⁵³ C'est la thèse que développera Sigmund Freud en 1927 dans *L'avenir d'une illusion*. Georg Simmel observera également que l'interaction entre individus n'est pas suffisante pour assurer l'association à laquelle ces mêmes individus se réfèrent. Par extension, l'efficacité si souvent questionnée du fonctionnement en réseau pourra être

La (re)production au final par Saint-Simon et Comte d'une organisation hiérarchisée et référencée à un être ou un objet suprême questionne la viabilité d'un système dans lequel l'égalité entre individus serait prônée comme étant suffisante pour asseoir un fonctionnement démocratique sans failles. L'instauration d'une coopération interindividuelle efficace ne pourrait finalement être atteinte à partir de ce seul postulat égalitaire, hypothèse qui invite à une considération plus poussée des enjeux conscients et inconscients à l'œuvre dans les démarches de coopération entre individus⁵⁴.

L'orientation des travaux de Saint-Simon et de Comte vers une forme de messianisme (Dortier, 2005, p.63) consacrant l'expression forte d'un culte du moi introduit dès lors la nécessité d'une analyse structurale des relations entre les différents membres d'un groupe social donné, au-delà des seuls attributs individuels. L'étude des situations de coopération ne peut se réduire à la seule prise en compte des personnalités des individus constituant le groupe considéré, devant intégrer l'importance des enjeux interactionnistes, perspective heuristique que Georg Simmel va impulser à partir de la sociologie formelle.

3.2. Simmel et la sociologie formelle : le réseau dans ses caractéristiques interactionnistes.

Considéré comme le précurseur de l'analyse des réseaux sociaux, le philosophe et sociologue allemand Simmel (1858-1918) engage ses recherches sur un principe que l'on peut qualifier de « relationniste » : *« En tant que principe régulateur du monde, nous devons partir de l'idée que tout se trouve dans un rapport quelconque avec tout, entre chaque point du monde et chaque autre point il existe des forces et des relations mutuelles. »* (Simmel, 1890, p.13, cité par Vandenberghe, 2001, p.29). Augurant le « tout-réseau » que Castells (2001) développera cent ans plus tard pour figurer la société contemporaine, ce postulat dessine un maillage au sein duquel les choses et les individus évoluent en interaction permanente. Simmel énonce l'impossibilité d'appréhender la réalité d'un objet ou d'une situation sans les référer aux autres éléments auxquels ils sont liés, tout élément ne pouvant être défini que par rapport à ceux qui l'entourent, *« Tout est relié à tout. »*, à travers le principe d'une *« structuration dualiste de la réalité. »* (Vandenberghe, 2001, p.20-21).

La dualité des choses se définit par l'existence de contraires qui, au lieu de s'annuler, permettent une détermination des contours spécifiques à chaque élément et concourent autant à la structuration de la société qu'à son évolution dynamique :⁵⁵

« Les rapports sociologiques sont conditionnés de façon absolument dualiste : l'union, l'harmonie, la coopération, qui valent en tant que telles comme des forces socialisantes, doivent être traversées par la distance, la concurrence, la répulsion, pour donner lieu aux configurations réelles de la société ; les vastes formes d'organisation, qui construisent ou qui semblent construire la société, doivent continuellement être troublées, déséquilibrées, rongées

observée sous cette question d'une référence idéologique et/ou spirituelle partagée entre les différents participants.

⁵⁴ Il conviendra notamment de préciser la portée de cette dimension hiérarchique et spirituelle à travers les représentations portant sur le membre du réseau qui assume, ou auquel est attribuée, la responsabilité du bon fonctionnement de l'organisation.

⁵⁵ Le sens de « dualisme » interfère parfois avec celui de « dualité » comme le notifie le *Dictionnaire historique de la langue française* (Rey et al., 2006). Si les deux mots ont la même origine latine, leurs sens est toutefois différent : le dualisme définit une doctrine ou un système qui pose la coexistence de deux principes essentiellement irréductibles ; la dualité considère également la présence de deux éléments de nature différentes mais articulés l'un avec l'autre. L'emploi du mot « dualité » pour caractériser la pensée de Simmel renvoie bien à cette dernière notion d'interférence entre deux éléments initialement opposés.

par des forces individualistes et irrégulières, pour obtenir, en cédant et en résistant, la vivacité de sa réaction et de son développement. » (Simmel, 1989, p.391, cité par Vandenberghe, 2001, p.32).

La réalité est ainsi par essence fragmentaire et l'approche de son unité ne peut se concevoir que dans une mise en sens de ses différentes composantes, non dans leur apposition et leur addition, mais dans une prise en compte de leur interdépendance comme propriété fondamentalement constitutive de la société.

Dans cette logique, l'étude des organisations sociales intègre l'ensemble des modalités interactives reliant les acteurs. La société n'est pas appréhendée comme une entité autonome mais comme « (...) *un processus d'association, c'est-à-dire un processus continu et créateur d'interactions spirituelles entre les individus les reliant les uns aux autres (...).* » (Vandenberghe, 2001, p.36). La célèbre maxime de Descartes, « *Je pense donc je suis.* », se complète dans une conception simmélienne par l'aphorisme « *Je suis parce que tu es.* » traduisant le double mouvement de définition des individus les uns par les autres et de structuration de la société comme la résultante de cette interaction réciproque. L'association crée la société : individus et société ne se conçoivent pas en tant qu'entités singulières et indépendantes mais comme les résultats d'une implication symétrique.

De métaphore organisationnelle dans la doctrine saint-simonienne, le réseau devient un symbole de l'organicisme dans la conception par Simmel de la société⁵⁶, considération qui renforce son importance dans l'organisation sociale et dans la construction des individus. A ce niveau, l'organisation réticulaire ne se conçoit plus seulement comme support et vecteur des échanges entre les individus, elle devient l'essence même de leur construction identitaire et de leur inscription sociale.

Cet intérêt porté à l'influence des interactions offre une lecture différenciée des faits sociaux, lesquels sont pour Simmel la résultante des modalités interactives reliant les individus. L'analyse de ces faits implique la nécessité de déterminer et de prendre en compte la nature des interactions ayant concouru à leur émergence, démarche instituant l'analyse des réseaux comme outil de mesure et de compréhension des attitudes groupales et/ou individuelles.

La réflexion menée par Simmel (2005) sur les individus socialement défavorisés illustre cette démarche, la dualité riches/ pauvres traduisant selon lui une forme particulière de l'interaction entre ces derniers et la société, leur considération habituelle en tant qu'exclus de la société devenant à l'inverse appréhendée et analysée comme une modalité d'insertion particulière : « (...) *les pauvres se situent d'une certaine manière à l'extérieur du groupe ; mais ceci n'est rien de plus qu'un mode d'interaction particulier qui les unit à l'ensemble au sein d'une entité plus large.* » (p.56). La situation du pauvre n'est pas abordée par le biais d'une détermination des caractéristiques propres à son groupe d'appartenance mais à partir d'un repérage des enjeux à l'œuvre dans les interactions qui le relient à la société et qui définissent la place spécifique qu'il occupe en son sein, processus d'ordre systémique participant activement à la structuration de l'organisation sociale : « (...) *la relation entre la collectivité et ses pauvres contribue à la formation de la société dans un sens formel autant que la relation entre la collectivité et le fonctionnaire ou le contribuable.* » (p.88). L'exclusion, la mise à l'écart, le déni de ce groupe en tant qu'élément structurel de la société ne constituent finalement que

⁵⁶ Comme Saint-Simon, Georg Simmel n'emploie pas le terme de réseau, mais sa conception d'interdépendance et d'inter-définition des éléments autorise l'instauration de liens entre sa pensée et notre démarche de conceptualisation du terme.

l'expression particulière de son inscription dans la sphère sociétale « (...) *être en dehors n'est en bref qu'une forme particulière d'être à l'intérieur.* » (p.89) et l'attention portée à l'interaction comme mode de régulation sociale engage une analyse des réponses organisées par la société comme motivées par une recherche de l'homéostasie sociale et non comme procédant de la seule volonté de résoudre un fait considéré comme problématique :

« Les pauvres, en tant que catégorie sociale, ne sont pas ceux qui souffrent de manques et de privations spécifiques, mais ceux qui reçoivent assistance ou devraient la recevoir selon les normes sociales. Par conséquent, la pauvreté ne peut, dans ce sens, être définie comme état quantitatif en elle-même, mais seulement par rapport à la réaction sociale qui résulte d'une situation spécifique. » (p.96).

De support communicationnel et organisationnel, le réseau devient avec Simmel un vecteur des démarches de sociabilité et de fonctionnement sociétal. Cette propriété des structures interactives élargit le champ d'étude des réseaux qui ne sont plus seulement analysés sous le seul angle de leurs déclinaisons organisationnelles, mais qui deviennent dorénavant également appréhendés dans leur participation active aux processus d'individuation et d'organisation de la vie sociale. Dans la lignée de la sociologie positiviste, l'approche des réseaux va dès lors se poursuivre sur une théorisation progressive des modalités relationnelles existant entre les membres d'une organisation. Les tentatives empiriques de modélisation du réseau vont participer à la création d'un domaine de recherche, l'analyse structurale, qui précise la notion de réseau en tant qu'objet de recherche, même si la démarche de conceptualisation demeure problématique : *« Il n'y a pas de théorie des réseaux sociaux, et il n'y en aura peut-être jamais. »* (Barnes, 1972, cité par Mercklé, 2004, p.102).

3.3. Analyse structurale et réseau : le réseau comme objet de théorisation.

A la suite des travaux de Simmel, l'analyse structurale instruit un ensemble de modèles théoriques et de méthodes empiriques destiné à analyser les relations entre les individus d'un groupe donné, analyse fondée sur une considération des comportements comme ne pouvant être expliqués par les seules déterminations individuelles : *« (...) il s'agit de comprendre en quel sens une structure contraint concrètement des comportements, tout en résultant des interactions (...) entre les éléments qui la constituent. »* (Forse, 2008, p.3). Le réseau est considéré comme une schématisation possible de l'ensemble des relations entretenues par un groupe d'individu, schématisation permettant de repérer la quantité et la nature des liens engagés et de déterminer les différents enjeux afférents.

3.3.1. Définition et portée de l'analyse structurale.

Se détachant d'une considération métaphorique du réseau, l'analyse structurale privilégie l'étude d'éléments observables et quantifiables, dans l'optique de déterminer et de mesurer le caractère opératoire des structures réticulaires. En 1932, Jacob Levy Moreno (1954) étudie les réseaux d'affinités au sein d'un institut de rééducation basé à Hudson et accueillant 506 jeunes femmes adressées par des tribunaux⁵⁷. A travers l'utilisation de sociogrammes, il met en évidence la place que chaque adolescente occupe par rapport aux autres et la nature des liens d'attraction ou de répulsion entretenus entre les pensionnaires. Cette schématisation des liens permet une compréhension empirique des dynamiques de groupe à l'œuvre dans cet environnement fermé et Moreno met

⁵⁷ L'ouvrage de Jacob Levy Moreno, *Who shall survive? A new approach to the problem of human interrelations*, Nervous and mental disease Publishing Co Washington, 1934, est paru en France sous le titre *Fondements de la sociométrie*, Paris, PUF, 1954.

notamment en évidence que les évactions ne s'organisent pas par pavillon mais par les connexions relationnelles favorisant des passages à l'acte en chaîne.

L'anthropologue John Barnes (1918- 2010) introduit dans les sciences sociales la notion de « social network ». En 1954, il publie dans la revue *Human Relations* un article, *Class and committees in a norwegian Island Parish*, consacré à l'étude des relations entretenues par les habitants de Bremnes, village de 4600 habitants situé sur une petite île de Norvège. Souhaitant rendre compte de l'ensemble des relations que ces habitants entretenaient les uns avec les autres, Barnes avait étudié la nature de ces relations en regard des structures sociales, politiques et industrielles régissant la vie du village, et s'était également penché sur les relations informelles instaurées entre les habitants (relations intra- et inter-familiales, relations de voisinage, etc.), domaine à partir duquel sera établie la définition de « réseau social ».

L'étude de Barnes démontre une possible étude opératoire des réseaux relationnels, mettant notamment en évidence le caractère transitif des relations : si un individu A est en relation avec un individu B et que cet individu B est en relation avec un individu C, la probabilité pour que A et C soient en relation augmente. Barnes introduit également la question des limites ou des frontières du réseau en constatant de façon empirique que les réseaux constitués par les habitants de Bremnes ne se cantonnent pas aux frontières du village, débordant de ces limites pour finalement entourer l'ensemble de la planète. L'analogie entre le réseau et le filet est ici rappelée, la population de Bremnes se structurant dans un maillage serré, « *enmeshed in a close web* », organisant les relations entre les habitants et avec des individus demeurant hors du village. La référence à la double fonction du filet - contenir et laisser passer- définit le réseau comme étant irréductible à une structure organisationnelle close, c'est-à-dire cantonnée aux seules relations entretenues par des éléments contenus à l'intérieur d'un système. De ce constat émerge la question problématique de la détermination des contours du réseau et par là-même des limites conceptuelles de l'analyse structurale : comment délimiter un sujet d'étude qui par définition ne peut être circonscrit dans des frontières clairement identifiables, et comment dans ces conditions définir un modèle théorique spécifique?

Loin d'être un obstacle à l'analyse structurale, cette impossible inscription des réseaux dans un ensemble aux contours délimités a servi de base à la construction de démarches heuristiques à même de figurer les connexions existant entre les individus d'un groupe aux frontières fluctuantes. Le psychologue américain Stanley Milgram (1967, p.61-67) est à ce titre considéré comme le premier à avoir approché de façon empirique le « *problème du petit monde* », dénomination du sentiment exprimé par deux individus lorsqu'ils se découvrent des connaissances communes : « *Comme le monde est petit !* ».

Milgram étudie ce phénomène en mesurant et en analysant l'existence et la longueur des chaînes relationnelles existant entre des individus appartenant à une société suffisamment conséquente en termes de population. Dans l'étude menée avec Jeffrey Travers (1969), il détermine un « individu-objectif », en l'occurrence un agent de change de Boston, et trois populations de départ : 100 personnes choisies au hasard demeurant à Boston, 96 personnes choisies au hasard demeurant dans le Nebraska, et 100 personnes demeurant également dans le Nebraska mais ayant comme point commun le fait de détenir des actions. Chaque personne appartenant aux trois groupes de départ reçoit la consigne de faire parvenir un dossier par la poste à l'individu-objectif, soit de manière directe si elle connaît personnellement l'individu-objectif, soit en l'adressant à un contact personnel susceptible de connaître cet individu-objectif. Pour éviter que le dossier ne revienne à des personnes l'ayant au

préalable adressés à d'autres, une liste d'émargement est établie et chaque participant peut ainsi prendre connaissance de la liste des personnes ayant, avant lui, participé à son acheminement.

Sur les 296 individus des groupes de départ, 217 ont adressé le dossier à une de leurs connaissances et au final 64 dossiers sont parvenus à l'individu-objectif. L'examen des trajectoires des dossiers a permis d'établir une moyenne de 5,2 intermédiaires pour relier un individu d'une population de départ avec l'individu-cible. Et si la constitution des chaînes a varié en fonction des différences de localisation géographique des individus et de la connaissance de l'individu-cible à partir de son activité professionnelle⁵⁸, deux considérations importantes peuvent être dégagées et mises en lien avec notre recherche :

- Travers et Milgram montrent que plus la chaîne est constituée d'intermédiaires, plus la probabilité que le dernier élément abandonne la transmission du dossier est faible, constat que Degenne et Forse (2004, p.19) mettent en regard avec l'influence de la feuille d'émargement. Rapporté au travail social, ce constat interroge la perception par les Assistants de Service Social du rapport entre le nombre de participants à une organisation de réseau et l'efficacité de celle-ci.
- L'étude des trajectoires des dossiers montre l'existence de chemins communs, des éléments intermédiaires figurant dans plusieurs chaînes. Les 64 dossiers parvenus en dernier lieu à l'individu-cible ont été adressés par 26 personnes : une personne (un voisin) a adressé à lui seul 16 dossiers à l'individu-cible, un collègue de travail lui en a fait parvenir 10 et un autre collègue 5. Ce résultat met en exergue l'importance de certains intermédiaires dans une transmission réussie d'un point de départ A vers une destination B, et illustre les degrés variables d'influence des différents éléments d'une organisation dans l'accomplissement d'une tâche donnée : « *Cette convergence des chaînes de communication sur certains individus communs représente un aspect important des réseaux du petit monde.* » (Degenne et Forse, 2004, p.20). Le choix des acteurs sollicités par des Assistants de Service Social dans une démarche de réseau peut être questionné au regard de l'efficacité reconnue ou présumée de certains intermédiaires dans la réussite d'une démarche de coopération.

L'expérience du « *petit monde* » met à jour l'existence d'une distance moyenne séparant deux individus appartenant à une société de masse. Degenne et Forse précisent que des recherches ultérieures ont conforté cette moyenne, même lorsque l'on augmente de façon conséquente les variations entre les groupes de départ. Il a été par ailleurs repéré qu'à l'échelle de la planète, la moyenne des intermédiaires permettant que n'importe quel individu soit en relation avec n'importe quel autre est d'environ 10 ou 12 (Mercklé, 2004, p.14), moyenne finalement assez faible en comparaison avec le nombre total d'habitants sur terre mais qui représente un argument de poids pour une considération du « tout-réseau » mis en avant par Castells (2001)⁵⁹.

Le réseau est ainsi mis en évidence en tant que structure centrale dans les rapports entre les hommes et dans le fonctionnement des organisations. Les travaux de Granovetter (1973 ; 2000) montrent que les ressources auxquelles un individu peut faire appel ne sont pas nécessairement détenues par les

⁵⁸ On ne développera pas ici plus avant les résultats complets de l'expérimentation de Stanley Milgram et Jeffrey Travers. Nous avons retenu les éléments les plus significatifs par rapport à notre recherche.

⁵⁹ Une recherche récente (2011) conforte cette approche : 721 millions d'individus inscrits sur une messagerie instantanée (Facebook) ont entretenu entre eux 69 milliards de liens. 4,7 intermédiaires en moyenne sont nécessaires pour relier deux abonnés dans le monde (Forse, 2012).

personnes constituant son cercle le plus proche mais par des connaissances plus lointaines. Le positionnement d'un individu au sein des différents réseaux de son environnement constitue un facteur central. Le fait pour lui de se trouver par exemple à l'intersection de deux réseaux entretenant un lien faible ou inexistant peut représenter un avantage stratégique certain, la connexion des deux réseaux impliquant le passage par son entremise du flux des informations en circulation. Cette situation que Burt (1995) qualifie de « trou structural » sera particulièrement mise en exergue dans le monde de l'entreprise, la compétence des acteurs étant en partie largement dépendante de leurs positions dans le maillage interne et externe à l'entreprise.

Les relations entre les hommes se rapportent ainsi inévitablement à une dimension réticulaire, et l'analyse structurale pose comme fondement théorique l'impossibilité de s'intéresser aux individus sans considérer l'importance de leurs relations au sein des organisations dans lesquelles ils évoluent, et sans mesurer les effets de ces organisations sur la nature de ces relations. En observant les mouvements de réciprocité inhérents aux liens entre les individus et les structures réticulaires, l'analyse structurale tente une compréhension de la contrainte des comportements individuels par la structure dont la forme et l'évolution sont dans le même temps le résultat des interactions entre les individus.

En résumé, une approche qui ne tiendrait pas compte des effets de l'inscription de l'individu dans son environnement social, culturel, familial, professionnel, etc. apparaît dans cette optique tout aussi incomplète qu'une approche des structures qui ne tiendrait pas compte de l'influence exercée sur elles par la nature des relations entretenues par les individus la composant. L'aphorisme parfois rencontré dans certains documents professionnels selon lequel le réseau ne se décrète pas mais s'entretient, invite à la prudence s'il véhicule dans l'esprit de ceux qui s'y réfèrent une appréciation à sens unique de l'organisation et du fonctionnement des réseaux comme n'étant finalement que les produits des actions des individus concernés, au risque d'omettre l'influence sur ces mêmes acteurs de ce modèle de coopération interindividuelle.

L'approche structurale n'est pas le modèle théorique retenu pour conduire notre travail de recherche. L'analyse structurale s'attache en effet à déterminer, à mesurer, à analyser la réalité des interactions dans un groupe donné d'individus alors que notre axe de recherche porte sur les représentations d'un groupe professionnel sur l'objet « travail en réseau ». Ce modèle théorique a toutefois l'intérêt de montrer l'importance du lien d'interdépendance entre structure organisationnelle et nature des interactions interindividuelles, interdépendance qui influencera les représentations des Assistants de Service Social.

L'approche structurale permet un questionnement central au sujet de la définition du réseau. La multiplicité et l'entrecroisement des entrées définitionnelles : nature et nombre des acteurs le composant, objectifs de la coopération engagée, contextes de son émergence et de son activation, etc., participent à la complexité de son approche et invitent à une détermination de ses contours, préalable nécessaire au travail de recherche.

3.3.2. Théorisation du réseau : la question problématique des frontières.

Par définition, l'analyse structurale considère la structure comme étant influencée par les interactions entre individus, et dans le même temps active dans la nature des relations établies. La structure doit ainsi être définie autant dans ses contours que dans son fonctionnement. L'étude des relations d'un

individu au sein d'un réseau nécessite que soient précisées les frontières de celui-ci, et ce à partir d'une orientation initiale clairement déterminée : la question des relations étudiées concerne-t-elle les interactions amicales, familiales, professionnelles, inclut-elle les personnes que l'individu est à même de citer comme faisant partie de ses connaissances et il convient alors d'intégrer dans l'étude les personnes qu'il ne connaît parfois que de nom ? Cette question est-elle limitée aux personnes avec lesquelles l'individu entretient effectivement un lien direct ? Mais dans le même temps, quels critères retenir pour qualifier l'existence d'une relation effective ? Comment par exemple déterminer les relations d'un individu avec son voisinage : le simple fait de se connaître de vue suffit-il à considérer l'existence d'une relation de voisinage ? Ou faut-il considérer d'autres paramètres tel le fait de se saluer, d'échanger régulièrement quelques mots, de se rendre des services ? etc. A cette difficulté s'ajoute celle de qualifier avec précision la dimension géographique du voisinage : ses limites sont-elles celles de la rue, du quartier, de la maison la plus proche dans le cas d'individus résidant à la campagne, etc.

Les questions de cet ordre sont nombreuses et invitent à opérer des choix entre différents points de vue, démarche non dénuée de subjectivité. Elles témoignent de la complexité entourant la détermination et la délimitation d'un objet d'étude conjuguant une dimension relationnelle et une dimension structurelle. Si la construction d'un échantillon d'individus sur lesquels porte une recherche peut constituer une démarche relativement aisée par le recours à des critères objectivables (âge, sexe, CSP, etc.), la détermination des limites et des frontières de la structure réticulaire étudiée interroge d'emblée la définition retenue du réseau. Cette démarche impose de construire au préalable des indicateurs permettant de circonscrire la structure réticulaire étudiée. A titre d'exemple, Degenne et Forse (2004, p.23) indiquent que certains auteurs retiennent le principe de la détermination d'un réseau par l'ensemble des personnes auxquelles un individu est en capacité de demander quelque chose. Dans ce cas, les limites du réseau étudié sont déterminées par les interactions construites à partir des demandes formulées entre les individus.

Sans une restriction préalable de l'ensemble relationnel à une ou plusieurs de ses composantes⁶⁰, l'approche de la totalité des interactions constitutives d'un réseau est impossible. Tout au plus pourra-t-on proposer un résultat approximatif, tant les déclinaisons des aspects relationnels et interactifs sont multiples, diversifiées, et changeantes en fonction des critères que chaque individu se crée pour mesurer et apprécier la relation qui l'unit à autrui⁶¹.

L'analyse structurale ouvre des perspectives intéressantes au niveau de la mise en parallèle des représentations élaborées sur le travail en réseau avec les contours de l'organisation en place. La déception parfois exprimée par certains professionnels vis-à-vis de l'efficacité du travail en réseau peut notamment s'expliquer par une attention collective davantage portée aux objectifs de la démarche coopérative au détriment d'un effort de clarification préalable des contours du support réticulaire, ceux-ci orientant inévitablement la nature des interactions à l'œuvre et participant à la possibilité ou non d'atteindre les objectifs initialement fixés. L'économie de définition des contours précipite les différents acteurs dans des interactions de nature multiple, les représentations de chacun sur les relations à instaurer avec les autres participants se combinant avec la pluralité des enjeux à l'œuvre

⁶⁰ Restreindre par exemple la question des personnes qu'un individu connaît à la question des personnes qu'il connaît et auxquelles il est en capacité de demander quelque chose constitue une démarche plus facilement exploitable.

⁶¹ A la subjectivité de l'observateur dans sa qualification des interactions à l'œuvre dans une configuration réticulaire donnée s'ajoute la propre subjectivité des acteurs du réseau, chacun pouvant se représenter, de son point de vue, la nature des interactions qu'il établit avec les autres membres du réseau.

(personnel, professionnel, institutionnel) pour générer un fonctionnement réticulaire parfois confus et potentiellement source d'insatisfaction⁶².

La problématisation des frontières du réseau engage une démarche de conceptualisation de cette modalité de coopération, conceptualisation permettant de repérer et d'analyser les différents types de réseaux susceptibles d'être activés par les Assistants de Service Social sollicités pour notre travail de recherche. De cette théorisation de l'objet « réseau » émergent deux composantes repérables dans le domaine du travail social : la superposition des réseaux formels et informels, et l'articulation entre réseau complet et réseau personnel.

3.3.3. Réseau formel et réseau informel.

La délimitation des relations existant entre des individus permet un premier bornage de la structure réticulaire accueillant ces interactions mais ne règle pas totalement la question des limites du réseau, de par la coexistence dans un même espace relationnel de liaisons de type formel et d'autres de type informel. Dans le domaine professionnel, les liaisons de type formel découlent d'une organisation pensée en fonction d'objectifs à atteindre et s'inscrivent dans des schémas fonctionnels orientant les relations entre individus. Les relations informelles se définissent quant à elles à travers les liens qui se construisent hors ou à côté des organisations constituées, englobant par exemple des relations électives tels les choix affinitaires, les relations d'amitiés, etc.

Au niveau des organisations constituées, la séparation entre les relations formelles et les relations informelles demeure par essence incertaine et mouvante au vu de la juxtaposition et de l'interpénétration permanente de ces deux dimensions. La perspective de délimiter un réseau à partir d'indicateurs sélectionnant les seules connexions de nature professionnelle dans l'optique d'étudier les interrelations existant au sein d'une organisation se justifierait dans une démarche de simplification de la dimension réticulaire à prendre en compte, mais se verrait opposer l'impossibilité de séparer les niveaux « formel » et « informel » sans risquer de dénaturer la réalité des relations interindividuelles, et donc de fausser les résultats de la recherche.

Une telle démarche serait même contre-productive en niant l'importance de la cohabitation et de l'articulation entre relations formelles et relations informelles, certains travaux (Crozier et Friedberg, 1981 ; Dejours, 1998) démontrant combien le fonctionnement d'une entreprise dépend étroitement de la présence conjointe de ces deux formes de relations. Cette propriété est notamment justifiée par un impossible fonctionnement de l'entreprise en vase clos, sa survie et son développement dépendant de sa capacité à se déployer sur l'extérieur en s'intégrant efficacement dans un système concurrentiel relevant de l'économie de marché. Cette nécessaire ouverture sur l'extérieur élargit de fait la dimension de réseau à prendre en compte, les relations entretenues par les professionnels ne se cantonnant pas aux limites spatiales et institutionnelles de l'entreprise, les dépassant au contraire pour s'inscrire dans d'autres configurations réticulaires. L'étude des réseaux constitutifs du fonctionnement d'une entreprise ne peut se limiter à la seule prise en compte des interactions contenues dans un système fermé, devant dans le même temps intégrer l'ensemble des relations entretenues par les

⁶² Sur ce sujet, on peut repérer en parcourant la littérature spécialisée en travail social à quel point la question du travail en réseau est régulièrement abordée sous l'angle de sa mise en pratique, à travers une vision positive de la coopération comme réponse efficace à la complexité de la question sociale. Il est beaucoup plus rarement abordé à travers une réflexion préalable à l'action portant sur le lien d'interdépendance entre structure du réseau et nature des interactions entre les participants.

acteurs avec les différents environnements concernés par les objectifs de la structure⁶³. Tout comme les relations à l'interne, les interactions à l'externe obéissent à la mobilisation juxtaposée de contacts formels et informels qui influe sur l'organisation et l'efficacité des réseaux sollicités.

Les interactions fonctionnelles orientées par les rôles et les fonctions des individus figurés dans les organigrammes sont également largement sous-tendues par la coexistence de relations informelles que l'on peut mesurer à l'aide d'un sociogramme, méthode de présentation et d'exploration des données sociométriques élaborée par Moreno (1954). Cette double caractéristique complexifie la détermination des limites du réseau, les relations informelles étant par nature fluctuantes, ponctuelles, et parfois en décalage ou en opposition avec les modalités relationnelles prévues par le schéma organisationnel. Dans le même temps, elle permet de déterminer la structure fondamentale du réseau en prenant en compte l'ensemble des facteurs influençant la posture des acteurs tels les dimensions affinitaires et électives, les facteurs socioculturels, les normes, les relations des individus avec l'extérieur, etc. S'intéresser à la nature des liens entre acteurs d'une entreprise ou d'une organisation en réduisant la détermination du réseau à la seule structure relationnelle repérable au sein de cette entreprise ou de cette organisation constituerait « *un appauvrissement inacceptable en sociologie.* » (Lazega, 1998, p.5).

L'importance de la dimension informelle infirme l'hypothèse selon laquelle les interactions des individus seraient exclusivement le produit de l'organisation dans laquelle ils évoluent. L'étude de la structure et de la dynamique de réseau doit de fait intégrer cette dimension qui par ailleurs influe sur les représentations d'un individu ou d'un groupe.

L'approche des représentations des Assistants de Service Social sur le travail en réseau nécessitera de mesurer les effets de la coexistence relations formelles / relations informelles sur la perception par ces professionnels de la place et de la légitimité des autres acteurs concernés par la démarche. Cette perception oriente directement le fonctionnement du réseau à travers d'une part la nature des liens établis entre les participants et d'autre part le positionnement personnel et professionnel des Assistants de Service Social. La double dimension des relations engagées entre acteurs s'ajoute ainsi à la complexité du réseau en tant qu'espace d'interactions multiples et insiste sur la question de ses frontières, question que l'articulation entre réseau complet et réseau personnel permet de préciser.

3.3.4. Réseau complet et réseau personnel.

Dans la lignée de la sociométrie de Moreno, l'approche des réseaux, et notamment des réseaux sociaux, s'est largement orientée vers une recherche de modélisation scientifique du repérage et du décryptage des interactions entre acteurs⁶⁴. La volonté de transcription rationnelle de l'ensemble des interrelations et des interactions s'est appuyée sur une mobilisation de la théorie des graphes et de la logique matricielle dans l'objectif de figurer les organisations de réseau et d'en saisir les propriétés de fonctionnement. Cette orientation théorique s'est révélée probante pour déterminer des paramètres de mesure des interrelations, notamment pour sérier et analyser les différentes formes de sociabilités. La densité et la multiplicité⁶⁵ des relations entretenues, la nature et la portée des liens d'appartenance,

⁶³ La notion de partenariat correspond à cette approche des relations entretenues par une structure professionnelle avec d'autres acteurs (les « partenaires ») pour favoriser la mise en œuvre de ses objectifs.

⁶⁴ Vincent Lemieux (1999) privilégie la dénomination « *réseaux d'acteurs sociaux* » à celle de « *réseaux sociaux* », insistant sur la place et le rôle de l'individu dans les échanges communicationnels.

⁶⁵ On qualifie de « *multiplexe* » une relation utilisée pour plusieurs échanges simultanés.

l'influence des relations affinitaires ou électives, la centralité de certains acteurs, la cohésion générale du système relationnel, sont autant de critères mobilisés pour une détermination du réseau complet d'un individu ou d'un groupe d'individus, et pour une schématisation des liens d'interdépendance et d'influence réciproque entre acteurs et structures⁶⁶.

Cette approche mathématique des réseaux permet d'approcher l'exhaustivité des relations existant au sein d'un système donné, mais interroge à nouveau les critères de délimitation des frontières de l'organisation réticulaire étudiée. Comme évoqué précédemment, cette question des contours du réseau est problématique car marquée par la subjectivité, tant au niveau du chercheur amené à les déterminer de façon arbitraire qu'au niveau des individus qui les établissent à partir de leurs propres représentations. A la superposition des liens formels et informels s'ajoute ainsi la notion de réseau personnel.

Dans une analyse de réseau, la notion de réseau personnel (traduit en anglais par *personal network* ou *ego network*) recouvre des démarches prospectives dans lesquelles l'individu concerné nomme les personnes avec lesquelles il entretient des relations. Le réseau personnel est défini par l'ensemble des liens nommés par cet individu et les relations décrites sont sérieées et analysées à partir d'indicateurs de genre (amis, parents, collègues de travail, etc.) permettant de mesurer l'étendue, la nature et la densité des rapports interindividuels.

L'étude des réseaux personnels peut rarement se construire sur les considérations de la personne interrogée quant aux connaissances avec lesquelles elle estime être en relation. Sont également incluses dans l'analyse les relations entre les acteurs cités par la personne interrogée⁶⁷. Dans la recherche de réseau de connaissances, demander à un individu de nommer toutes les personnes qu'il connaît génère un nombre considérable de réponses (un individu peut citer plusieurs milliers de personnes) difficiles, voire impossibles, à exploiter. L'approche des réseaux relationnels est par conséquent souvent réduite sous la forme de cercles de connaissances (le cercle professionnel, les amis, la famille, les voisins, etc.) limitant les réponses possibles et facilitant l'étude comparative et combinatoire des différents atomes sociaux. La fréquence et la densité des relations désignées par un individu peuvent être plus facilement repérées, même si l'exercice se heurte à des difficultés d'ordre pratique⁶⁸ et à la subjectivité de l'individu⁶⁹.

Le fait que les relations énumérées par un individu ne soient pas directement mesurables par le chercheur ne permet pas que soit déterminé avec justesse et objectivité l'ensemble des composantes de la structure réticulaire observée, situation qui constitue un frein non négligeable à l'analyse

⁶⁶ Pour une approche plus complète de cette analyse, nous renvoyons à l'ouvrage de Degenne et Forse (2004) qui développe de façon particulièrement argumentée les tenants et les aboutissants de cette modélisation mathématique.

⁶⁷ Jacob Levy Moreno qualifiait d'« atome social » l'ensemble formé par les relations directes d'un individu avec des alter et par les relations entretenues entre ces derniers. De son côté, John Barnes désignait par « étoile » les contacts directs de l'individu avec d'autres acteurs, et par « zone » l'ensemble des relations concernant cet individu (relations directes et relations entre les acteurs désignés).

⁶⁸ Alain Degenne et Michel Forsé (2004, p.27) précisent que pour construire un indicateur sur la densité des réseaux, il faudrait être en capacité d'aller questionner chaque individu de l'étoile pour mesurer s'ils sont eux-mêmes liés entre eux, démarche qui atteint rapidement ses limites en termes de faisabilité.

⁶⁹ Demander à un individu de déterminer par lui-même la fréquence et la densité des relations existant au sein de son réseau génère évidemment des réponses subjectives, personne ne pouvant s'exprimer avec certitude sur la nature de la relation unissant deux personnes appartenant à son réseau.

structurale : « *La méthode structurale est très sensible aux valeurs manquantes qui limitent drastiquement l'application de ses modèles.* » (Lazega, 1998, p.5).

Se superposent en effet deux recueils de données : le recensement auprès d'un individu des relations qu'il entretient avec d'autres personnes d'une part, et des relations qu'il perçoit ou qu'il suppose existantes entre ces autres personnes d'autre part. Ces recueils ne peuvent être fusionnés en raison de leur appartenance distincte à deux dimensions différentes, les faits observables et les représentations :

« D'une part, on sait qu'un individu n'a pas nécessairement une bonne connaissance des relations à l'intérieur de son réseau ; d'autre part, les données recueillies ne sont pas du même ordre que celles entre ego et ses relations directes. Ces relations ont un caractère factuel tandis que les relations entre alters sont de l'ordre de la représentation. Or ces données seront ensuite traitées comme si elles constituaient un ensemble homogène. Le risque est donc grand d'amalgamer deux types de réalités bien distincts. » (Degenne et Forse, 2004, p.27).

Bien que riche d'enseignements, l'analyse des réseaux personnels apparaît limitée par cette irréductibilité des deux niveaux de relations à un ensemble directement observable et clairement quantifiable. Elle présente toutefois l'intérêt de considérer dans une même importance les relations directes d'un individu avec d'autres acteurs et les relations indirectes entretenues entre ces acteurs et décrites par l'individu en fonction des représentations qu'il s'en construit. Omettre l'influence de ces niveaux sur le fonctionnement d'un réseau aboutirait à détourner la pertinence de l'analyse structurale dans la compréhension de son fonctionnement, même si des réserves s'expriment sur l'utilisation de données issues des réseaux personnels pour construire une analyse de ce type. (Lazega, 1998).

Associée à la subjectivité inhérente aux individus dans leurs descriptions des systèmes interrelationnels, la difficulté de circonscrire une organisation du réseau de façon probante sans l'amputer de certaines de ses composantes invite à déterminer un support théorique et méthodologique pertinent pour analyser le rapport des Assistants de Service Social au travail en réseau. L'intérêt porté aux modélisations mathématiques des configurations réticulaires ne doit pas éclipser la possibilité de structurer des études de réseau sous un autre angle, et les démarches empiriques construites sur une dimension interprétative des considérations des acteurs sur les réseaux représentent une réponse aux limites de l'analyse structurale.

CHAPITRE 4. Le réseau dans le travail social : l'imagerie réticulaire entre lecture croisée des problématiques et organisation des missions.

En raison de son essence même qui est la rencontre avec autrui, le travail social et médico-social entretient un rapport étroit avec la dimension des réseaux, que ceux-ci prennent la forme de coopérations interdisciplinaires et interinstitutionnelles, de prises en compte des sphères amicales et familiales des usagers, ou bien qu'ils soient le produit de textes réglementaires incitant à la complémentarité des dispositifs et des interventions. Du fait de la diversité du champ de l'action sociale et médico-sociale, le réseau présente des déclinaisons multiples. Sa dimension transversale découlant de la diversité des missions et de la pluralité des pratiques professionnelles ne peut dès lors se résumer à une définition unique. Cinq grandes catégorisations des activités de réseau à l'œuvre dans le secteur social et médico-social peuvent être dégagées :

- le pairage qui consiste à mettre en lien deux personnes, par exemple un usager et un intervenant social ou médico-social, un usager et un bénévole. Cette approche se nourrit des dynamiques de médiation, d'entremise et de relais.
- la mise en réseau de personnes dans l'objectif de rencontre et/ou d'aide mutuelle,
- la mobilisation du réseau primaire d'une personne dans la perspective de favoriser par l'environnement proche la prise en charge des difficultés présentées,
- l'activation de réseaux secondaires définis par le rassemblement d'intervenants de diverses institutions dans l'objectif de prendre en charge collectivement une problématique donnée,
- le développement des organisations de travail autour d'un fonctionnement en réseau responsabilisant les équipes pour une meilleure efficacité. (Bouquet, 2006).

Outre leur utilité dans une démarche de différenciation parfois malaisée entre travail en réseau et partenariat, ces cinq catégories facilitent le repérage des différents champs d'expression du réseau ainsi que ses différents niveaux de mise en œuvre, expression et niveaux pouvant varier selon la nature des missions, le positionnement des professionnels et les repères institutionnels et réglementaires en vigueur. Ces variations sont autant le reflet des pratiques de terrain que l'expression des orientations réglementaires encadrant les missions. L'élasticité de la figure du réseau autorise en effet une approche de la démarche dans une dynamique oscillant entre son adaptation concrète par les professionnels de terrain en fonction des situations de travail, et son orientation à partir des cadres institutionnels fixant ses objectifs et son organisation. En d'autres termes, le travail en réseau n'est pas activé par les professionnels des secteurs social et médico-social uniquement en fonction des repères institutionnels délimitant les conditions de sa mise en œuvre. Il se déploie également dans une appréciation par chaque professionnel de son adéquation à la situation de l'usager, la spécificité de chaque problématique à traiter entraînant de fait une déclinaison singulière du recours au réseau.

Dans une dynamique rappelant la dialectique entre horizontalité et verticalité des échanges, les démarches de réseau repérables au niveau du secteur social et médico-social apparaissent largement structurées sur ce rapport entre adaptation des interventions aux réalités de terrain et cadres réglementaires et institutionnels. Leurs déclinaisons plurielles s'inspirent de fait autant des repères institués que d'une créativité liée à l'appréciation subjective de la problématique et marquée par la dimension informelle inhérente aux contacts interpersonnels et interprofessionnels. Le secteur social et médico-social constitue à ce titre un champ d'expression des différentes facettes du réseau en raison de l'impossible réduction des relations avec les usagers et avec les autres acteurs à une standardisation de la rencontre. L'exercice des missions se construit en effet sur une articulation complexe et à chaque

fois revisitée des données réglementaires, du réseau de l'usager, et du réseau professionnel et personnel de l'intervenant.

Il est à ce sujet intéressant de préciser le degré de pénétration de la figure du réseau dans le secteur avant de mettre en lien les représentations des Assistants de Service Social avec la triple influence des cadres institutionnels, de la nature des problématiques à traiter, et du positionnement individuel des professionnels rencontrés vis-à-vis de cette démarche. L'étendue et la diversité des champs professionnels employant des Assistants de Service Social nécessitent que cette approche du réseau ne se cantonne pas au secteur social et médico-social mais qu'elle intègre également le secteur sanitaire. Il s'agit à partir de quelques marqueurs significatifs de l'histoire de ces trois secteurs de repérer la place et l'influence du réseau dans une configuration générale particulière. La séparation des missions et des services justifiée par l'historicité des prises en charge dispensées se confronte en effet à la question centrale et récurrente d'une partition trop stricte des problématiques risquant de limiter ou d'empêcher une prise en charge globale et unifiée des besoins de la personne. En contrepoint de cette préoccupation, le réseau constitue un outil de possible décroisement en vue d'une approche plus globale et cohérente des difficultés présentées par un usager.

Nous aborderons dans un premier temps l'inscription du réseau dans le secteur sanitaire, secteur précédant les secteurs social et médico-social dans une institutionnalisation du réseau comme outil de décroisement. Nous déterminerons ensuite la nature et le degré de pénétration de la figure du réseau dans le secteur social afin d'en dégager les principaux enjeux à même de nourrir le système représentationnel que nous étudions. Nous ne traiterons pas dans ce chapitre le cas spécifique du Service Social, la genèse et l'évolution de ce dernier étant développées dans la cinquième partie de notre écrit. Le secteur médico-social sera intégré dans le secteur social, la mouvance de sa définition et de ses contours en fonction de l'environnement législatif ne permettant pas de le considérer comme un secteur pleinement autonome⁷⁰.

1. Le réseau dans le secteur sanitaire : une volonté de décroisement des pratiques et des structures soutenue par l'évolution des représentations sur le malade.

L'historique des textes législatifs et réglementaires organisant les champs de l'action sociale et du secteur sanitaire montre la prégnance d'une logique segmentaire découlant en partie de l'organisation centralisée de l'Etat. Encouragée par les différents codes napoléoniens et par la coexistence d'administrations séparées en charge de secteurs clairement définis, cette logique a procédé à un empilement de dispositifs organisant l'ensemble des réponses sociales et sanitaires en négligeant la nécessaire transversalité de celles-ci au regard de certaines problématiques.

La spécification des cadres réglementaires et des administrations chargées de veiller à leur application a entraîné une partition relativement tranchée du social et du sanitaire, la loi hospitalière n°70-1318 du 31 décembre 1970 et les lois du 30 juin 1975 ayant structuré l'approche des problématiques et des personnes dans une logique de blocs : dimension de soin d'un côté et dimension sociale de l'autre.

⁷⁰ Les lois 75-534 d'orientation en faveur des personnes handicapées et 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales sont considérées à la base de la création d'un secteur médico-social majoritairement développé et géré par des initiatives privées, le secteur sanitaire étant de son côté pleinement versé dans le domaine public. La loi du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires (Loi HPST) a placé le secteur médico-social sous la compétence des Agences Régionales de Santé (ARS) le détachant de son affiliation au secteur social pour le rapprocher du secteur soins.

(Conseil Supérieur du Travail Social, 2007a, p.30-32). Au niveau du secteur sanitaire, ce cloisonnement apparaît davantage le résultat d'une organisation historique des services que d'une volonté revendiquée de séparer strictement et définitivement les problématiques. L'histoire de la psychiatrie est à ce titre éclairante. Le « grand enfermement » décrit par Foucault (1972) correspond en effet à une prise en compte de la différence construite sur une mise à l'écart de celle-ci dans un objectif de protection de l'organisation sociétale, mise à l'écart se soldant par un accueil indifférencié des malades, des enfants abandonnés et des déviants sociaux. Mais l'histoire de la psychiatrie ne peut se réduire à cette seule logique, un regard plus attentif sur l'évolution de ce secteur témoignant de l'existence en parallèle de la logique asilaire d'une recherche ancienne de combinaison entre soins dispensés dans les murs et alternatives à l'enfermement (Jaeger, 2012, p.9-28).

1.1. Entre partition et décloisonnement : l'exemple de la psychiatrie.

La structuration de ce secteur entre enfermement et ouverture s'est engagée à partir d'une dialectique exclusion / inclusion ne permettant pas de présenter le système asilaire comme une réponse unique et exclusive à l'expression des désordres mentaux. En parallèle à ces structures fermées se sont en effet multipliées les initiatives publiques et privées posant les prémices d'une considération transversale des problématiques et inaugurant par là-même l'opportunité d'une complémentarité entre services.

La rupture de la psychiatrie avec le système asilaire s'est engagée dès les années 20 avec les premiers dispensaires d'hygiène mentale reconnus par la circulaire du 13 octobre 1937, mais c'est véritablement avec la circulaire du 15 mars 1960 relative au programme d'organisation et d'équipement des départements en matière de lutte contre les maladies mentales que la prise en charge des personnes malades mentales s'est résolument orientée vers une approche partagée initiant la pluridisciplinarité des acteurs concernés. Cette circulaire organise en effet la psychiatrie en secteurs composés d'« équipes médico-sociales » chargées d'« assurer pour tous les malades, hommes et femmes, la continuité indispensable entre le dépistage, le traitement sans hospitalisation quand il est possible, les soins avec hospitalisation et, enfin, la surveillance de postcure. ». Les bases des logiques partenariales et de travail en réseau sont posées à travers l'affirmation d'un rapprochement du soin avec la dimension sociale, d'une sectorisation des interventions et des intervenants favorisant la construction de réponses coopératives en lien avec l'environnement local, et d'une continuité de l'accompagnement mobilisant différents acteurs autour de la situation du patient⁷¹.

La loi n°70-1318 du 31 décembre 1970 portant réforme hospitalière intègre les hôpitaux psychiatriques dans la catégorie des Centres Hospitaliers Spécialisés et conforte la territorialisation des soins à travers l'instauration d'une « carte sanitaire de la France » (Article 44). L'assise de l'hôpital comme structure de soins à disposition de l'ensemble de la population est par ailleurs soulignée par la dimension de service public : « A l'article L271 de la sécurité sociale, les mots « établissements hospitaliers publics » sont remplacés par les mots « établissements qui assurent le service public hospitalier. » ».

La circulaire du 14 mars 1990 relative aux orientations de la politique de santé mentale insiste sur la nécessité d'une ouverture de la psychiatrie, d'une coopération accrue avec les services environnants et d'une inscription plus visible dans l'environnement : « Le secteur psychiatrique doit développer les liens avec les autres praticiens de santé, les acteurs sociaux, les établissements médico-sociaux et la

⁷¹ A cette époque apparaissent également au niveau de l'hôpital général les premières expériences d'hospitalisation à domicile mobilisant la coordination d'acteurs de soins et de travailleurs sociaux autour de patients atteints de cancer.

population. ». L'incitation à considérer « l'individu, la famille et le groupe social ou communauté » préfigure les interventions sur le réseau primaire, orientation soutenue par une coopération escomptée avec les associations de parents, de familles, d'amis, de malades ou d'anciens malades. Selon les termes de la loi, ces associations établissent des « réseaux de solidarité » avec lesquels il convient d'établir des contacts. Le développement de la coopération avec les autres institutions est clairement envisagé dans une logique de complémentarité et non de superposition intrusive et désordonnée:

« Une attention particulière est à apporter au développement des relations entre les équipes de secteur psychiatrique et les institutions sanitaires, sociales et médico-sociales implantées sur leur secteur. Il ne s'agit pas d'imposer une intervention de secteur psychiatrique à toute institution sanitaire, sociale ou médico-sociale recevant des personnes pouvant présenter des troubles mentaux, mais de veiller à ce que les populations accueillies dans ces institutions aient accès à des soins psychiatriques en tant que de besoin. ».

1.2. Le secteur sanitaire : genèse d'une ouverture sur le social.

Le secteur sanitaire se distingue par une attention particulière portée d'une part à l'intégration des structures hospitalières dans leur environnement proche et d'autre part à la nécessité d'un décloisonnement institutionnel portée par une vision du soin ne pouvant ignorer les facteurs sociaux dans la genèse et dans le traitement des symptômes présentés par un patient. Cette dynamique qui apparaît dans les années 1980 est largement influencée par la question de la précarité, les constats d'un lien de cause à effet entre difficultés sociales et problématiques de santé étant notamment à la base de la création des réseaux santé-précarité. Ces réseaux, pour beaucoup issus de mobilisations locales réunissant professionnels et bénévoles, se sont progressivement structurés et orientés dans l'approche de problématiques spécifiques tels la toxicomanie, le sida, l'alcoolisme. A travers des expérimentations riches et multiples, ces initiatives ont pleinement participé à la reconnaissance d'une transversalité possible des interventions et des intervenants, et ont largement initié une institutionnalisation conséquente des fonctionnements en réseau et un développement de ces derniers sur des thématiques singulières comme en témoigne le nombre important de circulaires rappelé par le Conseil Supérieur du Travail Social (2007a, p.32) :

- Circulaire DGS/DH n°612 du 04 juin 1991 relative à la mise en place des réseaux ville-hôpital dans le cadre de la prévention et de la prise en charge sanitaire et sociale des personnes atteintes d'infection à VIH.
- Circulaire DGS/DH n°94-15 du 07 mars 1994 relative à la mise en place des réseaux toxicomanie, à la suite de la circulaire n°93-72 du 09 novembre 1993.
- Circulaires DGS n°74 bis du 02 décembre 1993 et n°88 du 01 décembre 1994 relatives à la mise en place de réseaux de santé de proximité.
- Circulaire DGS/DH n°44 du 09 mai 1995 relative à l'organisation des soins pour les patients atteints d'hépatite C.
- Circulaire DGS n°707 du 19 novembre 1996 relative à la promotion du travail en réseau pour l'organisation de la prise en charge précoce des problèmes liés à l'alcool.
- Circulaire DGS/DAS/DIRMI n°97-568 du 19 août 1997 relative aux actions de santé en faveur des personnes en difficulté.
- Circulaire DGS/DH n°98-188 du 24 mars 1998 relative à l'organisation des soins en cancérologie dans les établissements d'hospitalisation publics et privés.
- Circulaire DGS/DH n°99-264 du 04 mai 1999 relative à l'organisation des soins pour la prise en charge du diabète de type 2, non insulino-dépendant.

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Circulaire DGS/DH n° 99-299 du 21 mai 1999 relative à l'organisation des soins pour les personnes atteintes d'hépatite C.- Circulaire DGS/DAS/DH/DSS/DIRMI n°99-648 du 2 novembre 1999 relative aux réseaux de soins préventifs, curatifs, palliatifs ou sociaux. |
|--|

Cette reconnaissance législative des réseaux traduit le besoin de leur mise en cohérence au sein de dispositions organisées et orchestrées par l'Etat. Les ordonnances dites « Juppé » de 1996⁷² apportent une première assise réglementaire aux réseaux en instaurant les « réseaux de soins », ces derniers ayant pour objet :

*« d'assurer une meilleure orientation du patient, de favoriser la coordination et la continuité des soins qui lui sont dispensés et de promouvoir la délivrance de soins de proximité de qualité. Ils peuvent associer des médecins libéraux et d'autres professionnels de santé et des organismes à vocation sanitaire ou sociale. »*⁷³.

La possibilité est également offerte d'une participation à des :

*« actions expérimentales (...) dans le domaine médical ou médico-social sur l'ensemble du territoire, en vue de promouvoir, avec l'accord du bénéficiaire de l'assurance maladie concerné, des formes nouvelles de prise en charge des patients et d'organiser un accès plus rationnel au système de soins ainsi qu'une meilleure coordination dans cette prise en charge, qu'il s'agisse de soins ou de prévention. »*⁷⁴.

Ces expérimentations peuvent autant porter sur « l'accès des patients au système de soins » que sur une « prise en charge globale de patients atteints de pathologies lourdes ou chroniques. »⁷⁵.

Le réseau devient reconnu en tant que mode organisationnel susceptible de promouvoir des expérimentations en termes de décloisonnement des services et d'approches plurielles de problématiques spécifiques. Cette invitation à la créativité à laquelle « toute personne physique ou morale »⁷⁶ peut prétendre s'accompagne toutefois d'un encadrement procédural strict, les dérogations possibles au Code de la sécurité sociale étant assujetties à l'avis de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM), du Conseil d'Orientation des Filières et Réseaux de Soins (COFRES), de l'Union Régionale des Caisses d'Assurances Maladie (URCAM), de l'Agence Régionale de l'Hospitalisation (ARH) si le projet concerne un établissement hospitalier et de la Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales (DRASS).

Cet encadrement des réseaux inaugure leur intégration dans le maillage institutionnel des réponses de soins. La circulaire du 25 novembre 1999 relative aux réseaux de soins préventifs, curatifs, palliatifs ou sociaux⁷⁷ établit une synthèse des expériences de réseau et des textes afférents, précise les modalités d'instruction des demandes de financement des réseaux, rappelle la place centrale devant être dévolue à l'usager et encourage les « réseaux par pathologie » à évoluer vers des « réseaux polyvalents de proximité ». La circulaire propose également en annexe 2 une « typologie pratique des

⁷² Ordonnances n°96-345 relative à la maîtrise médicalisée des dépenses de soins et 96-346 portant réforme de l'hospitalisation publique et privée du 24 avril 1996.

⁷³ Article L 712-3-2 Ordonnance 96-346.

⁷⁴ Article L 162-31-1 Ordonnance 96-345.

⁷⁵ Ibid.

⁷⁶ Ibid.

⁷⁷ Circulaire DGS /DAS/DH/DSS/DIRMI n°99-648 du 25 novembre 1999 relative aux réseaux de soins préventifs, curatifs, palliatifs ou sociaux.

réseaux actuels ou proposés pour un proche avenir » : « les réseaux inter-établissements », « les réseaux thématiques purs », « les réseaux évoluant vers des réseaux de santé de proximité » et « les réseaux prévus par l'article L.162-31-1 du code de la sécurité sociale ».

Avec une centralisation de leurs demandes de financement à laquelle s'ajoute une invitation à se conformer à des « *cahiers des charges* »⁷⁸, les réseaux accèdent à part entière au rang de structures en participant à l'organisation générale des politiques de soins. Cette évolution trouve sa pleine expression dans la loi n°2002-303 du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé qui instaure une forme unique et légale de réseau, les « *réseaux de santé* » en encadrant leur forme, leur objet, leurs missions et leurs financements⁷⁹. Les objectifs de ces réseaux sont clairement définis à travers l'article 84 du chapitre V de la loi intitulé « Réseaux » :

« Les réseaux de santé ont pour objet de favoriser l'accès aux soins, la coordination, la continuité ou l'interdisciplinarité des prises en charge sanitaires, notamment de celles qui sont spécifiques à certaines populations, pathologies ou activités sanitaires. Ils assurent une prise en charge adaptée aux besoins de la personne tant sur le plan de l'éducation à la santé, de la prévention, du diagnostic que des soins. Ils peuvent participer à des actions de santé publique. Ils procèdent à des actions d'évaluation afin de garantir la qualité de leurs services et prestations. Ils sont constitués entre les professionnels de santé libéraux, les médecins du travail, des établissements de santé, des centres de santé, des institutions sociales ou médico-sociales et des organisations à vocation sanitaire ou sociale, ainsi qu'avec des représentants des usagers. ».

Ce cadrage des missions dévolues aux réseaux de santé est assorti d'une dimension évaluative, l'octroi de subventions étant soumis au respect des « *critères de qualité* » et « *des conditions d'organisation, de fonctionnement et d'évaluation fixés par décret* ». La reconnaissance des réseaux s'opère ainsi en contrepartie d'une logique d'évaluation à partir de laquelle se basent dorénavant les décisions de « *financer ou de ne contribuer à financer que les réseaux de santé qui apportent une réelle valeur ajoutée aux patients et aux professionnels, démontrée par des évaluations.* »⁸⁰.

La loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 « portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires », dite loi HPST, poursuit cet ancrage des réseaux en les inscrivant dans un rapport revisité entre santé et action sociale. Le clivage traditionnel et ancien entre ces deux domaines est remis en cause par la création des Agences Régionales de Santé (ARS) chargées de mettre simultanément en œuvre « *des objectifs de la politique nationale de santé définie à l'article L 1411-1 du présent code [code de la santé publique]* » et « *des principes de l'action sociale et médico-sociale énoncés aux articles L 116-1 et L 116-2 du code de l'action sociale et des familles.* »⁸¹. Le découplage entre les secteurs sanitaire et social se décline dorénavant à travers une gestion rassemblée des activités de ces deux secteurs soutenue par une modification substantielle des frontières entre le sanitaire, le social et le médico-social. Ce dernier, défini par les lois de 1975, est intégré dans le domaine des compétences des ARS, démarche insistant sur une prise en compte des dimensions de soin dans l'approche des problématiques sociales. Bien que séduisant dans sa perspective de globalisation des problématiques, le rapprochement des deux secteurs n'est toutefois

⁷⁸ Circulaire DGS /DAS/DH/DSS/DIRMI n°99-648 du 25 novembre 1999 relative aux réseaux de soins préventifs, curatifs, palliatifs ou sociaux.

⁷⁹ Les financements seront ensuite assurés par un seul organisme : le Fonds d'Intervention pour la Qualité et la Coordination des Soins (FIQCS), par décret du 15 mai 2007

⁸⁰ Circulaire du 02 mars 2007 relative aux orientations en matière de réseaux de santé.

⁸¹ Article 118.

pas suffisant ni exempt de complexité, la mise en cohérence d'une « *conception extensive de la santé* » avec une « *conception extensive des finalités de l'action sociale* » devant être encore recherchée pour garantir la complémentarité des politiques d'action sociale et de santé publique (Jaeger, 2012, p.122-128). Le maintien de deux volets législatifs - la loi de santé publique et la loi de cohésion sociale - témoigne à lui seul de la division structurelle qui perdure entre le secteur sanitaire et le secteur social.

Dans leur positionnement à l'interface des secteurs sanitaire et social, le devenir des réseaux de santé fait l'objet d'une attention particulière de la Direction générale de l'offre de soins à travers notamment le « *Guide méthodologique. Améliorer la coordination des soins : comment faire évoluer les réseaux de santé ?* » édité en octobre 2012. Le nombre conséquent des réseaux de santé⁸² ainsi que l'importance des sommes engagées pour leur fonctionnement⁸³ légitiment les interrogations de la Direction générale de l'offre de soins en termes de pertinence et de cohérence de ces différentes organisations. L'approche évaluative des réseaux est en effet confirmée et justifiée par un bilan « contrasté » : évoquant les dix années écoulées depuis la circulaire du 04 mars 2002, la Direction générale de l'offre de soins note une « *forte hétérogénéité dans l'activité des réseaux de santé* » (p.7) rendant difficile l'identification d'« *objectifs opérationnels communs* » (p.7). Concernant certains réseaux, il est noté un détournement de l'activité de coordination vers une démarche de soins se substituant aux structures existantes et une activité générale s'inscrivant hors « *cahier des charges type* » et hors « *cadre préalable d'évaluation des résultats* » (p.7). Devant ces constats, la nécessité d'un état des lieux des réseaux existants est suggérée et l'éventualité de mettre un terme à l'activité de réseaux « *dont l'efficacité ne pourrait être améliorée à court terme et dont l'activité ne pourrait être réorientée.* » (p.28) est avancée. Est également soulignée la perspective d'une contractualisation des réseaux afin de mieux définir leurs objectifs et de déterminer des indicateurs précis d'évaluation et de suivi.

L'évolution des réseaux dans le secteur hospitalier s'inscrit, on le voit, dans une transformation progressive des cadres institutionnels et réglementaires correspondant à une volonté de décloisonnement des secteurs sanitaire et social structurée sur l'impossible partition des problématiques des usagers et des interventions des professionnels. L'émergence des réseaux de santé et leur développement substantiel témoignent à eux seuls de l'intérêt porté à une appréhension réticulaire des démarches de soins, mais interrogent en même temps leur coordination et leur mise en cohérence avec les structures déjà existantes⁸⁴. La structuration de ces réseaux et leur mise en conformité sous condition d'attribution des fonds opèrent certes une clarification du maillage interinstitutionnel mais créent dans le même temps les conditions d'un éventuel glissement de leur originalité initiale vers une institutionnalisation normative de leurs objectifs et de leur fonctionnement.

Le recentrage des réseaux dans leur activité de coordination a ainsi abouti à une définition plus formelle de leur raison d'être et de leur fonctionnement. La gestion par les Agences Régionales de

⁸² Le *Guide méthodologique. Améliorer la coordination des soins : comment faire évoluer les réseaux de santé ?* » fait état d'« environ 700 réseaux de santé » employant « environ 2100 ETP en 2001 ».

⁸³ 167 millions d'euros en 2001. (Source : *Guide méthodologique. Améliorer la coordination des soins : comment faire évoluer les réseaux de santé ?*)). Précédemment financée par le FIQCS (Fonds d'Intervention pour la Qualité et la Coordination des Soins), ce budget est depuis 2012 attribué par le FIR (Fonds d'Intervention Régionale) à partir des orientations décidées par les ARS (Agences Régionales de Santé). Le FIQCS finance dorénavant exclusivement les expérimentations nationales favorisant la coordination des soins dispensés en ville.

⁸⁴ L'exemple des réseaux de soins Ville/Hôpital constitue à ce titre un exemple tout à fait éclairant sur la nécessité impérieuse d'une prise en charge globale des patients mais également sur les limites de l'articulation entre partenariat et réseau (Schweyer, 2001).

Santé (ARS) des territoires de santé à travers l'élaboration des Projets Régionaux de Santé (PRS) poursuit l'objectif d'une coordination effective et efficace des services et institutions intervenant dans un périmètre donné, et les Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens (CPOM) intègrent les réseaux comme des interlocuteurs institutionnels à part entière.

L'évolution générale des prises en charge dispensées dans le champ sanitaire met en évidence l'existence de plusieurs enjeux associés au développement des réseaux dans un contexte pluri-institutionnel préexistant à leur émergence. L'examen des rapports engagés entre ces réseaux et les structures dites « traditionnelles » met en effet en perspective la question centrale des orientations portées par ces organisations réticulaires, question transversale aux secteurs sanitaire et social et qui peut être développée selon trois axes :

- Les pratiques innovantes ou alternatives engagées par les dynamiques de réseau recouvrent-elles une démarche interstitielle dans le sens où elles viendraient combler des manques institutionnels en termes de prises en charge à proposer aux usagers ?
- Viennent-elles au contraire se substituer aux structures existantes en se posant comme une réponse aux dysfonctionnements de celles-ci ?
- Ou correspondent-elles à une démarche de mise en complémentarité des structures existantes à travers le développement des liens de coopération et de reconnaissance réciproque ? ⁸⁵

Le Conseil Supérieur du Travail Social (2007a, p.54) rappelle que la structure et l'objet même des réseaux sont à penser de façon clairement antinomique à une démarche de substitution aux structures existantes engagée par souci d'économie. Dans le même temps, l'oscillation des dynamiques de réseau entre les trois enjeux ci-dessus évoqués interroge clairement leur ancrage dans les environnements institutionnels entourant leur apparition et leur mise en œuvre. Cet ancrage relève de deux facteurs qui influencent la structure et la portée d'une organisation réticulaire : le degré de reconnaissance du réseau par les autres structures d'une part et sa longévité largement dépendante du degré d'investissement des acteurs à la base de son existence et de son fonctionnement d'autre part ⁸⁶.

Entre une dynamique initiale nourrie par la volonté d'élargir une approche trop catégorielle des pathologies et l'inscription actuelle des réseaux dans une démarche évaluative, le secteur sanitaire a érigé la figure du réseau en tant que mode d'organisation et d'intervention concrétisant l'ouverture du secteur vers des prises en charge plus globalisantes et intégrant dans les démarches de soin la dimension sociale des problématiques. La pertinence de ce support a entraîné une multiplication des initiatives, et le risque de dispersion et de perte de lisibilité de celles-ci a nécessité une démarche d'institutionnalisation fondatrice d'une reconnaissance de l'organisation de réseaux sous la dénomination officielle de réseaux de santé.

A travers son inscription dans les paysages institutionnels et dans les textes réglementaires et législatifs, le réseau a ainsi accédé au rang de structure privilégiée pour organiser le découloisonnement du secteur sanitaire, à travers une reconnaissance effective de son utilité, de sa complémentarité et de

⁸⁵ D'après Pascal Bonafini, 2002.

⁸⁶ L'importance de cet investissement auquel s'ajoute la construction de postures professionnelles innovantes nécessite en effet un engagement conséquent dans le réseau pour ne pas réduire sa raison d'être à l'action sporadique de quelques membres. Cet engagement est très lié à la question récurrente de la pérennité des réseaux qui apparaît pouvoir être garantie par une démarche d'institutionnalisation de leur fonctionnement officialisant leur existence et générant l'attribution possible de moyens financiers et humains nécessaire à la poursuite de leurs activités.

sa spécificité par rapport aux autres structures existantes. Ce décloisonnement des réponses internes au secteur sanitaire s'est rapidement étendu à une mobilisation des questions sociales et des structures concernées pour accéder à une recherche de continuité entre les réponses de soins et les problématiques d'ordre social. L'état actuel des textes réglementaires montre une volonté de poursuivre ce décloisonnement en accédant à une considération plus globale et intégrative des réponses sociales et de soins à travers une approche des différentes composantes d'un individu en souffrance⁸⁷.

La mise en continuité et en cohérence des secteurs sanitaire et social par l'entremise des réseaux invite dès lors à examiner la pénétration de cette modalité de coopération dans le secteur social. Il convient en effet de préciser si le décloisonnement repéré dans le secteur sanitaire s'est traduit par un développement similaire et symétrique au niveau du secteur social et médico-social ou si au contraire il s'est organisé dans une dynamique découlant de considérations différentes sur l'opportunité de la figure du réseau dans l'approche des problématiques.

2. Le réseau et le secteur social.

La transversalité des réponses de soins et d'accompagnement social engagée par le secteur sanitaire a rapidement généré la création de passerelles fonctionnelles entre les secteurs d'intervention concernés. Cette dynamique ne s'est toutefois pas engagée sur des bases identiques au niveau du secteur social. L'aspiration des professionnels de santé à intégrer dans leurs accompagnements la dimension sociale des difficultés des patients ne s'est pas inversée de façon strictement symétrique chez les travailleurs sociaux.

Les prémices de l'action sociale se caractérisent pourtant par une intrication forte des interventions dispensées avec des préoccupations d'ordre hygiéniste, et l'histoire de la profession d'Assistant de Service Social que nous détaillerons dans la cinquième partie témoigne à elle seule de la proximité des accompagnements sanitaires et sociaux. L'organisation du Service Social a en effet été rapidement placée sous le signe d'un quadrillage des populations et des territoires dans une conjugaison des problématiques sanitaires et sociales, organisation entretenant de fait une relation forte et ancienne avec la figure du réseau.

Hormis cette association avec le Service Social, le réseau en tant que structure de fonctionnement a occupé dans l'histoire du secteur social une importance moindre que dans le secteur sanitaire. Cette situation s'explique en partie par la genèse des structures et des différentes prises en charge ayant façonné les contours de ce secteur. L'histoire du secteur social se caractérise en effet par une segmentation importante des problématiques et une spécialisation des structures et des professionnels, mouvement ayant concouru à organiser le secteur par champs d'activité et de compétences. La grande diversité des problématiques sociales associée aux facteurs politiques et sociétaux orientant les représentations de la question sociale ont en effet logiquement généré une grande variété de structures et de services, lesquels selon Bauduret et Jaeger (2002) se sont développés autour de deux logiques : l'« *intérieur contre l'extérieur* » et l'« *intérieur pour l'extérieur* » (p.13-16). La première logique a correspondu à une mise à l'écart des individus déviants autant dans l'objectif de les préserver des dangers extérieurs que de maintenir l'ordre social. La deuxième logique s'est développée autour de la

⁸⁷Dans le même temps, Marcel Jaeger (2012, p.107) remarque que la Direction de l'Action Sociale n'a pas été associée à la Direction générale de la santé et à la Direction des hôpitaux pour leur signature. L'ouverture prônée du sanitaire au secteur social ne s'est ainsi pas traduite par un décloisonnement des directions concernées.

considération de ces mêmes déviants comme potentiellement ré-insérables à la condition d'un accompagnement circonstancié.

2.1. Le réseau dans le secteur social : une émergence liée à la détermination complexe des champs social et médico-social.

L'approche diachronique du travail social montre que ces deux logiques se sont davantage entrecroisées que succédées en fonction de la typologie des problématiques et des orientations sociétales et politiques organisant les prises en charge. Cet entrecroisement a produit un panel particulièrement diversifié de réponses aux problématiques dites « sociales », que ce soit au niveau de la délinquance, de la protection des mineurs, de l'accueil des enfants et des adultes en situation de handicap, et de l'accompagnement des personnes en difficultés sociales. L'augmentation et la diversification de ces structures sociales et médico-sociales soutenues notamment par l'importance des initiatives privées⁸⁸ dans les années consécutives à la seconde guerre mondiale ont logiquement entraîné une intervention de l'Etat dans la recherche d'une mise en cohérence et de normalisation des actions menées et des structures pilotant ces actions.

Cette démarche régulatrice de l'Etat ne s'est pas traduite par un recours à la figure du réseau en tant que support de structuration d'un paysage institutionnel dense. La lecture de textes fondateurs, telles les annexes XXIV au décret n°56-284 du 09 mars 1956 portant sur les « conditions techniques d'agrément des établissements privés pour enfants inadaptés »⁸⁹ et les lois n°75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales et 75-534 en faveur des personnes handicapées, illustre ce constat : le réseau n'est pas explicitement notifié dans ces textes, tout en étant suggéré à travers le souhait affirmé d'une continuité des prises en charge, celles-ci devant être circonscrites dans un espace-temps tenant compte du parcours de la personne et de son devenir. L'article 32 de l'annexe XXIV impose ainsi aux établissements un service social chargé :

« de se mettre en lien avec les services sociaux qui les [les sujets accueillis] auraient déjà pris en charge et de réunir des informations sociales sur les antécédents des enfants », « d'assurer la liaison entre la vie de l'enfant au centre et son milieu familial », « d'aider le sujet à sa sortie et d'assurer la liaison nécessaire avec le service social qui veillera à son adaptation dans le cadre familial et professionnel » et « de maintenir pendant une durée minimum de trois ans le contact avec les anciens pensionnaires ».

La dynamique d'ouverture des établissements sur l'extérieur préfigurant l'importance du partenariat et du travail en réseau est ainsi clairement exposée et confiée à un service social, orientation renforçant par là-même l'importance conférée aux Assistants de Service Social dans sa mise en œuvre.

La loi n°75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales suggère une mise en synergie des structures existantes. L'intitulé du chapitre 1 « Dispositions générales visant la coordination des institutions sociales et médico-sociales » instaure explicitement un principe de complémentarité interinstitutionnelle propice au développement du travail en réseau et du partenariat. Cette coordination portera toutefois dans un premier temps davantage sur une clarification de l'objet même des structures du secteur à travers leur dénomination en tant qu' « institution sociale et médico-

⁸⁸ Rappelons l'importance des associations type loi 1901 dans la création et la gestion des structures du secteur.

⁸⁹ Cette annexe a été remplacée par l'annexe XXIV au décret n°89-798 du 27 octobre 1989 intitulée « Conditions techniques d'autorisation des établissements et des services prenant en charge des enfants ou adolescents présentant des déficiences intellectuelles ou inadaptés ».

sociale »⁹⁰ et moins sur leur orientation vers des dynamiques réticulaires. La coordination des différentes structures est prévue par la constitution possible de groupements d'organismes et par la signature de « *conventions* » entre ces organismes ou ces groupements d'organismes et « *l'Etat ou les collectivités publiques* ». En précisant « *les objectifs poursuivis* », « *les catégories de bénéficiaires* » et « *les moyens mis en œuvre* », ces conventions visent autant un contrôle de l'Etat sur la pluralité des services et des structures qu'un début de mise en cohérence d'un ensemble d'institutions dorénavant rassemblées sous une même définition générique et soumises à un même cadre réglementaire⁹¹. Bien que sous-entendues, les dynamiques partenariales et de travail en réseau ne relèvent pas d'une même priorité. La notification dans les conventions des « *relations de l'organisme intéressé avec les autres organismes à caractère social, médico-social ou sanitaire* » conserve un caractère facultatif : « *le cas échéant* »⁹².

Dans cette période d'organisation du secteur à partir de sa séparation d'avec le secteur hospitalier, le réseau ne se développe pas dans des orientations parallèles à celles constatées au niveau de la santé, la question de la coordination entre les structures étant supplantée par une rationalisation organisationnelle visant l'intégration dans un même champ de la multiplicité des prises en charge. Le maillage conséquent créé par la diversité des structures et la multiplicité des problématiques sociales et médico-sociales inscrit certes de fait la question sociale au centre d'un réseau d'institutions désireuses de répondre à ses différentes manifestations, mais n'aboutit pas encore à la revendication du réseau comme un support interstitiel venant faire le pendant des initiatives engagées dans le secteur sanitaire.

Les différences de composition des secteurs sanitaire, social et médico-social constituent un facteur non négligeable dans la sollicitation du réseau comme outil de découplage des pratiques. La grande diversité des pathologies a inscrit le secteur sanitaire dans une recherche de diversification et de complémentarité des prises en charge à travers l'intégration de la dimension sociale. Pour toutes ces initiatives, le vecteur « *soin* » a constitué une unité de base commune sur laquelle les professionnels de santé et les bénévoles se sont appuyés pour initier et développer une approche contextualisée des réponses à apporter aux patients. Dans le secteur social, la dimension protéiforme des caractéristiques « *social* » et « *médico-social* » rend plus complexe une convocation du réseau comme outil de rassemblement des structures « *faisant du social* » sous une même orientation.

Les réseaux de soin n'ont ainsi pas trouvé d'emblée leur équivalent en termes de « *réseaux du social* »⁹³. La figure du réseau est dans un premier temps sollicitée pour qualifier des initiatives se développant plutôt en parallèle des pratiques traditionnelles du travail social en se centrant par exemple pleinement sur la dimension de réseau social et de réseau primaire, tels les Réseaux d'Echanges Réciproques de Savoirs (RERS) et les Réseaux d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents (REAAP).

⁹⁰ Les lois de 1975 sont considérées comme découlant de la loi du 31 décembre 1970 portant réforme hospitalière. En recentrant l'hôpital sur ses seules fonctions de soins, la loi de 1970 a permis d'externaliser les activités concernant l'accueil des enfants confiés, les enfants et les adultes handicapés et les personnes âgées. Les lois de 1975 ont par la suite fondé l'autonomie du secteur social et médico-social par rapport au secteur hospitalier.

⁹¹ La création ou la modification d'établissements sont dorénavant soumises à l'avis de la commission nationale ou des Commissions Régionales des Institutions Sociales et Médico-sociales.

⁹² Loi n°75-535 du 30 juin 1975, chapitre 1, article 2.

⁹³ Lors de la préparation de la loi de 1975, le maillage du secteur social et médico-social n'a pas été envisagé à travers l'élaboration d'une carte sociale similaire et symétrique à la carte sanitaire hospitalière (Bauduret et Jaeger, 2002, p.35).

2.2. Une figure du réseau associée à des organisations non traditionnelles : l'exemple des Réseaux d'Echanges Réciproques de Savoirs (RERS) et des Réseaux d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents (REAAP).

Les **Réseaux d'Echanges Réciproques de Savoirs (RERS)** ont été créés dans les années 1980⁹⁴ à l'initiative de Claire et Marc Heber-Suffrin dans l'objectif de favoriser une circulation libre de savoirs structurée sur une dynamique de l'offre et de la demande, dynamique visant une valorisation du lien social. A travers des échanges démonétisés et non hiérarchisés, ces réseaux se revendiquent de l'éducation populaire (Heber-Suffrin, 1992) et prônent la circulation des savoirs dans une réciprocité dite « ouverte », chaque membre pouvant recevoir un savoir d'une personne différente de celle à qui il a donné⁹⁵. Il s'agit clairement de favoriser les liens entre des personnes en fonction de leurs seules caractéristiques individuelles, et non en fonction de leurs compétences professionnelles ou de leur statut social.

Le réseau est ici pensé comme un support de liens ne s'organisant pas à partir des différences sociales, statutaires ou culturelles des participants, support correspondant à un projet collectif contribuant au changement social. La réciprocité des échanges place les acteurs dans une position d'égalité et accorde une valeur identique aux savoirs mis en circulation. La figure du réseau n'est pas réduite à un simple support organisationnel des échanges, étant au contraire le vecteur d'une dynamique circulatoire à même de favoriser les différentes déclinaisons de cette réciprocité :

- Réciprocité instauratrice de parité : en étant simultanément offreurs et receveurs de savoirs, tous les participants aux RERS accèdent à un même statut.
- Réciprocité des échanges : chaque participant est invité à donner et à recevoir, dynamique favorisant l'accès à de nouveaux savoirs et à la reconnaissance de l'autre.
- Réciprocité formatrice : la rencontre entre le demandeur et l'offrant engage ce dernier dans une réactualisation de ses savoirs et une adaptation de ceux-ci aux attentes du demandeur.
- Réciprocité coopérative : le demandeur et l'offrant s'inscrivent dans une construction partagée du système de formation retenu.
- Réciprocité des rôles : le passage permanent des membres des RERS entre « apprendre à » et « apprendre de » permet la découverte des deux positions et ainsi de découvrir et d'affiner la relation entre demandeur et offrant.
- Réciprocité consciente : l'acceptation connue et acceptée de la réciprocité comme moteur principal des échanges engage les participants aux RERS à s'investir pleinement dans la double posture de demandeur et d'offrant⁹⁶.

Valeur fondamentale des RERS, la réciprocité dans les échanges est revendiquée comme un modèle de fonctionnement à même de revisiter les structures relationnelles d'organisations telles l'école ou l'entreprise⁹⁷ à partir des bénéfices personnels apportés par sa mise en pratique au sein des collectifs. La réciprocité comme levier d'une formation interpersonnelle innovante s'impose même comme un outil pédagogique et devient le symbole des RERS : la transformation en 2009 du Mouvement des Réseaux d'Echanges Réciproques de Savoirs (MERS)⁹⁸ en une structure dénommée Formations

⁹⁴ Le premier RERS a vu le jour à Orly en 1979.

⁹⁵ Article 2 de la charte des RERS, consultable sur le site du RERS d'Evry (91) : www.rers-evry.fr/

⁹⁶ Source : www.rers-evry.fr/

⁹⁷ Revue Education permanente, *Réciprocité et réseaux en formation*, n°144, 2000-3.

⁹⁸ La charte des Réseaux notifie dans son article 9 l'obligation de se relier en un « réseau de réseaux », la liaison entre RERS étant présentée comme « une condition indispensable de la reconnaissance de chacun d'eux en tant

Réciproques- Echanges de Savoirs-Créations Collectives (FORESCO) signe la mise en exergue de la dialectique Réciprocité / Formation dans les activités promues par les RERS, et ce dans un objectif de reconnaissance nationale inscrite dans les statuts :

« Faciliter le développement des formations réciproques à travers tout le territoire, mettre en œuvre les actions utiles pour ces développements, assurer la circulation de l'information, faire connaître et reconnaître la formation par échanges réciproques de savoirs, lui donner une visibilité nationale. »⁹⁹.

L'approche de la coopération interpersonnelle promue par les RERS s'apparente à un développement du réseau social, orientation quelque peu à la marge des pratiques du secteur social plus traditionnellement axées sur la prise en compte de l'usager et sur l'activation des réseaux secondaires comme dynamique facilitatrice de résolution des problématiques. Au niveau des RERS, la sollicitation du réseau ne s'inscrit pas dans une dimension première d'aide ou d'élaboration de réponses collectives à une problématique donnée, visant une approche de la « *réciprocité plutôt que l'assistance* » (Héber-Suffrin et Bolo 2001, p.119) et se détachant de fait des pratiques des travailleurs sociaux :

« (...) je suis critique à l'égard des pratiques de certains travailleurs sociaux, même si cet univers professionnel s'interroge courageusement sur la dimension d'aide à autrui. Offrir, aider unilatéralement, épauler en permanence sans rien attendre d'eux emprisonnent ces bénéficiaires dans leur filet social, même si l'assistance s'avère parfois nécessaire. » (p.119).

Cette revendication d'un système résolument fondé sur la non hiérarchisation des échanges demeure associée à la nécessité de limiter les effets d'une société par trop individualiste en renforçant le lien social.

Avec des objectifs et un fonctionnement rappelant sur certains points les RERS, les « **Accorderies** » relancent actuellement cette perspective humaniste à travers leur installation récente (2011) sur le territoire. Créée au Québec en 2002, l'Accorderie¹⁰⁰ se définit comme « (...) un concept solidaire qui vise à lutter contre la pauvreté et l'exclusion et à favoriser la mixité sociale ». Cette lutte contre la pauvreté et l'exclusion se base sur un renforcement des « (...) solidarités entre des personnes d'âges, de classes sociales, de nationalités et de sexes différents. ». L'approche diffère de celle des RERS, la visée des Accorderies étant de répondre à une situation sociale peu favorable au lien social: « Dans un contexte socio-économique difficile où la tentation de repli sur soi est forte, l'Accorderie s'est imposée par son fonctionnement humaniste et sa capacité à recréer du lien social et de la convivialité. ». Il s'agit bien de s'opposer à un modèle sociétal au sein duquel « (...) trop souvent, les citoyens les plus pauvres sont jugés non productifs, car occupant un emploi mal rémunéré et étant exclus de la spirale de la surconsommation. »¹⁰¹. Le fonctionnement des Accorderies se base comme les RERS sur des échanges démonétisés mais s'en différencie dans la mise en place d'une « banque du temps » construite sur le principe qu'une heure de service rendu équivaut à une heure de service demandé, sans hiérarchisation de la nature des échanges et des compétences mises en œuvre.

que Réseau d'Echange Réciproque de Savoirs. ». Les RERS s'appuient sur la figure du réseau à un double niveau : à un niveau local comme support des échanges opérés entre les membres, à un niveau national comme structure générale de mise en synergie des différents réseaux existants.

⁹⁹ Statuts de la FORESCO, 30 mai 2009. Consultable sur www.rers-evry.fr/

¹⁰⁰ L'Accorderie devait initialement être nommée « La corderie » en référence à la corde, symbole du lien, du tissage. En permettant de relier les personnes les unes aux autres, la corde renvoie à nouveau à l'étymologie du mot « réseau ».

¹⁰¹ Source : site www.accorderie.fr

Le rassemblement des initiatives locales a engendré au Québec un « Réseau Accorderie » constitué en 2006 et fort de 2000 adhérents avec plus de 1000 services proposés (Maheu, 2013). Ce réseau a établi un partenariat avec la fondation MACIF pour favoriser l'implantation des Accorderies en France, le choix d'une organisation défendant la mutualisation apparaissant en cohérence avec les objectifs des Accorderies¹⁰².

La première Accorderie française a été inaugurée le 15 décembre 2001 à Paris, dans le 19^{ème} arrondissement, sous l'égide de la régie de quartier. Sa présentation sur le site de la régie de quartier résume clairement la philosophie de ce mouvement:

*« Outil au service des habitants, système porteur de solidarité et de mixité entre les habitants d'un territoire, une Accorderie est aussi une philosophie de l'action sociale. Son principe repose sur un principe d'égalité avec une seule et unique monnaie, le temps, où une heure de service reçu équivaut à une heure de service rendu, sans tenir compte du niveau de compétence échangé. C'est le principe de non réciprocité directe qui prévaut. A la différence des autres systèmes d'échanges locaux, le service reçu n'est pas nécessairement rendu à l'accordeur concerné. L'Accorderie fonctionne dans un territoire de proximité. Son objectif vise notamment à redonner de l'estime de soi en s'appuyant sur le postulat que chacun a des compétences à faire valoir. »*¹⁰³.

Au 01 mars 2013, six Accorderies fonctionnent en France : quatre à Paris, une à Chambéry et une à Die dans la Drôme.

Les **Réseaux d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents (REAAP)** ont été créés à la suite de la conférence de la famille de 1998 par la circulaire du 09 mars 1999¹⁰⁴. Tout comme les RERS, ces structures ne visent pas à fédérer des interventions centrées sur des populations cibles, option considérée comme peu opérante : « *cantonner l'action sur des « familles à problèmes » la rendrait inefficace* »¹⁰⁵. Sans minimiser l'influence des difficultés sociales sur l'exercice de la parentalité, les REAAP concernent l'ensemble des parents dans l'optique de renforcer la valeur de la famille en tant que socle fondamental de la cohésion sociale.

Cet objectif se décline autant dans une perspective de développer les échanges entre les parents (la circulaire évoque même la possibilité de créer des « réseaux de parents ») que dans l'objectif d'une mise en synergie des structures travaillant auprès des familles. Le fonctionnement des REAAP est ainsi pensé comme prenant

*« appui sur un réseau mobilisable et compétent de parents, de bénévoles et de professionnels très divers qui partagent l'engagement d'accompagner les familles, dans le respect des personnes et de leur autonomie, et qui s'appuient sur les connaissances disponibles. »*¹⁰⁶.

L'originalité des REAAP porte sur une utilisation double de la figure du réseau, le réseau des parents étant apposé au réseau des acteurs et des structures œuvrant dans le champ de la parentalité, champ

¹⁰² Jacqueline De Linares, « Citoyens, entraidez-vous ! », Le Nouvel Observateur, n°2228, mars 2013.

¹⁰³ Source : regie19.over-blog.com

¹⁰⁴ circulaire DIF / DGAS / DIV / DPM n° 1999/153.

¹⁰⁵ Circulaire du 09 mars 1999. Observons toutefois que le financement des REAAP dans le Programme d'Action Prioritaire (PAP) relatif aux familles vulnérables maintient de fait une certaine orientation de l'action des REAAP vers des familles en difficulté.

¹⁰⁶ Article 7 de la Charte des REAAP, consultable sur :

<http://www.caf.fr/sites/default/files/caf/111/Documents/Parentalite/chartereaap12006.pdf>

conçu par certains REAAP dans sa dimension la plus large. Des départements ont par exemple associé au comité de pilotage des REAAP le comité de coordination des services sociaux (Seine Saint-Denis), l'inter-secteur de pédopsychiatrie (Haute-Saône), la direction de l'emploi (Mayotte, Guadeloupe) ou le Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF) (Guadeloupe)¹⁰⁷.

Cette aspiration à une mise en réseau des structures existantes est de plus en plus perceptible au niveau du législateur. La circulaire DIF / DGAS / DESCO / DIV / DPM / n° 2004/351 du 13 juillet 2004 invite les comités départementaux d'animation à établir un diagnostic partagé des besoins et des structures à l'échelle d'un département et suggère un regroupement des comités de pilotage des dispositifs CLAS (Contrat Local d'Accompagnement à la Scolarité) et REAAP. La circulaire DIF / DGAS / 2B / DESCO / DIV / DPM n°2006/65 du 13 février 2006 relative aux REAAP énonce clairement des orientations décalant les REAAP de leur optique généraliste initiale. Il est dorénavant attendu de ces structures qu'elles abordent l'importance de l'assiduité scolaire au niveau de la petite enfance, la sensibilisation des parents aux usages d'internet et la question des aspects interculturels de la parentalité. Les REAAP sont également sollicités pour soutenir la mise en œuvre des Point Information Famille (PIF), et pour se rapprocher des acteurs intervenant dans le cadre du programme de sensibilité éducative. L'inscription du financement des REAAP dans la loi organique relative aux lois de finances du 01 août 2001 (LOLF) les installe dans une logique « *d'objectifs associés à des indicateurs de performance et des cibles à atteindre* », orientant un peu plus leur institutionnalisation et leur assujettissement à des procédures évaluatives.

Les RERS, les REAAP et les Accorderies illustrent une expression singulière de la figure du réseau qui, répétons-le, n'a pas suivi la même évolution que dans le secteur sanitaire. Il serait dans le même temps erroné de considérer que ces trois organisations symbolisent les seules déclinaisons possibles du réseau considéré dans sa dimension sociale. Comme précédemment évoqué, les lois de 1975 ont fortement insisté sur la nécessité de maillages interinstitutionnels et si la figure du réseau apparaît moins prégnante que dans le secteur sanitaire en tant que structure de coordination pluri professionnelle des interventions, elle constitue toutefois un support régulièrement évoqué pour poursuivre le décroisement du secteur et assurer la continuité des prises en charge.

L'approche du réseau dans la loi 2002-2 du 02 janvier 2002 poursuit cette évolution en inscrivant les structures sociales et médico-sociales dans un maillage se voulant cohérent en termes de considération de l'usager et en termes de fonctionnement des structures. La cohérence intra et extra institutionnelle apparaît dorénavant nettement marquée par l'introduction des démarches évaluatives et l'association de la figure du réseau avec la question de la gouvernance des structures devient de plus en plus prégnante.

2.3. Travail social et évolution de la figure du réseau : vers un paradigme du réseau en tant que support organisationnel du décroisement des missions et de gouvernance des secteurs.

Le chapitre II de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale formalise cette orientation en y consacrant l'intégralité de la section 4 intitulée « *De la coordination et de la coopération* ». Les objectifs, les perspectives et l'organisation de l'action sociale et médico-sociale font l'objet de « *schémas d'organisation sociale et médico-sociale* » établis pour une période maximum de cinq ans et chargés de préciser cette coordination et cette coopération (Article 18). La signature de conventions pluriannuelles intégrant les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)

¹⁰⁷ Direction Générale de la Cohésion Sociale, *Bilan REAPP 2010* (2012, p.4).

et les centres intercommunaux gestionnaires d'établissements sociaux ou médicosociaux inscrit l'action sociale dans une territorialisation des interventions à travers une prise en compte effective des environnements et des besoins des usagers.

A travers l'article 21, le réseau est clairement mentionné comme un support susceptible de faciliter la mise en œuvre de cette dynamique de complémentarité entre structures et l'adéquation de leurs actions aux réalités locales : « *Afin de favoriser leur coordination, leur complémentarité et garantir la continuité des prises en charge et de l'accompagnement, notamment dans le cadre de réseaux sociaux ou médico-sociaux coordonnés (...)* »¹⁰⁸. Cette incitation aux réseaux coordonnés s'appuie sur un élargissement du maillage institutionnel. Des conventions peuvent être signées avec des établissements publics et privés, des groupements d'intérêt économique et des groupements d'intérêt public peuvent être créés, ainsi que des syndicats inter-établissements ou des groupements de coopération sociale et médico-sociale.

Est également rappelée la possibilité pour les établissements de santé publics et privés d'«adhérer à l'une des formules de coopération mentionnées au présent article». La dissymétrie initialement constatée entre le secteur sanitaire et le secteur social en termes d'ouverture d'un secteur vers le deuxième se réduit. Les dynamiques d'ouverture des démarches de soin vers le secteur social sont dorénavant clairement complétées par une intégration de la dimension de soin dans les missions assurées par le secteur social. La concrétisation de ces deux mouvements est incitée par la possibilité offerte aux schémas d'organisation sociale et médico-sociale d'«envisager les opérations de coopération, de regroupement ou de fusion compatibles avec les objectifs de développement de l'offre sociale. ».

L'approche comparative de l'évolution des secteurs sanitaire, social et médico-social illustre combien la figure du réseau constitue un support actif de décroisement des représentations et des pratiques, en facilitant une globalisation des problématiques rencontrées. Grâce au réseau, les interventions mises en œuvre inscrivent les difficultés de l'usager dans une dimension contextuelle favorisant autant leur compréhension plurielle que l'élaboration de réponses concertées et complémentaires.

Dans le secteur social, la figure du réseau est dorénavant inscrite dans les référentiels de plusieurs professions, dont les Assistants de Service Social, et occupe une position centrale dans l'organisation des dispositifs et des services. Les perspectives énoncées dans le « Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale » du 21 janvier 2013¹⁰⁹ intègrent le réseau comme un modèle central de structuration de l'intervention sociale. La partie 3 intitulée « Coordonner l'action sociale et valoriser ses acteurs » insiste notamment sur la poursuite de la dynamique de décroisement visant à favoriser l'« inclusion sociale » (p.39) et mentionne à plusieurs reprises le réseau comme support des évolutions souhaitées. La Modernisation de l'Action Publique (MAP) est entre autres envisagée à partir de la mutualisation et de la création de « *nouveaux outils de coordination fonctionnelle sur le terrain* » à travers l'« *appui à des réseaux de coopération* » et la « *mise en cohérence entre institutions des offres d'accompagnement et d'insertion* » (p.40). La mobilisation des fonds européens est sollicitée pour les Dispositifs Locaux d'Accompagnement (DLA). Les professionnels œuvrant dans le

¹⁰⁸ La dénomination « réseaux sociaux » peut induire une certaine confusion par rapport à la définition initiée par les travaux de Jacob Levy Moréno. L'évocation de la figure du réseau dans les textes législatifs et réglementaires demeure encore rarement précédée d'une définition précise.

¹⁰⁹ Comité Interministériel de lutte contre les exclusions. *Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale* (2013, janvier).

domaine de l'hébergement sont invités à mettre en réseau les différents acteurs concernés à partir du support des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO). La prise en charge des personnes en situation de précarité doit s'appuyer sur une « *animation territoriale incluant tous les acteurs de la prévention (santé scolaire, PMI ...)* » (p.41) inscrite dans les Programmes Régionaux d'Accès à la Prévention et aux Soins (PRAPS). Les initiatives visant l'insertion par l'économie sont harmonisées à travers la mise en place de conférences de financeurs concernant tous les réseaux, structures et projets financés par l'Etat. Enfin, le travail social est invité à se refonder à partir entre autres d'une expérimentation de « *mise en réseau des intervenants sociaux* » (p.47) visant un accès plus facile de l'utilisateur aux différentes réponses le concernant. Le maillage institutionnel constitutif du réseau est censé être appréhendé par chaque acteur et activé par le salarié en fonction de ses souhaits et de ses attentes :

« Cette organisation devra permettre aux usagers d'entrer en contact avec les dispositifs d'accompagnement social par n'importe quel point d'entrée, chaque professionnel étant formé pour connaître les spécificités de l'intervention des autres professionnels du réseau, pour être capable d'orienter au mieux la personne et devenir le cas échéant référent unique pour celle-ci. » (p.47).

La fréquence des mentions du réseau dans ce plan de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale insiste clairement sur cette modalité d'approche plurielle et pluridisciplinaire des réponses proposées aux personnes en difficulté. Ces références au réseau ne s'arrêtent pas à la complémentarité de ces réponses mais concernent également l'organisation des dispositifs existants ou à créer. La figure du réseau est sollicitée autant au niveau de l'attention portée à l'utilisateur qu'au niveau d'une préoccupation organisationnelle visant une optimisation des structures et s'inscrivant de fait dans les démarches évaluatives formalisées par la loi 2002-2.

Le rapport des intervenants sociaux au travail en réseau, notamment celui des Assistants de Service Social, se construit à partir de la réalité des actions de coopération avec d'autres acteurs, et ce dans des articulations multiples et diversifiées entre prise en compte du réseau primaire de l'utilisateur et activation du réseau secondaire, mais également à partir des formalisations successives du réseau en tant que modèle d'organisation et de fonctionnement des institutions sociales et médico-sociales. Ces formalisations aboutissent à une considération actuelle de la figure du réseau comme un vecteur des ressources professionnelles mobilisables dans une logique de gouvernance qui établit un certain rapprochement des secteurs sanitaire, social et médico-social avec les logiques entrepreneuriales.

La pénétration de la figure du réseau dans les dynamiques managériales dans les années 1990¹¹⁰ correspond à une réflexion sur la transformation des structures bureaucratiques. Cette transformation visait une responsabilisation accrue des travailleurs construite sur une plus grande autonomie dans la gestion de leurs tâches de travail et dans leur adaptabilité :

« Les réseaux d'acteurs (...) sont (...) des ensembles non structurés par lesquels transitent des flux d'informations entre des acteurs agissant dans la même sphère d'activité, et caractérisés par leur capacité à anticiper les changements de l'environnement, à décider des adaptations nécessaires, et à les mettre en œuvre. » (Neuschwander, 1991, p.13).

¹¹⁰Luc Boltanski et Eve Chiapello (1999, p.213) notent que dans la littérature de management, le mot « réseau » est peu usité dans les années 60 (21 occurrences dans le corpus de cette époque) à l'inverse des années 1990 (450 occurrences).

Dans le domaine de l'entreprise, le réseau s'est progressivement ancré en tant que modèle de fonctionnement susceptible d'entraîner une plus grande rentabilité des salariés à travers un renforcement des collectifs de travail. Dans cette optique, les liens entre acteurs sont considérés dans une portée stratégique en devenant une compétence professionnelle que chacun se doit de développer pour asseoir sa place et son influence au sein des organisations de travail : « *La capacité à réseauter en interne est devenue une véritable compétence, comme la maîtrise d'une deuxième langue ou d'un langage informatique.* » (Chauvin, 2007, p. 25). Les temps informels sont transformés en moyen de créer ou d'entretenir le réseau, le « *never eat alone* » (p. 27) étant notamment revendiqué comme une posture sans laquelle l'évolution professionnelle est sérieusement ralentie, voire compromise.

En lien avec la réticularisation du monde informationnel et la mondialisation des échanges marchands émerge de fait depuis les années 70 une appropriation du réseau comme matrice d'une organisation optimale des environnements professionnels. L'analyse par Boltanski et Chiapello (1999, p.208-216) des travaux théoriques ou empiriques produits sur le réseau depuis ces années montre avec pertinence combien les tentatives de théorisation du réseau dans le secteur du management se basent sur des écrits relevant des ressources humaines, tentatives qui articulent l'association du réseau et du management avec les dimensions de communication, de complexité, et de l'auto-organisation.

Ces trois dimensions renvoient clairement à l'évolution sémantique du terme « réseau » et à son avènement métaphorique en tant que symbole des organisations humaines, techniques et technologiques. Leur convocation dans la pensée managériale signe la pénétration de la figure du réseau dans les sphères professionnelles. Boltanski et Chiapello (1999) démontrent avec pertinence que le renouvellement du capitalisme s'est organisé à partir d'une « récupération » du paradigme « réseau », celui-ci ayant préexisté à l'intérêt lui étant porté par le monde entrepreneurial. La figure du réseau n'a ainsi pas été construite pour répondre de façon adéquate aux modifications auxquelles le capitalisme a dû faire face depuis les années 60. C'est à l'inverse la réorganisation nécessaire des entreprises qui a fait appel à la figure du réseau pour s'adapter aux nouvelles données marchandes.

Cette distinction est particulièrement utile pour ne pas considérer le réseau comme une figure ou une modalité de pensée ou d'intervention spécifiquement créée pour répondre à un besoin organisationnel. L'innovation au niveau des collectifs de travail porte sur le *recours* à la figure du réseau et non sur l'*élaboration* même de cette figure. La conduite des organisations s'est ainsi inspirée des déclinaisons protéiformes de la figure du réseau pour s'adapter aux modifications sociétales et environnementales. Cette évolution est également repérable dans le secteur social et médico-social à travers la dialectique entre une approche du réseau comme une figure consubstantielle au travail social – le réseau est intrinsèque à l'exercice des missions du fait des interactions multiples et incontournables entre acteurs, entre acteurs et usagers, et entre usagers et son environnement relationnel - et une considération du réseau en tant que structure de fonctionnement visant un exercice efficace et évaluable des missions. Du maillage autour de l'utilisateur, le réseau glisse vers un maillage autour des intervenants sociaux dans une logique managériale versant le travail social dans le domaine marchand, évolution générant des interrogations sur les véritables motifs de la mise en exergue de cette démarche de coopération dans les référentiels professionnels :

« *Plus spécifiquement, dans l'univers des services sociaux, la gouvernance souligne, comme seule voie possible, une stratégie managériale d'ajustement permanent, de gestion des incertitudes, mais aussi de gestion par l'incertitude. Ce qui cache clairement une partie des nouveaux enjeux de pouvoir en termes de parts de marché et les effets pervers du lobbying comme ceux des réseaux.* » (Chauvière, 2007, p.43).

La superposition des déclinaisons possibles du réseau participe à la complexité des enjeux inhérents aux approches réticulaires des missions de travail social. A travers l'entrecroisement des réseaux primaires, secondaires, des réseaux constitués (RERS, REAAP, réseaux de santé, etc.) et de la figure du réseau comme support de l'organisation des dispositifs et des interventions, les travailleurs sociaux inscrivent les dynamiques coopératives au cœur de leurs pratiques mais risquent à terme de ne plus en maîtriser suffisamment les tenants et les aboutissants.

L'évolution de la figure du réseau vers un nouveau paradigme de l'action sociale entraîne une prise en compte plus large des interactions à l'œuvre. Si usagers et professionnels se rencontrent dans une dynamique communicationnelle traversée par les enjeux relationnels inhérents à la problématique à traiter, leur relation est également façonnée par un environnement législatif et institutionnel placé sous le signe de la transversalité et de la connectivité des interventions. L'exercice des missions est par conséquent engagé dans une dimension interactive dorénavant reconnue au niveau des compétences professionnelles (cf. l'importance du partenariat et du travail en réseau dans les référentiels). La quantité et la qualité des interactions deviennent la condition d'une intégration efficace du travailleur social dans le maillage interinstitutionnel et interprofessionnel, intégration nécessaire au traitement de la situation de l'utilisateur¹¹¹.

Le risque d'une hégémonie des dynamiques connectives est à prendre en compte, l'inscription sans retenue et sans distanciation des travailleurs sociaux dans une logique de réseau pouvant tout autant participer à l'efficacité des interventions que fragiliser le fonctionnement des structures et les postures professionnelles :

« Les réseaux opèrent donc un remodelage du milieu qui rend possible et détermine les diverses modalités d'interactions entre ce qui coexiste en son sein. Dans le domaine humain, (..), il suffit ici d'évoquer les distorsions de statut et de pouvoir, donc de capacité à intervenir dans un jeu complexe d'interactions, qui reposent sur le fait d'être branché ou au contraire d'être déconnecté par rapport aux circuits réticulés par lesquels transite l'information, dans tous les sens de ce terme. » (Tinland, 2001, p.256).

L'incitation à un exercice réticulaire des missions entraîne de fait une mesure de ces effets à plusieurs niveaux :

- *Au niveau de l'utilisateur* : le travail en réseau implique une lecture contextualisée de sa problématique à travers la mesure de son intégration dans les réseaux familial, amical, local, professionnel constituant son environnement social. L'adéquation de cette orientation à l'ensemble des problématiques est interrogée au même titre que la participation de l'utilisateur.
- *Au niveau des professionnels* : si le travail en réseau devient une compétence à acquérir et à mettre en œuvre, l'exercice des missions va dépendre étroitement de la capacité des environnements institutionnels à favoriser cette approche. Est également interrogé le rapport entre compétence et capacité du professionnel à activer ses réseaux professionnels et personnels.

¹¹¹ Un parallèle peut être établi avec les processus de désaffiliation sociale décrits par Robert Castel (1995). L'intégration d'un individu dépend de sa capacité à établir et à maintenir un système de connexions suffisantes avec son environnement.

- *Au niveau des institutions* : à l'interface du caractère formel et informel des relations le constituant, le développement du travail en réseau découle étroitement de son degré d'institutionnalisation et de l'autonomie professionnelle accordée aux acteurs.
- *Au niveau éthique et déontologique* : l'évolution de la figure du réseau vers un outil de gouvernance interroge le maintien d'une autonomie suffisante des travailleurs sociaux dans l'appréciation d'une approche réticulaire de la problématique à traiter. Le risque d'une restriction de cette autonomie et des repères éthiques et déontologiques organisés autour du respect de l'utilisateur est posé à partir d'une organisation managériale et évaluative du travail en réseau.

Notre étude des rapports des Assistants de Service Social avec le travail en réseau se construit sur la prise en compte de cette pluralité des niveaux ainsi que leur intrication dans la triangulation Professionnels – Usagers – Organisations des structures et politiques sociales.

*
* *

L'approche étymologique et l'évolution du terme « réseau » mettent en évidence l'importance qui lui a été rapidement conférée dans une symbolisation du mouvement et dans une description du vivant progressivement détachées de leur origine divine pour s'enraciner dans une appréhension interactionniste de la société. Cette appréhension a permis l'émergence de la figure du réseau d'abord comme modèle explicatif du fonctionnement du genre humain, puis comme le paradigme d'une société à (re)construire sur une horizontalité des rapports entre les hommes et sur la circulation des biens et des échanges relationnels.

La figure du réseau est depuis ses origines étroitement liée à une dimension organisationnelle des échanges et des flux mais elle ne peut être réduite à cette fonction, son utilisation dans des domaines et des environnements diversifiés ne permettant pas de limiter sa considération en tant que simple outil technique. A travers son association à une approche sociale, voire politique et religieuse, des organisations, la figure du réseau acquiert une double dimension : elle représente un support d'analyse et de compréhension des systèmes structurés et constitue également un modèle organisationnel porteur d'une aspiration à une organisation singulière des rapports entre les structures ou les personnes.

L'influence du réseau dans les secteurs sanitaire et social se déploie selon ces deux axes : introduite dans le secteur sanitaire à partir d'une attention marquée à la dimension multifactorielle des problématiques présentées par les patients, elle a accompagné les réformes structurelles visant un décloisonnement des structures et des fonctionnements tant au niveau de l'articulation organisationnelle qu'au niveau de l'introduction d'un regard contextualisé sur la situation des personnes. Cette aspiration au décloisonnement des structures, des pratiques et des regards a impliqué le secteur social, lequel s'est montré dans un premier temps moins perméable à une refonte conséquente de la partition traditionnelle des secteurs d'intervention en fonction de la problématique de l'utilisateur. Portée par un environnement législatif prônant la coordination et la coopération des services, l'approche réticulaire de la question sociale s'est toutefois engagée. L'importance portée au partenariat et au travail en réseau dans les référentiels de nombreuses professions du secteur témoigne de la volonté du législateur de soutenir cette évolution et engage les travailleurs sociaux, et notamment

les Assistants de Service Social, vers un nouveau positionnement au sein des institutions et vers un exercice innovant des missions.

Deuxième partie

Méthodologie de la recherche

L'intérêt que nous portons aux représentations sur le travail en réseau nécessite une démarche de recherche favorisant chez les AS¹¹² sollicités l'expression libre de considérations individuelles (avis, opinions, définitions propres). Rappelons-le : ce n'est pas la réalité des démarches réticulaires initiées par les AS ou dans lesquelles ils s'inscrivent que nous étudions, mais les représentations que ces professionnels se construisent autour de cet objet régulièrement associé à l'exercice des missions. La réalité des pratiques ne sera pas écartée de la recherche mais sera envisagée sous l'angle des discours et des représentations que les acteurs s'en font, et non étudiée à partir d'indicateurs visant une description objective de la portée et de l'existence de ces mêmes pratiques¹¹³.

Le recours à la théorie des représentations sociales comme support de la recherche implique qu'en soient rappelés les fondements ainsi que la méthodologie mise en œuvre auprès des AS. Plusieurs chapitres auraient pu être consacrés aux fondements de cette théorie et à ses différents courants, mais la présentation sur un même plan des démarches de théorisation du réseau et des représentations sociales aurait pu entraîner un décentrage de notre objectif de recherche : celle-ci vise en effet moins à discuter la théorie des représentations sociales qu'à cerner la portée conceptuelle du travail en réseau. Dans cette optique, nous avons opté pour un développement des orientations théoriques retenues au fur et à mesure de l'exploitation des données collectées lors de notre travail d'enquête, choix permettant une appréhension optimale du schéma représentationnel et de ses différents enjeux dans sa mise en lien avec la détermination des contours attachés par les AS au travail en réseau.

Car comme le rappelle Moscovici (1976), les représentations sociales se définissent simultanément par leur contenu et par leur organisation et il importe d'engager un travail prospectif qui en permette l'approche et la compréhension de l'organisation en allant au-delà de leur simple repérage dans le discours des AS. En effet, il n'est pas envisageable de réduire l'analyse à « (...) *l'application d'une technique qui se limite à surprendre le contenu seul de la représentation, sans proposer un examen plus ample.* » (Negura, 2006).

La mise à jour de la double composante des représentations sociales (contenu et organisation) est envisagée à partir d'une approche méthodique et ordonnée, et le déroulement de la recherche s'est organisé selon trois temps :

- Emergence et repérage des éléments constitutifs de la représentation.
- Mise à jour de l'organisation de ces éléments à travers la détermination du noyau central, des éléments périphériques et des éléments des zones potentielles de changement.
- Vérification de la centralité et de la hiérarchisation des éléments repérés.

La détermination du schéma représentationnel nécessite une présentation détaillée des outils mobilisés pour le recueil et l'analyse des données. Le recours à des questionnaires suivis d'entretiens semi-

¹¹² Pour faciliter la lecture, nous utilisons dorénavant l'abréviation « AS » pour citer la profession d'Assistant de Service Social.

¹¹³ Comme le signalent Didier Martin et Philippe Royer-Rastoll (1990), opposer la réalité aux représentations serait une démarche stérile car ces deux termes ne recouvrent pas l'opposition entre objectivité et subjectivité. La réalité émerge à travers l'articulation mouvante, et sujette aux influences tant individuelles que contextuelles, du réel, de l'imaginaire et du symbolique. Constituée des images que les individus se font du monde et d'eux-mêmes, elle apparaît par essence directement liée aux représentations individuelles et/ou collectives produites sur un objet donné.

directifs a poursuivi l'objectif de saisir la dimension qualitative des représentations sociales étudiées. Ces deux outils sont régulièrement convoqués dans l'étude des représentations mais leur association n'est pas systématique¹¹⁴ et notre choix doit ainsi être explicité¹¹⁵.

Nous préciserons dans un premier temps l'articulation retenue entre les questionnaires et les entretiens, puis nous détaillerons leurs items constitutifs et les modalités de leur utilisation auprès des AS. Nous présenterons ensuite les principaux résultats issus de l'exploitation des questionnaires, résultats sur lesquels nous avons instruit notre démarche de détermination des représentations sociales et d'orientation des entretiens dans l'objectif d'en préciser le sens et la portée¹¹⁶.

¹¹⁴ Des études sur les représentations sociales ne se construisent ainsi pas sur cette association systématique de l'entretien et du questionnaire. On peut citer à titre d'exemple la recherche de Claudine Herzlich (2005) sur les représentations sociales de la santé et de la maladie qui a été menée exclusivement à partir d'entretiens.

¹¹⁵ Plusieurs types d'entretien peuvent être sollicités pour mettre à jour les représentations sociales d'un individu ou d'un groupe : entretien exploratoire, monographie, entretien d'enquête, entretien directif, non directif, semi-directif, etc.

¹¹⁶ Ce plan suit la chronologie de notre recherche. Nous avons en effet opté pour une démarche de recherche par étapes, le questionnaire et son exploitation constituant la première d'entre elles, les orientations des entretiens à suivre ayant été élaborées en fonction des résultats obtenus à partir de l'exploitation des questionnaires.

CHAPITRE 5. Méthodologie de la recherche : questionnaires et entretiens.

La complexité des représentations sociales invite à compléter les questionnaires par le recours à l'entretien comme outil de recueil des discours. Le souhait d'accéder aux opinions individuelles ou collectives sur un objet donné pose en effet la rencontre avec l'autre comme le moyen privilégié d'accéder à des productions discursives personnalisées. Dans le même temps, cette rencontre s'inscrit par définition dans une interaction entre interviewer et interviewé largement influencée par les mécanismes psychologiques, cognitifs et sociaux à l'œuvre dans toute démarche communicationnelle. Ces mécanismes induisent des phénomènes de rationalisation, de scotomisation¹¹⁷, de contrôle, d'expression retenue, d'autocensure ou d'adaptation des propos de la personne interrogée à ce qu'elle croit percevoir de l'attente de son interlocuteur (Moliner, Rateau et Cohen-Scali, 2002), phénomènes échappant pour la plupart au contrôle, et parfois à la vigilance, des personnes en situation d'entretien. Ces phénomènes nécessitent une attention particulière du chercheur à travers leur prise en compte dans une approche ethno-méthodologique incluant une dimension analytique de leur portée (Devereux, 2012).

L'objectivation de la situation d'entretien est ainsi par définition problématique. Elle est nécessaire dans une mise à distance de l'objet de recherche à travers la vigilance apportée au risque de mêler dans une production discursive les représentations de l'interviewé à celles de l'interviewer. Elle est dans le même temps difficile, une posture trop éloignée risquant d'instaurer avec la personne interviewée une « (...) *distance objectivante qui la réduirait à l'état de curiosité entomologique*. » (Bourdieu, 1993, p.8).

A cette difficulté fréquemment observée dans le travail social lors des situations de rencontre avec les usagers s'ajoute une dimension plus spécifique à notre démarche, à savoir la question de l'étrangeté du chercheur par rapport à son objet d'étude¹¹⁸. Il est couramment admis qu'une posture professionnelle et personnelle suffisamment distante de l'objet de recherche facilite les démarches d'objectivation au niveau du recueil et de l'analyse des données. Notre position singulière au moment de notre engagement dans ce travail de recherche (Educateur Spécialisé et formateur en travail social) a constitué un élément de réflexion quant à l'extériorité à laquelle nous pouvions prétendre pour faciliter le recueil des représentations sociales.

L'approche des représentations sociales est en effet souvent basée sur un principe d'extériorité du chercheur vis-à-vis de la réalité des personnes rencontrées, les techniques d'entretien posant notamment comme condition initiale le fait qu'interviewer et interviewé ne se connaissent pas¹¹⁹. Dans le même temps, la médiatisation par le langage des opinions exprimées¹²⁰ implique que le chercheur soit en mesure de comprendre et d'analyser le sens des discours produits, et donc qu'il partage un langage commun avec l'interviewé et un même niveau de connaissance des situations évoquées (Moliner, Rateau et Cohen-Scali, 2002, p.87).

¹¹⁷ Dans la théorie psychanalytique, la scotomisation est le principe par lequel un sujet rejette inconsciemment de son champ de conscience une perception ou une réalité pénible.

¹¹⁸ C'est notamment le questionnement et la réflexion initiés par Claude Levi-Strauss.

¹¹⁹ Cette condition n'est toutefois pas synonyme de dogme, certaines enquêtes revendiquant au contraire le choix par le chercheur de « *gens de connaissance* » pour mener ses entretiens dans une « *communication non-violente* ». (Bourdieu, 1993, p. 905-909).

¹²⁰ « *Dans tous les cas, la représentation est médiatisée par le langage* » (Herzlich, 1972, p. 308).

Notre choix de faire précéder les entretiens d'un questionnaire largement diffusé a en premier lieu été dicté par notre volonté d'associer deux outils différents dans l'optique d'un recueil optimal du système représentationnel étudié, et a répondu en second lieu à un souci de distanciation suffisante vis-à-vis d'acteurs susceptibles de partager un quotidien professionnel similaire au notre¹²¹.

1. Modalités d'élaboration du questionnaire.

Outil très régulièrement utilisé dans l'étude des représentations sociales, le questionnaire s'inscrit dans une perspective de quantification des données recueillies et doit être élaboré en correspondance étroite avec les objectifs de la recherche. Ne pouvant permettre à lui seul la détermination conjointe des contenus de la représentation et de leur organisation, le questionnaire permet un premier repérage des principaux éléments constitutifs de la représentation et prépare efficacement l'utilisation des entretiens.

Les nombreuses recherches dans le domaine des représentations sociales témoignent de l'absence de questionnaire-type, l'élaboration des outils de recueil des représentations sociales s'inspirant autant des références théoriques du chercheur que de son objet de recherche et des caractéristiques de la population concernée par l'étude. Face à l'impossibilité d'appliquer un questionnaire type qui soit l'expression directe et normée du modèle théorique de référence, il revient au chercheur d'explicitier le choix des items retenus avant de s'engager dans l'analyse des réponses obtenues. Deux orientations principales ont guidé le choix et l'articulation des items.

1.1 Des items visant un univers représentationnel en lien avec les pratiques.

La recherche s'inscrit dans une dimension synchronique, portant sur des représentations sociales actuelles élaborées par des AS en poste. Dans cette logique, les items proposés au niveau du questionnaire ont visé une expression issue des pratiques professionnelles. (cf. annexe 3).

Plusieurs items ont été élaborés dans l'optique de la constitution d'un panel de professionnels en exercice suffisamment représentatif de la réalité des missions et des pratiques actuelles. Les **questions 1 à 12**, et **24 et 25** ci-dessous rappelées ont visé une caractérisation des différents professionnels dans l'optique d'une mise en lien ultérieure de la nature des représentations sociales exprimées avec les réalités individuelle et professionnelle des personnes ayant renseigné le document¹²².

Question 1 : *Année d'obtention de votre diplôme.*

Question 2 : *Etes-vous un homme ? Une femme ?*

Question 3 : *Quel est votre âge ?*

Question 4 : *Dans quelle structure travaillez-vous actuellement ?*

Question 5 : *Depuis combien de temps ?*

Question 6 : *Pouvez-vous détailler les tâches inhérentes à votre fonction ?*

Question 7 : *Quel est votre principal secteur d'intervention géographique ? Rural, urbain ou rural et urbain.*

¹²¹ L'emploi du questionnaire sera néanmoins parfois marqué par une certaine proximité. Les quelques commentaires amicaux, les encouragements inscrits en marge des réponses, l'emploi du tutoiement dans les annotations, témoignent de l'existence de relations professionnelles entre certains AS et nous, relations qui ont favorisé la diffusion du questionnaire et sa prise en compte par des professionnels devant par ailleurs s'acquitter d'une charge de travail lourde et ayant de ce fait peu de temps à consacrer à des démarches de recherche.

¹²² Il est de notre point de vue intéressant d'examiner les représentations sociales émergeant de notre recherche selon les caractéristiques individuelles (âge, sexe, obtention du diplôme, expériences professionnelles, ancienneté dans la structure) et professionnelles (nature de l'institution, secteurs d'interventions, problématiques des usagers).

Question 8 : Avez-vous une fiche de poste ?

Question 9 : Si oui, l'avez-vous obtenue dès votre entrée en fonction ? Ou depuis quelle date ?

Question 10 : A-t-elle été l'objet de modifications ? Si oui, pourquoi ? Lesquelles ?

Question 11 : Dans quelle(s) autre(s) structure(s) avez-vous travaillé en tant qu'Assistant(e) de Service Social depuis votre diplôme ? Pourquoi ce(s) choix ?

Question 12 : Avez-vous des expériences professionnelles significatives autres que celle d'Assistant(e) de Service Social ? Si oui, dans quels domaines d'activité ?

Question 24 : Quelle est la place du travail en réseau dans votre institution ? Est-il laissé à la libre définition, appréciation et utilisation de chacun ? Est-il codifié, institutionnalisé par des protocoles et/ou des règlements ? Si codifié, donnez des exemples.

Question 25 : Au-delà de ceux auxquels vous participez en tant que professionnel(le), êtes-vous engagé(e) dans des réseaux à titre personnel ? Si oui, pouvez-vous les citer en précisant le niveau de votre engagement (pilote de réseau, membre participant, initiateur du réseau).

Cette approche se justifie par le caractère dynamique et réciproque des représentations sociales. Celles-ci peuvent être la résultante des pratiques et les AS vont en partie construire leurs appréciations sur le travail en réseau à partir de la façon dont ils le mettent en œuvre dans l'exercice de leurs missions ou à partir de l'organisation par leur institution d'appartenance de cette modalité de coopération. Les représentations sociales participent également à l'orientation des pratiques, la considération même du travail en réseau influant sur ses modalités de mise en œuvre :

« Le système de représentations situe le rapport d'un individu à son travail et à sa pratique, c'est le modèle explicatif, la grille de lecture, le code, qui lui permettent de donner un sens, une signification aux activités qu'il effectue et à l'environnement qui l'entoure. En effet, les représentations sont conçues comme étant en prise avec les pratiques quotidiennes qu'elles orientent, auxquelles elles donnent sens et à partir desquelles elles peuvent être modifiées. (...) On sait maintenant que le comportement au travail ainsi que les efforts consentis sont étroitement associés à la manière dont est perçue la situation professionnelle dans sa complexité et à la signification que les acteurs et les groupes lui attribuent. » (Blin, 1997a, p. 67).

L'exécution des missions professionnelles peut être approchée sous l'angle d'un auto-engendrement réciproque des pratiques par les représentations et des représentations par les pratiques, réciprocity signant l'association étroite entre représentations sur le travail en réseau, discours sur le travail en réseau, et pratique du travail en réseau :

« On ne peut pas dissocier la représentation, le discours et la pratique. Ils forment un tout. Il serait tout à fait vain de chercher si c'est la pratique qui produit la représentation ou l'inverse. C'est un système. La représentation accompagne la stratégie, tantôt elle la précède et elle l'informe : elle la met en forme ; tantôt elle la justifie et la rationalise : elle la rend légitime. » (Autès, 1985, p.222).

Cette propriété des représentations sociales nécessitait un support d'enquête à même de rendre compte autant des réalités professionnelles que des avis personnels sur le travail en réseau, et le choix de proposer des questions ouvertes favorisant une expression libre s'est de fait imposé.

1.2 Des questions ouvertes visant une expression libre.

Nous posons l'hypothèse que la grande diversité des environnements institutionnels et des missions confiées aux AS entraîne des appréciations diversifiées sur le travail en réseau, ce dernier étant l'objet de déclinaisons concrètes très différenciées. Dans l'optique de mesurer l'influence de cette pluralité dans la construction des représentations, la définition du travail en réseau (**Question 14**), la différence entre partenariat et travail en réseau (**Question 20**), l'intérêt et les limites du travail en réseau (**Question 19**) et la place de l'utilisateur (**Question 21**) ont été présentés sous une forme ouverte afin de favoriser la production de discours singuliers et déceler les associations spontanées d'items pouvant être ensuite utilisés pour déterminer et vérifier la centralité de la représentation.

Question 14 : *Quelle(s) définition(s) du travail en réseau pouvez-vous proposer ?*

Question 19 : *Quels sont selon vous les intérêts et les limites d'un travail en réseau ?*

Question 20 : *Faites-vous une ou des différence(s) entre travail en réseau et partenariat ?*

Question 21 : *Comment percevez-vous la place de l'utilisateur dans un travail en réseau ?*

Dans le souci de favoriser l'analyse de ces productions libres en termes de classement par fréquence et par rang des éléments de réponse fournis¹²³, nous avons recherché l'expression de réponses rapides et spontanées à travers les **questions 13, 17 et 18**. Il s'agissait à travers ces questions ouvertes de produire des corpus à partir desquels organiser le repérage et la hiérarchisation des items recueillis, avant de les soumettre par le biais des entretiens à une exploration analytique plus approfondie.

Question 13 : *Si l'on vous dit « réseau », quels sont les cinq premiers termes, désignations, expressions ou adjectifs, qui vous viennent spontanément à l'esprit ? Répondre rapidement sans trop réfléchir.*

Question 17 : *Citez spontanément les professionnels ou services que vous considérez comme appartenant au réseau que vous sollicitez régulièrement :*

Question 18 : *Existe-t-il, selon vous, d'autres acteurs qui occupent une place légitime dans des démarches de travail en réseau activées pour répondre aux problématiques des usagers ? Si oui, lesquels ?*

L'orientation générale des questionnaires étant posée, il convenait de délimiter ses modalités de diffusion.

2 Modalités de diffusion du questionnaire.

2.1 Choix du secteur géographique.

Notre recherche s'est déroulée sur les 6 départements de la Région Centre (Loiret, Eure-et-Loir, Cher, Indre, Indre-et-Loire, Loir-et-Cher). Ce choix est notamment justifié par la coexistence dans cette région de secteurs d'intervention sociale basés dans des villes importantes (Tours, Orléans, Chartres) et de secteurs beaucoup plus ruraux, les différences d'environnement et de contextes d'intervention constituant des facteurs potentiellement influents dans la construction des représentations sociales sur le travail en réseau¹²⁴.

¹²³ Le classement par fréquence et par rang procède de l'analyse prototypique présentée et développée dans la troisième partie.

¹²⁴ Nous avons pu observer dans notre précédent travail de recherche (Tourte, 2004) que les représentations des AS exerçant au sein d'une même Unité Territoriale de la Solidarité différaient selon la caractéristique urbaine ou rurale des secteurs d'intervention.

2.2 Catégorie de professionnels sollicités.

Conformément à notre choix initial de circonscrire notre étude des représentations sur le travail en réseau à une seule catégorie de travailleurs sociaux, des AS, nous avons contacté des professionnels titulaires du Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social et en situation effective d'emploi. Les professionnels en arrêt maladie, congé maternité, congé sabbatique ou à la retraite n'ont pas été sollicités.

Le travail d'enquête (questionnaires et entretiens) a été mené exclusivement auprès de professionnels dont les missions étaient en adéquation avec le diplôme et les fonctions d'AS. Ont de ce fait été écartés de notre démarche les AS occupant des postes d'encadrement et ceux assumant des missions définies par un autre intitulé de fonction, tels par exemple les mandataires judiciaires ou les délégués aux prestations familiales¹²⁵.

2.3 Protocole de diffusion du questionnaire.

Afin de présenter les objectifs de la recherche et de viser un nombre conséquent de questionnaires retournés en « personnalisant » la démarche à travers un échange direct avec les professionnels sollicités, nous nous sommes efforcés de contacter par téléphone chaque AS ou chaque responsable de service. Le questionnaire était ensuite adressé directement au professionnel, sur son lieu de travail, ou au responsable de service qui se chargeait ensuite de le diffuser auprès des agents concernés.

76 AS et 26 responsables de service ou d'institution ont été directement contactés par téléphone.

Tous les responsables de services contactés ont spontanément donné leur accord. Un Conseil Général a souhaité une présentation préalable de la démarche lors d'une réunion rassemblant la directrice de la Solidarité et les responsables de service.

Chaque questionnaire était accompagné d'une présentation synthétique de la démarche de recherche. (cf. annexe 3).

Une période d'un an environ s'est écoulée entre les premiers contacts téléphoniques et le retour d'un nombre suffisant de questionnaires. Cette période a été mise à profit pour une analyse progressive des données recueillies et pour affiner la grille d'entretien.

126 questionnaires ont été collectés sur une base de 285 distribués¹²⁶.

Les 126 AS ayant renseigné le questionnaire exercent leurs missions dans différents secteurs d'activité que nous avons classés et nommés pour procéder à l'analyse des données recueillies. Ces dénominations seront utilisées pour l'exploitation des questionnaires et des entretiens.

¹²⁵ Deux responsables de formation, de formation initiale AS, ont été reçus en entretien individuel, mais pas dans la démarche de recueil des représentations sociales sur le travail en réseau. Ces rencontres ont été réalisées dans une perspective d'échanges sur la place conférée au travail en réseau dans les processus de formation des étudiants AS (cf. cinquième partie).

¹²⁶ Ce nombre est en deçà de la totalité des questionnaires réellement distribués. Les responsables des services contactés se sont tous engagés à transmettre le document à leurs équipes, sans que l'on puisse mesurer l'impact de cette diffusion en termes de nombre de professionnels destinataires de ce document. Plusieurs AS ont également spontanément proposé de diffuser ce questionnaire à leurs collègues proches ou à des professionnels rencontrés dans d'autres instances. Des formateurs (notamment ceux de l'Ecole Régionale de Travail Social d'Olivet dans le Loiret) ont procédé à un relais efficace du questionnaire auprès des professionnels rencontrés dans des temps de formation. Les réseaux professionnels et/ou affinitaires ont ainsi été pleinement activés dans la diffusion du document !

Tableau 1 : Dénomination des secteurs d'activité des AS ayant renseigné le questionnaire.

<i>Dénominations</i>	<i>Secteurs d'activité</i>	<i>Nombre de questionnaires reçus</i>
"Conseils Généraux" ou "CG"	Service Social polyvalence de secteur	35
"Entreprise"	Service Social du travail	16
"Hôpital"	Service Social hospitalier: hôpital général, psychiatrie, soins ambulatoires	17
"Education Nationale" ou "EN"	Service Social de l'Education Nationale: service social en faveur des élèves, en faveur des étudiants, en faveur des personnels,	18
"CMP"	AS intervenant dans les CMP, les CMPP, les CAMSP	8
"Handicap"	As intervenant dans les structures accueillants des personnes en situation de handicap (exemple: IME)	8
"Justice"	Administration pénitentiaire et PJJ	10
"CAF"	Caisse d'Allocations Familiales	6
"CRAM"	Caisse Régionale d'Assurance Maladie	3
"MSA"	Mutualisté Sociale Agricole	3
"Divers"	Terrain des gens du voyage et CAARUD	2
Total		126

3. Méthodologie de l'entretien.

Les entretiens ont été envisagés dans la suite logique des questionnaires. Cette continuité était suggérée dès la première page du questionnaire : l'encadré précisant la méthodologie de notre recherche notifiât la possibilité offerte à chaque AS de communiquer ses coordonnées pour être sollicité dans le cadre d'un entretien.

69 AS ont notifié leur accord pour participer à un entretien et 42 ont été reçus individuellement.

Le panel des AS rencontrés se compose de 40 femmes et 2 hommes issus de secteurs d'intervention différents¹²⁷.

Tableau 2 : Répartition par secteur d'activité des AS reçus en entretien¹²⁸.

CG	Entreprise	Hôpital	EN	CMP	Handicap	Justice	CAF	CRAM	MSA	Divers	Total
13	7	5	4	3	3	3	1	1	1	1	42

Deux AS ont changé de poste ou d'employeur entre le renseignement du questionnaire et l'entretien : une première personne intervenant dans un service social d'un Conseil Général a intégré le service du personnel de cette même institution. Une deuxième travaillant également dans un service social a pris ses nouvelles fonctions dans un Centre d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP). Les réponses recueillies lors des entretiens ont fait en partie référence au nouveau poste occupé, mais nous avons veillé avec l'accord des deux personnes concernées à intégrer les éléments de comparaison des deux réalités professionnelles à travers leur mise en rapport avec les réponses proposées au questionnaire.

Plusieurs AS ont souhaité relier leurs propos avec leurs réponses au questionnaire en positionnant la rencontre avec l'interviewer comme un outil de vérification des réponses précédemment fournies au questionnaire. Ils s'inquiétaient notamment de l'éventualité de proposer au cours de l'échange des réponses erronées, ou du moins différentes de celles consignées sur le document. Nous avons rappelé la complémentarité des deux outils, l'entretien visant un approfondissement de la réflexion et non une confirmation des réponses écrites¹²⁹.

Chaque entretien s'est déroulé en deux phases, un premier temps consacré à la passation d'une épreuve dite de « tris par hiérarchisation » et un deuxième temps alloué à des échanges organisés à partir d'une grille d'entretien (cf. annexe 4) :

- Concernant le tri par hiérarchisation, chaque AS était invité à sérier 32 supports cartonnés correspondant à 32 items extraits des associations les plus couramment produites en réponse à la **question 13** (« Si l'on vous dit « réseau », quels sont les cinq premiers termes, désignations, expressions ou adjectifs, qui vous viennent spontanément à l'esprit ? Répondre rapidement sans trop réfléchir. ») et ce dans l'optique d'accéder aux éléments organisateurs de la représentation sociale¹³⁰.
- Les échanges se sont organisés sur la base d'entretiens semi-directifs, la construction et l'utilisation d'une trame se justifiant par la volonté de soutenir l'expression des personnes rencontrées ainsi qu'une exploration ordonnée des contenus discursifs¹³¹. Nous avons ainsi notamment cherché à ce que les AS précisent la différence opérée ou non entre travail en réseau et partenariat, et qu'ils se positionnent sur la notification du travail en réseau dans les

¹²⁷ Nous nous étions initialement fixé un seuil minimum de 30 entretiens afin de constituer un corpus discursif suffisamment conséquent. Notre souhait de recevoir des professionnels représentatifs des différents contextes institutionnels s'est traduit par un total de 42 entretiens.

¹²⁸ Nous reprenons dans ce tableau et ceux à suivre la dénomination présentée dans le **tableau 1**.

¹²⁹ Nous avons toutefois apporté à chaque entretien le questionnaire précédemment renseigné par le professionnel rencontré, certains AS souhaitant le relire en fin de séance afin de se remémorer les réponses indiquées.

¹³⁰ Cette démarche sera explicitée dans la troisième partie autant dans les conditions de sa mise en œuvre que dans l'exploitation des résultats obtenus.

¹³¹ Les différentes études menées sur les représentations sociales relèvent l'intérêt des entretiens structurés afin de limiter les interférences entre interviewer et interviewé. Ces interférences sont très importantes dans le cas d'échanges spontanés et non cadrés. Le risque de manipulation et d'orientation du contenu par l'un ou l'autre des interlocuteurs est alors majoré.

référentiels de la profession. Nos interrogations ont également porté sur l'exercice des missions en termes d'inscription effective des AS dans des démarches de réseau, afin de mesurer les écarts représentationnels entre posture individuelle professionnelle, orientation des référentiels et réalités des missions.

Le principe de la confidentialité des propos échangés au cours de l'entretien a été posé. Notre demande que les entretiens soient enregistrés ne s'est vue opposer aucun refus. Chaque enregistrement a ensuite été retranscrit dans son intégralité et un exemple de transcription est proposé en annexe 5.

Le recours successif aux questionnaires et aux entretiens a correspondu au souhait de recueillir un nombre conséquent de représentations sociales afin de procéder à leur analyse circonstanciée. Le retour du questionnaire et le traitement des données a permis un premier repérage du corpus professionnel constitué par les 126 AS concernés et une première approche de l'univers représentationnel se dégageant de l'ensemble des réponses fournies.

CHAPITRE 6. Profil des professionnels ayant renseigné le questionnaire.

La nature des représentations sociales est en lien direct avec les caractéristiques des personnes s'exprimant sur un objet donné, et l'analyse des représentations d'AS sur le travail en réseau s'appuie sur les caractéristiques du corpus de professionnels constitué pour notre recherche. Il est de fait important de détailler ces caractéristiques après avoir précisé le positionnement des professionnels sollicités à l'égard du questionnaire et de la démarche de recherche.

1. Accueil et appropriation du questionnaire.

Les appréciations des AS à propos du questionnaire proposé constituent une première expression spontanée du positionnement des professionnels par rapport au travail en réseau.

Tous les AS contactés ont accepté de recevoir le questionnaire, excepté une personne d'un Service Social du personnel) qui a justifié son refus par une circulaire interne interdisant aux agents de participer à une démarche de recherche. Hormis ce cas de figure isolé, l'accueil réservé à notre demande a été particulièrement positif, confortant d'une part l'opportunité d'une prise de contact personnalisé précédant l'envoi du questionnaire, et d'autre part l'intérêt suscité par le travail en réseau.

Plusieurs AS ont manifesté leur étonnement de voir leur profession faire l'objet d'un travail de recherche : « *C'est gentil de s'intéresser à nous.* » (Conseil Général)¹³², pendant que d'autres exprimaient avec une pointe d'humour le caractère selon eux peu courant d'une étude sur les AS menée par un chercheur à la formation initiale d'Educateur Spécialisé : « *C'est drôle de voir un Educateur Spécialisé mener une recherche sur les assistantes sociales.* » (Hôpital).

Quelques inquiétudes se sont exprimées en termes de compétence minimale requise pour renseigner le questionnaire : « *Je ne sais pas si je vais être compétente pour remplir le questionnaire.* » (Entreprise), « *Je ferai ce que je peux.* » (Hôpital), et des hésitations ont été émises par rapport au thème central du questionnaire, à savoir le travail en réseau. A la présentation du questionnaire par téléphone, plusieurs AS ont d'emblée sollicité en retour une définition du travail en réseau : « *Et vous, qu'entendez-vous par travail en réseau ?* » (Conseil Général) ou ont rapidement associé le réseau au partenariat dans une confusion de définitions : « *Je ne fais pas beaucoup de différences entre le réseau et le partenariat.* », (Handicap) comme si l'environnement partenarial constituait une dimension plus facile à aborder car plus ancienne et plus courante dans l'exercice professionnel : « *Je ne sais pas si mes réponses seront très claires car si pour moi le travail en partenariat a toujours fait partie de ma pratique professionnelle. Le travail en réseau me semble plus récent et j'en ai peut-être une définition ou une représentation erronée.* » (Handicap).

Les annotations accompagnant certains questionnaires retournés ont témoigné d'une certaine déstabilisation face à l'objet « réseau », celui-ci représentant un sujet de réflexion inédit : « *Désolée d'avoir répondu si tardivement, je ne m'attendais pas à un questionnaire si long. Mais merci tout de même, je ne m'étais jamais vraiment posé de questions sur les réseaux.* » (CMPP), mais en même temps digne d'intérêt : « *Je suis confuse de répondre si tardivement mais le sujet méritait malgré tout réflexion.* » (Entreprise).

¹³² Pour respecter l'anonymat des AS, nous ne mentionnons que le type d'institution dans lesquelles ils exercent leurs missions.

Quelques professionnels ont exprimé par téléphone leurs appréhensions à renseigner le questionnaire, arguant ne pas travailler en réseau : « *Je ne suis pas dans un niveau d'engagement à être pilote de réseau. Je suis assistante sociale de base et mon travail est basé sur des entretiens individualisés à la demande des usagers (familles, élèves, etc.).* » (Education Nationale), et supposant l'existence de certains secteurs d'activité comme étant moins concernés par les démarches réticulaires. Plusieurs AS d'entreprise se sont ainsi exprimés dans ce sens au moment de retourner le questionnaire : « *Je n'ai pas mis mes coordonnées sur le courrier car je ne sais pas si, en tant qu'assistante sociale d'entreprise, je suis vraiment représentative pour votre étude.* » (Entreprise). Une professionnelle nous a contacté par téléphone quelque temps après la réception du questionnaire pour indiquer que ses collègues et elle ne parvenaient pas à renseigner certaines rubriques, « *ne travaillant jamais en réseau.* » (Entreprise). Une professionnelle a exprimé des réserves sur le rapport entre réseau et identité professionnelle : « *A priori, je ne lie pas le travail en réseau et la constitution de l'identité professionnelle.* » (Conseil Général).

Concernant le retour des questionnaires, plusieurs relances téléphoniques ont été nécessaires. Plusieurs AS ont justifié leur retard par une charge de travail importante. D'autres ont insisté sur le caractère dense du questionnaire, celui-ci exigeant selon eux d'y consacrer un temps conséquent pour le renseigner consciencieusement.

2. Caractéristiques des professionnels.

La théorie des représentations sociales s'inscrit en rupture avec la tradition béhavioriste de séparation nette et définitive entre le sujet et l'objet : « (...) *il n'y a pas de coupure donnée entre l'univers extérieur et l'univers de l'individu (ou du groupe), (...) le sujet et l'objet ne sont pas foncièrement hétérogènes dans leur champ commun.* » (Moscovici, 1976, p.46). AS et travail en réseau sont de fait appréhendés dans le champ d'étude des représentations sociales en s'articulant et en se complétant dans un mouvement de définition interactive :

« *L'objet est inscrit dans un contexte actif, mouvant, puisqu'il est partiellement conçu par la personne ou la collectivité en tant que prolongement de leur comportement et n'existe pour eux qu'en tant que fonction des moyens et des méthodes permettant de le connaître.* » (Moscovici, 1976, p.46).

Le caractère indissociable du sujet « AS » et de l'objet « travail en réseau » est posé, tous deux étant agis par la représentation sociale qui oriente autant les contours définitionnels du travail en réseau que la posture professionnelle au regard de celui-ci. Dans cette logique, la présentation des données constitutives du groupe d'AS ne peut s'envisager dans une seule approche descriptive. Elle permet au contraire de dégager des éléments saillants susceptibles d'être ensuite intégrés dans l'analyse des représentations sociales. Les données présentées permettent autant le repérage du corpus sur lequel s'est construite notre démarche de recherche que la mise en exergue d'éléments potentiellement influents au niveau de la structuration et du sens des représentations sociales établies sur le travail en réseau.

2.1. Répartition Hommes/Femmes.

95,2 % des professionnels ayant répondu au questionnaire sont des femmes, 4,8% sont des hommes, répartition correspondante aux données nationales¹³³.

¹³³ Selon la DREES (2005), 96% des AS en exercice en 2002 sont des femmes.

Tableau 3 : Répartition Hommes / Femmes.

<i>Hommes</i>	<i>Femmes</i>	Total
6	120	126

2.2. Répartition par âge.

La moyenne d'âge des 124 professionnels ayant renseigné cette question s'élève à 40,9 ans, nombre en légèrement en deçà de l'évolution mesurée au niveau national¹³⁴.

Tableau 4 : Répartition par âge.

<i>De 20 à 24 ans</i>	<i>De 25 à 29 ans</i>	<i>De 30 à 34 ans</i>	<i>De 35 à 39 ans</i>	<i>De 40 à 49 ans</i>	<i>De 50 à 59 ans</i>	<i>Plus de 60 ans</i>	<i>nr</i>	Total
5	22	17	11	34	33	2	2	126

(La colonne « nr » correspond aux questions non renseignées)

2.3. Ancienneté du diplôme.

120 AS ont renseigné cet item. 40 ans séparent le diplôme le plus ancien (1968) du plus récent (2008). Les résultats dégagent un panel suffisamment représentatif qui autorise une mise en regard ultérieure des considérations sur le travail en réseau avec l'ancienneté du diplôme.

Tableau 5 : Répartition par ancienneté de diplôme.

<i>Moins de 10 ans</i>	<i>Plus de 10 ans et moins de 20 ans</i>	<i>Plus de 20 ans</i>	<i>nr</i>	Total
43	24	53	6	120

Il est intéressant de noter que 21 AS, soit 17,5% des professionnels ayant renseigné la question, ont obtenu leur diplôme dans le cadre de la réforme du Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social (DEASS) de juin 2004¹³⁵, réforme mettant entre autre l'accent sur le partenariat et le travail en réseau à travers le domaine de compétences 4 : « *Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et interinstitutionnelles* ».

2.4. Répartition par secteurs d'activité.

La diffusion du questionnaire a répondu à une volonté de représentativité des différents secteurs d'intervention des AS. Les 126 professionnels représentent les secteurs d'activité suivants :

Tableau 6 : Répartition par secteur d'activité.

<i>CMP</i>	<i>MSA</i>	<i>CRAM</i>	<i>EN</i>	<i>CAF</i>	<i>Justice</i>	<i>Hôpital</i>	<i>CG</i>	<i>Handicap</i>	<i>Entreprise</i>	<i>Divers</i>	Total
8	3	3	18	6	10	17	35	8	16	2	126

2.5. Ancienneté dans l'emploi occupé.

Selon le principe de réciprocité entre représentations et pratiques de terrain, les considérations des AS sur le travail en réseau vont se structurer en partie en fonction des actions menées dans le cadre des

¹³⁴ L'âge moyen des AS est passé de 37 ans à 42 ans entre 1983 et 2002. (DREES, 2005).

¹³⁵ Décret n° 2004-533 du 11 juin 2004 relatif au diplôme d'Etat et à l'exercice de la profession d'Assistant de Service Social. JO n° 137 du 15 juin 2004, p.10 623.

missions. Dans cette logique, ces représentations sont susceptibles d'évoluer en fonction de paramètres telles la durée dans l'emploi, l'expérience et la mobilité professionnelle¹³⁶.

Concernant l'ancienneté dans l'emploi actuellement occupé, les réponses à la **question 5** (« *Depuis combien de temps [travaillez-vous dans votre structure actuelle] ?* ») ne permettent pas de corréler la nature des représentations sur le travail en réseau au seul indicateur d'une expérience professionnelle conséquente ou au contraire limitée. 61,60% des 125 AS exprimés indiquent occuper leur emploi actuel depuis moins de 10 ans, contre 38,40% depuis plus de 10 ans. 11 (soit 8,80%) sont en poste depuis moins d'un an, et 24 (soit 19,20%) depuis plus de 20 ans.

Tableau 7 : Ancienneté dans l'emploi actuellement occupé.

<i>Moins de 10 ans</i>	<i>Plus de 10 ans</i>	<i>Plus de 20 ans</i>	<i>Plus de 30 ans</i>	<i>nr</i>	<i>Total</i>
77	24	20	4	1	126

La majorité des AS possède une ancienneté moyenne suffisamment conséquente pour inscrire les représentations sur le travail en réseau dans leurs actions de terrain qui découlent également du cumul de plusieurs expériences professionnelles.

2.6. Expérience professionnelle en tant qu'AS.

119 AS ont renseigné la **question 11** : « *Dans quelle(s) autre(s) structure(s) avez-vous travaillé en tant qu'Assistant(e) de Service Social depuis votre diplôme ? Pourquoi ce(s) choix ?* ». 39 (soit 32,77%) indiquent occuper actuellement leur premier poste contre 80 (soit 67,22%) qui déclarent avoir cumulé d'autres expériences professionnelles. Les AS de notre panel se caractérisent par une certaine stabilité dans la profession qui se conjugue avec une mobilité relativement conséquente. Les pourcentages présentés dans le **tableau 8** témoignent d'une tendance à exercer le métier au sein de plusieurs institutions¹³⁷.

¹³⁶ Notons que les questions de mobilité professionnelle et de diversité des expériences sont peu considérées comme des éléments à même de participer à la caractérisation des travailleurs sociaux. Cet aspect n'apparaît pas par exemple dans un ouvrage qui fait pourtant référence : (Ion et Ravon, 2000).

¹³⁷ Cette mobilité n'exclut pas l'existence de professionnels qui effectuent toute leur carrière au sein d'une même institution. Parmi les 4 AS totalisant une expérience professionnelle supérieure à 30 ans, 2 ont exercé leur mission au sein de la même structure.

Tableau 8 : Expériences professionnelles en tant qu'AS.

<i>Durée actuelle dans l'emploi</i>	<i>Précédentes expériences en tant qu'AS</i>	<i>Pas d'expériences précédentes</i>	<i>nr</i>	Total	<i>Pourcentage d'AS ayant une ou plusieurs expériences précédente(s)</i>
<i>Moins d'un an</i>	6	3	2	11	66%
<i>De 1 à 5 ans</i>	17	20	1	38	45,90%
<i>De 5 à 10 ans</i>	19	8	1	28	70,37%
<i>De 10 à 15 ans</i>	13	1	0	14	92,85%
<i>De 15 à 20 ans</i>	10	0	0	10	100%
<i>De 20 à 25 ans</i>	6	3	2	12	66,66%
<i>De 25 à 30 ans</i>	7	2	1	10	77,77%
<i>Plus de 30 ans</i>	2	2	0	4	50%
Total	80	39	6	126	

Une majorité d'AS a des expériences acquises dans d'autres structures du secteur, constat qui suggère un système représentationnel sur le travail en réseau alimenté par une addition et une complémentarité d'expérimentations diverses. L'intégration des différents paramètres du travail en réseau (intérêt, objectifs, fonctionnement, etc.) paraît davantage le produit d'une référence pluri-expérientielle que le résultat d'une modélisation unique proposée par l'institution d'appartenance.

Dans le même temps, la mobilité des AS ne se traduit pas par des changements de poste incessants : 80% des AS cumulent une ou deux expériences précédentes, 17,5% ont exercé leur profession dans 3 ou 4 institutions et 2,5% totalisent plus de 5 emplois occupés. Les représentations sur le travail en réseau sont susceptibles d'être caractérisées par une certaine stabilité des AS dans l'emploi occupé.

Tableau 9 : Nombre d'expériences professionnelles précédant l'emploi actuel.

<i>Expériences professionnelles précédant l'emploi actuel</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>nr</i>	Total
<i>Nombre d'AS</i>	39	43	21	8	6	0	1	1	7	126

Concernant les 39 AS en situation de premier emploi, 71,79% occupent leur poste depuis plus d'un an et depuis moins de 10 ans, résultat qui confirme la stabilité ci-dessus évoquée. Ces 39 AS exercent par ailleurs leurs missions dans des institutions reproduisant la diversité des institutions mentionnées par les 126 AS du panel. Leurs représentations sur le travail en réseau ne seront pas le produit de primo expériences engagées dans un même secteur et dans une même catégorie de missions.

Tableau 10 : Répartition par secteur d'activité des AS en situation de premier emploi.

<i>Secteurs</i>	<i>CMP</i>	<i>Handicap</i>	<i>CAF</i>	<i>EN</i>	<i>CG</i>	<i>Cram</i>	<i>Justice</i>	<i>Hôpital</i>	<i>Entreprise</i>	<i>MSA</i>	<i>Divers</i>	Total
<i>Nombre d'As</i>	1	2	1	2	17	2	1	5	6	1	1	39

L'engagement dans le métier est également susceptible de constituer un facteur influent sur les représentations, l'attrait pour une mission singulière ou pour un secteur d'intervention particulier pouvant être soutenu par une appétence à travailler selon certaines modalités, dont le travail en réseau. Parmi les 80 professionnels totalisant plusieurs expériences en tant qu'AS, 44 fournissent un commentaire suffisamment explicite à la deuxième partie de la **question 11** « *Pourquoi ce(s) choix ?* » pour repérer les motivations à s'engager dans un secteur d'intervention ainsi que les motifs de mobilité professionnelle.

Tableau 11 : Motifs de mobilité professionnelle.

<i>Motifs d'engagement professionnel</i>	<i>Embauche suite à un stage</i>	<i>Engagement lié à attribution d'une bourse d'étude</i>	<i>Remplacement</i>	<i>Motivation à travailler dans un secteur particulier</i>	<i>Opportunité</i>	<i>Raisons familiales</i>	<i>Total</i>
<i>Nombre de réponses</i>	6	5	4	21	4	4	44

L'engagement professionnel est principalement justifié par une motivation à travailler dans un secteur. Le déroulement de carrière des AS correspond à un parcours professionnel plutôt choisi que subi, révélant une considération positive de la mobilité professionnelle¹³⁸. Les repères professionnels et les outils techniques, dont le travail en réseau, se forment ainsi à l'aune d'un engagement dynamique dans la profession motivé par une éthique personnelle et professionnelle, et par l'appropriation de compétences diversifiées.

L'analyse des réponses met en exergue l'importance de la polyvalence de secteur¹³⁹ dans l'apport des premiers repères nécessaires à l'exercice des missions. 37 AS y font référence : 21 indiquent l'avoir découvert au sein des Conseils Généraux, 5 à la CAF, 3 à la MSA, (8 ne précisent pas). Parmi ces 37 professionnels, 22 fournissent des éléments d'appréciation sur cette organisation institutionnelle et les pratiques en découlant.

La grande majorité d'entre eux connote la polyvalence de secteur de façon particulièrement positive¹⁴⁰, cette expérience ayant pour beaucoup participé à leur orientation de carrière¹⁴¹. Cette modalité d'intervention est considérée comme une première expérience très « *formatrice* » (6 réponses) permettant « *une approche globale des situations* » (Q / Education Nationale)¹⁴², et un « *regard général sur la profession* » (Q / Hôpital). La diversité des publics accueillis et la pluralité des

¹³⁸ Ce constat sera confirmé par les entretiens. Tous les AS rencontrés se sont montrés particulièrement investis dans leur mission, la qualité du service à rendre à l'utilisateur constituant un argument récurrent et fondateur de leur engagement professionnel.

¹³⁹ La polyvalence de secteur se définit par l'accueil, l'orientation, le suivi et l'accompagnement social d'utilisateurs et de familles sur un secteur géographique donné, quelles que soient la nature et l'origine des difficultés. Elle a été institutionnalisée par la loi du 04 août 1950 relative à la liaison et à la coordination des services sociaux.

¹⁴⁰ Un seul AS exerçant à l'Education Nationale décrit la polyvalence de secteur comme une mission vers laquelle il n'a pas souhaité s'orienter : « *En sortant du diplôme d'Etat, je savais très clairement que je ne ferais jamais de polyvalence de secteur.* ».

¹⁴¹ La polyvalence de secteur est ainsi systématiquement inscrite dans une dynamique de choix personnel et professionnel. Un seul AS exerçant au sein d'un Conseil Général notifie son expérience en polyvalence de secteur comme un choix professionnel par défaut : « *seule possibilité existante sur mon lieu d'habitation de l'époque* ».

¹⁴² Rappelons que les citations sont uniquement référencées par le type de structure institutionnelle d'appartenance. La mention de la structure est précédée de la lettre « Q » lorsque la citation est extraite du questionnaire, et de la lettre « E » lorsque les propos ont été relevés en entretien.

demandes exprimées permettent de ne pas « se spécialiser et d'aborder la question sociale dans sa globalité. » (Q / Hôpital) et d'acquérir « des connaissances importantes dans tous les domaines. » (2 réponses). Elle est présentée comme une « base du métier » (2 réponses), capable à travers l'étendue de ses missions de favoriser la découverte des différentes facettes de la profession : « Il m'a semblé important de travailler auparavant en secteur avant un travail social plus « ciblé » ». (Q / Entreprise), et d'en construire une approche globale : « J'ai souhaité commencé ma « carrière » dans ce type de fonction « de base » et généraliste de l'assistante sociale. » (Q / Conseil général). La représentation de la profession apparaît étroitement attachée à la polyvalence de secteur. Plusieurs réponses insistent sur cette dimension et sa disparition au profit de missions plus réduites et plus sectorisées a constitué pour certains un motif de changement de poste : « J'ai fait le choix d'arrêter la polyvalence de secteur à compter du déconventionnement de la CAF et de la décentralisation. » (Q / Entreprise).

Le parallèle entre polyvalence de secteur et travail en réseau est établi par deux professionnels. Le travail en réseau est décrit comme un outil : « Le travail en secteur demande de mobiliser les ressources existantes et le travail en réseau. » (Q / Hôpital), la mobilisation partenariale étant facilitée par la territorialisation des missions inhérente à la polyvalence de secteur :

« Le travail sur un secteur géographique déterminé, avec des missions très larges, avait comme intérêt d'être bien repéré par la population et surtout par les partenaires (écoles, médecins, associations, CCAS, ...) et d'orienter plus facilement les personnes vers des partenaires connus et compétents dans la problématique repérée. » (Q / CMP).

L'approche du travail en réseau semble ainsi procéder d'expériences professionnelles plurielles pour certains AS, limitées en nombre pour d'autres, mais qui ont en commun d'être inscrites dans une trajectoire professionnelle majoritairement construite en fonction des valeurs associées à la profession. La mobilité professionnelle attachée à cette dynamique ne se traduit toutefois pas de la même façon selon les secteurs institutionnels et les différences constatées peuvent constituer des indicateurs quant à l'appréhension par les AS des démarches de réseau.

2.7 Ancienneté moyenne par secteur d'activité.

Le calcul de l'ancienneté moyenne¹⁴³ permet de constater des différences en termes de durée d'activité au sein d'une même institution. Les secteurs hospitaliers, les services des Conseils Généraux et le secteur de la prise en charge des personnes handicapées se caractérisent par un renouvellement régulier des AS en poste alors que le secteur des soins ambulatoires, de l'Education Nationale et des services du personnel affichent une stabilité plus conséquente des professionnels. La MSA se singularise par la moyenne la plus élevée, résultat qu'il convient de pondérer en fonction du petit nombre d'AS de ce secteur ayant répondu au questionnaire (3 personnes)¹⁴⁴.

¹⁴³ Ancienneté moyenne calculée à partir de l'addition de l'ancienneté des AS appartenant à un même secteur d'activité.

¹⁴⁴ L'ensemble des résultats doit être accueilli avec prudence, les moyennes étant calculées à partir du nombre de questionnaires obtenus et non à partir de la réalité de l'ensemble des postes d'AS occupés dans une institution. Les moyennes varient ainsi selon le nombre de réponses collectées et doivent être approchées en tant que simples indicateurs et non en tant que révélateurs objectifs des situations de terrain.

Tableau 12 : Ancienneté moyenne par secteur d'activité.

Secteur d'activité	CMP	MSA	CRAM	EN	Justice	Entreprise	Hôpital	CG	Handicap
Ancienneté moyenne	16 ans	27 ans	2,5 ans	13,2 ans	12,2 ans	12,78 ans	4,76 ans	8,7 ans	7,8 ans

Les entretiens permettront d'affiner ces données à travers la variabilité au sein d'une même institution de la durée de présence des AS. Les propos recueillis montreront en effet que la mobilité professionnelle entretient un lien étroit avec les conditions institutionnelles d'exercice des missions, ce point constituant même souvent un paramètre plus important que la nature et l'intensité des problématiques rencontrées par les usagers. Les souhaits de changement de contexte professionnel seront ainsi régulièrement justifiés par trois facteurs :

- la lourdeur institutionnelle freinant ou empêchant un exercice des missions correspondant aux valeurs et aux repères défendus par les professionnels,
- un sentiment de solitude lié à l'isolement de l'AS sur un territoire donné ou au sein d'une équipe,
- une considération des usagers heurtant les repères déontologiques et éthiques¹⁴⁵.

Dans ces situations, le travail en réseau sera régulièrement évoqué comme un rempart possible face à au risque de délitement des missions, la coopération avec d'autres acteurs étant présentée comme une garantie de soutien interprofessionnel et de défense des orientations défendues au bénéfice de l'utilisateur.

2.8. Expériences professionnelles autres que celle d'AS.

Nous terminerons l'approche de l'expérience professionnelle des AS par l'exploitation de la **question 12** : « Avez-vous des expériences professionnelles significatives autres que celle d'Assistant(e) de Service Social ? Si oui, dans quels domaines d'activité ? ». Cette dimension présente un intérêt dans la nature des représentations élaborées sur le travail en réseau, celles-ci pouvant être en partie forgées à partir d'expériences issues d'environnements professionnels différents.

47 AS ont indiqué avoir des expériences professionnelles autres que la fonction et le poste actuellement occupés. 51 ont répondu par la négative et 28 ne se sont pas exprimés. (Le nombre de réponses (69) présentées dans le **tableau 13** dépasse logiquement celui des professionnels s'étant exprimés (47), certains AS ayant exercé des fonctions dans plusieurs secteurs d'activité).

¹⁴⁵ A titre d'exemple, plusieurs AS du secteur hospitalier indiquent devoir régulièrement opposer un principe d'accompagnement cohérent et respectueux de la personne sortant d'hospitalisation à une logique comptable de gestion de lits.

Tableau 13 : Expériences professionnelles autres qu'AS.

Secteurs d'activité	Nombre de réponses
Animation	16
Travail social	9
Secteur hospitalier	3
Formation professionnelle	5
Enseignement	8
Secteur artistique	2
Comptabilité-gestion	2
Secrétariat	13
Commerce et services	11
Total	69

Les 9 professionnels ayant œuvré dans le secteur du travail social avant de devenir AS ont exercé les missions ou les métiers suivants :

- Educatrice auprès des enfants autistes.
- Educatrice à la Protection Judiciaire de la Jeunesse.
- Elève-éducatrice.
- Monitrice-Educatrice diplômée d'Etat.
- Educatrice Montessori.
- Educatrice de jeunes enfants.
- Accueillante dans une structure apparentée à la Maison verte (Françoise Dolto).
- Intervenante dans un point-rencontre.
- Agent social dans un Conseil Général.

Les AS se caractérisent dans leur majorité par des trajectoires professionnelles diversifiées. Comme indiqué précédemment, 67,22% cumulent plusieurs expériences en tant qu'AS et 47,95% ont travaillé dans d'autres environnements que le secteur médico-social. Si l'approche du travail en réseau est susceptible de se construire en fonction des repères institutionnels, des référentiels professionnels et des savoirs théorico-pratiques associés, il n'est pas exclu qu'elle puise dans le même temps dans les expériences acquises dans d'autres contextes professionnels : « *De toute façon, j'ai toujours bossé en équipe, c'est difficile, voire impossible de rester seule. Alors le travail en réseau, pour moi, ce n'est pas vraiment une nouveauté, c'est le seul moyen d'intervenir convenablement auprès des personnes.* » (AS scolaire ayant exercé des fonctions d'Agent de Service Hospitalier).

2.9. Implication des AS dans des réseaux hors activité professionnelle.

Les réponses à la **question 25** « *Au-delà de ceux auxquels vous participez en tant que professionnel(le), êtes-vous engagé(e) dans des réseaux à titre personnel ?* » indiquent que 67,47% des AS interrogées sont impliquées dans des réseaux activés hors de leur activité professionnelle. Les

réseaux décrits correspondent à différents secteurs d'activité avec toutefois une tendance à s'investir dans des secteurs où la dimension « sociale » reste très prégnante.

Tableau 14: Répartition par secteur des réseaux hors activités professionnelles mobilisant les AS.

Secteurs	Nombre de réponses
Associations de parents d'élèves	7
Réseaux de soins	7
Réseau Education Sans Frontières	5
Aide à la parentalité	5
Associations de travailleurs sociaux	4
Associations culturelles	4
Associations sportives	4
Associations d'insertion	3
Lutte contre l'illétrisme	1
Violences faites aux femmes	1
Analyse systémique	1
Médiation	1
Aide à domicile	1
Logement	1
Action syndicale	1
Environnement	1
Voisinage	1
Associations de consommateurs	1
Protection des animaux	1
Total	48

L'implication est majoritairement de l'ordre de la participation (56 réponses). 4 AS indiquent occuper la fonction de « pilote de réseau » et 4 sont à l'initiative des réseaux auxquels ils participent.

Ce premier traitement des données issues des questionnaires permet de préciser le profil moyen des AS ayant accepté de nous retourner le document. Le croisement des données recueillies dégage des éléments susceptibles de participer à la structuration des représentations sociales sur le travail en réseau. Il convient de compléter cette première approche par le lien entre travail en réseau et description des missions assurées par chaque AS, ceci afin de déterminer le degré de pénétration au niveau des représentations des discours sur les conditions d'exercice professionnel.

3. Travail en réseau et description des missions.

Le traitement des réponses fournies aux **questions 6 à 10** vise à repérer la place que les AS confèrent au travail en réseau dans la description des tâches relevant de leurs missions (**Question 6**) et dans sa notification dans les fiches de poste (**Questions 8, 9 et 10**). Cette approche est précédée par le recensement des contextes géographiques d'exercice des missions (**Question 7**) dans l'optique d'une mesure ultérieure de leur influence dans les représentations.

Question 6. Pouvez-vous détailler les tâches inhérentes à votre fonction ?

Question 7 : Quel est votre principal secteur d'intervention géographique ? Rural ? Urbain ? Rural et urbain ?

Question 8 : Avez-vous une fiche de poste ?

Question 9 : Si oui, l'avez-vous obtenue dès votre entrée en fonction ? Ou depuis quelle date ?

3.1. Caractéristiques rurales ou urbaines des territoires d'intervention.

Le rapport entre le travail en réseau et la nature des missions intègre la dimension de territoires géographiques d'intervention. En effet, si la question des territoires d'intervention se pose dans l'articulation parfois complexe entre des services différents amenés à intervenir auprès des usagers, elle est également à appréhender en tenant compte du contexte géographique d'exercice des missions.

En contrepoint de la question centrale de l'équité des usagers quant à l'accès aux droits selon leur lieu d'habitation émergent des interrogations sur les modalités d'adéquation des pratiques des travailleurs sociaux en fonction de l'assise territoriale de leurs interventions. En d'autres termes, l'existence de liens d'interdépendance entre l'organisation des interventions dispensées et les données géographiques attachées au contexte de l'utilisateur et au fonctionnement des différents services oriente les représentations sur le travail en réseau. Les protocoles de coopération entre deux ou plusieurs services se déclinent en effet différemment en fonction de paramètres tels que les densités de population, la composition des équipes, l'importance des déplacements professionnels, les moyens de transport potentiellement utilisables par les usagers, etc.¹⁴⁶.

Notre phase exploratoire de diffusion du questionnaire a veillé à contacter des AS exerçant leurs missions sur des territoires géographiques divers. Les professionnels représentent un panel de territoires varié englobant l'ensemble des missions.

Tableau 15 : Répartition géographique des territoires d'intervention¹⁴⁷.

<i>Rural</i>	<i>Urbain</i>	<i>Semi-urbain</i>	<i>Total</i>
19	28	79	126

¹⁴⁶ Comme précédemment mesuré (Tourte, 2004), les AS dites « rurales » ne définissent pas de la même manière que leurs collègues « urbaines » la portée et la constitution des réseaux activés.

¹⁴⁷ Nous entendons par secteur « semi-urbain » les territoires au sein desquels les AS assurent un nombre d'interventions auprès de personnes vivant en milieu urbain plus important que les interventions auprès de personnes évoluant en milieu rural, ces dernières occupant toutefois une part non négligeable de l'activité professionnelle.

Tableau 16 : Répartition par secteur d'activité et par nombre d'AS des territoires géographiques d'intervention.

<i>Secteur d'activité</i>	<i>Urbain</i>	<i>Rural</i>	<i>Urbain et rural</i>	<i>Total</i>
<i>CMP</i>	0	1	7	8
<i>MSA</i>	0	2	1	3
<i>CRAM</i>	0	0	3	3
<i>Education Nationale</i>	6	3	9	18
<i>CAF</i>	3	1	2	6
<i>Justice</i>	0	0	10	10
<i>Hôpital</i>	0	0	17	17
<i>Conseil Général</i>	14	11	10	35
<i>Handicap</i>	3	0	5	8
<i>Entreprise</i>	1	1	14	16
<i>Divers</i>	1	0	1	2
Total	28	19	79	126

Nous mettrons ultérieurement en lien les contextes géographiques d'intervention avec la description des missions pour repérer l'influence de ce rapport dans la construction des représentations.

3.2. Description des missions.

La description par les AS des missions leur étant confiées se précise à partir de deux indicateurs :

- le rapport des AS avec leur fiche de poste et leurs appréciations sur la reconnaissance ou non du travail en réseau dans ce document,
- les éléments proposés en réponse à la **question 6** (« Pouvez-vous détailler les tâches inhérentes à votre fonction ? »).

Rappelons que les représentations sur le travail en réseau découlent en partie de la réalité des missions, se structurant en fonction d'un exercice professionnel encadré par les repères institutionnels. Mais elles s'élaborent aussi, et peut-être surtout, en fonction des avis et des orientations propres que chaque AS se construit sur la manière d'exécuter ces missions.

Cette double caractéristique interroge le rapport entre missions et travail en réseau : est-ce la mission qui induit l'engagement de l'AS dans des démarches réticulaires, ou est-ce l'importance portée au travail en réseau qui oriente les pratiques ? Dans l'optique d'approfondir cette dialectique, le recensement des discours tenus sur la place occupée par le travail en réseau dans les exercices professionnels quotidiens s'est avéré nécessaire. Les discours des AS sur leur fiche de poste ont complété cette description.

La place du travail en réseau dans les pratiques professionnelles interroge en effet sa reconnaissance institutionnelle et l'éventualité d'un cadrage de sa mise en œuvre à travers les fiches de poste. Une référence forte des AS à la fiche de poste reconnaît le travail en réseau comme une pratique validée par l'institution. A l'inverse, un rapport plus distancié des professionnels à leur fiche de poste relativise l'inscription institutionnelle du travail en réseau, renvoyant ce dernier à des appréciations plus individuelles quant à son intérêt, sa définition et les conditions de sa mise en œuvre.

3.2.1 La fiche de poste : une référence faible.

125 personnes ont renseigné la **question 8**. (« Avez-vous une fiche poste ? »). 71,2 % ont répondu par l'affirmative, contre 24,8 % qui déclarent le contraire et 4% qui ne savent pas.

Tableau 17 : Degré de connaissance par les AS de l'existence de leur fiche de poste.

Oui	Non	Ne sait pas	nr	Total
89	31	5	1	126

Distribuées par secteurs d'activités, ces 125 réponses se répartissent comme suit :

Tableau 18 : Répartition par secteur d'activité du degré de connaissance par les AS de l'existence de leur fiche de poste.

Secteur d'activité	CMP	Hôpital	EN	Hand.	CG	MSA	Justice	CRAM	Entreprise	CAF	Divers	Total
Fiches de poste ? Oui	1	15	17	7	24	3	3	3	13	2	1	89
Fiches de poste ? Non	7	2	1	1	7	0	7	0	2	3	1	31
Ne sait pas	0	0	0	0	4	0	0	0	1	0	0	5
nr					1							1
Total	8	17	18	8	36	3	10	3	16	5	2	126

Plusieurs secteurs se définissent par un référencement reconnu des tâches à une fiche de poste : le secteur hospitalier, l'Education Nationale, le secteur Handicap, les services auprès des personnels et la CRAM. Le secteur « CMP » se distingue au contraire par une absence déclarée de fiches de poste et les AS travaillant au sein des Conseils Généraux, de la CAF, de la justice et dans le secteur « Divers » fournissent des avis plus partagés.

Le pourcentage conséquent (71, 2%) d'AS déclarant être en possession d'une fiche de poste pourrait suggérer l'existence d'un cadrage institutionnel relativement important au niveau des missions confiées et des pratiques afférentes. Le croisement de l'ancienneté des professionnels dans l'institution et des dates d'obtention des fiches de poste fait toutefois apparaître, dans un nombre non négligeable de secteurs, un décalage conséquent. L'obtention des fiches de poste est effective après parfois une longue période de travail au sein de la structure concernée.

Sur les 89 personnes indiquant être en possession d'une fiche de poste, 46 précisent en effet l'avoir obtenue dès leur entrée en fonction et 39 plus tardivement, (4 n'ont pas renseigné cette question). Ce résultat relativise une appréhension des missions, et donc du travail en réseau, en fonction des seules

indications de la fiche de poste¹⁴⁸. Les 3 AS de la CRAM, ainsi qu'une majorité des professionnels des Conseils Généraux notifient avoir obtenu leur fiche de poste dès leur entrée en fonction. A l'inverse, le secteur de l'Education Nationale se distingue par une prise de fonction n'étant pas d'emblée référencée à une fiche de poste. Les autres secteurs d'activité se caractérisent par une répartition globalement partagée entre les AS ayant obtenu leur fiche de poste dès leur entrée en fonction et ceux l'ayant obtenu ultérieurement.

Tableau 19 : Répartition par secteur d'activité de l'obtention de la fiche de poste.

secteurs d'activité	Obtenue dès l'entrée en fonction	Non obtenue à l'entrée en fonction	nr	Total
<i>CMP</i>	0	1	0	1
<i>EN</i>	2	15	0	17
<i>Handicap</i>	5	2	0	7
<i>CG</i>	19	3	2	24
<i>MSA</i>	1	1	1	3
<i>CRAM</i>	3	0	0	3
<i>Justice</i>	1	2	0	3
<i>Entreprise</i>	6	7	0	13
<i>CAF</i>	1	0	1	2
<i>Hôpital</i>	0	1	0	1
<i>Divers</i>	8	7	0	15
Total	46	39	4	89

26 AS ont mesuré le décalage existant entre leur entrée en fonction et l'obtention de la fiche de poste, et l'examen des écarts dans le **tableau 20** figurant en annexe 6 amène deux constats :

- certains écarts peuvent être qualifiés de faibles (2 mois pour le secteur « Handicap ») alors que d'autres sont particulièrement conséquents (27 ans pour le plus élevé, dans le secteur Service Social en faveur des Elèves). 9 écarts sont inférieurs ou égaux à 3 ans, 10 sont supérieurs à 10 ans et 5 supérieurs à 20 ans ! Cette variabilité interroge les modalités de référence des AS aux fiches de poste pour instruire leurs missions quotidiennes et recourir au travail en réseau.
- la majorité des fiches de poste a été obtenue par les AS entre 2000 et 2007 (21 réponses). Cette période pose l'hypothèse d'une institutionnalisation générale plus soutenue de la définition et de l'encadrement des missions des AS. Cette préoccupation peut être entre autres le signe de la pénétration dans le secteur social de dynamiques managériales jusque-là réservées au monde de l'entreprise, et il sera intéressant de l'analyser dans ses rapports avec les processus de reconnaissance institutionnelle du travail en réseau.

La nature des modifications apportées aux fiches de poste déjà existantes précise ces deux constats. Sur les 89 personnes indiquant être en possession d'une fiche de poste, 38 déclarent que ce document a

¹⁴⁸ Ce point, rappelons-le, nous intéresse en particulier au niveau de l'inscription par les AS des pratiques de réseau comme relevant d'un exercice codifié des missions ou émergeant au contraire en fonction de leurs seules appréciations personnelles et professionnelles.

fait l'objet de modifications (soit 42,70%), contre 46 qui affirment le contraire (soit 51,68%) et 5 qui ne se prononcent pas (soit 5,62%).

Tableau 21 : Répartition par secteur d'activité des modifications apportées à la fiche de poste.

Secteurs	EN	Entreprise	CAF	MSA	Divers	Hand,	Hôpital	CMP	CRAM	Justice	CG	Total
Modifications	9	8	2	3	0	2	6	1	0	1	6	38
Pas de modifications	8	5	0	0	1	3	8	0	3	2	16	46
Non renseigné	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	2	5
Total	17	13	2	3	1	7	15	1	3	3	24	89

36 des 38 personnes ayant constaté des modifications sur leur fiche de poste ont précisé leur nature et leur portée. Si plusieurs professionnels observent que ces modifications ont davantage concerné « *la forme que le fond* » (Q / Entreprise), à travers par exemple une « *modernisation de vocabulaire* » (Q / Conseil Général), la grande majorité des modifications repérées porte sur de nouvelles tâches devant être assumées par l'AS telles par exemple : « *Recherche de centres de vacances spécialisés et prise en charge des dossiers de réorientation.* » (Q / Handicap) ou : « *Mission de communication interne, coordination des Assistants de Service Social de l'entreprise et mise en application d'un accord groupe sur l'emploi des handicapés.* » (Q / Entreprise).

Ces transformations correspondent à des « *précisions à apporter dans nos missions et tâches effectuées.* » (Q / Hôpital) et sont pour certains professionnels l'occasion de mieux spécifier leur mission : « *La première fiche de poste semblait trop générale quant à l'expression de la fonction réelle du travailleur social. La seconde fait apparaître les actions spécifiques menées par l'Assistant de Service Social et les distinguent selon trois pôles.* » (Q / Hôpital). Ce souci d'« harmoniser » les missions (Q / Hôpital) ou de « distinguer les tâches de l'assistante sociale des autres personnels. » (Q / Entreprise) est à plusieurs reprises avancé.

Plusieurs modifications sont par ailleurs corrélées avec une dynamique de réflexion institutionnelle. Deux AS (Hôpital et Justice) évoquent une réactualisation de leur fiche de poste à partir d'un travail institutionnel autour du projet de service, et un professionnel exerçant dans le secteur de l'entreprise décrit une refonte des fiches de poste consécutive à une démarche d'évaluation des pratiques : « *Au moment de l'audit pour l'ISO (norme de qualité), l'ensemble de la fiche de poste a été modifié, et une seule fiche de poste pour l'ensemble des assistants sociaux de l'équipe intervenant sur des secteurs différents a été élaborée.* » (Q / Entreprise).

L'influence grandissante des politiques managériales dans la définition des missions est perceptible :

« Elle [la fiche de poste] a suivi l'évolution de l'entreprise et celle du rattachement de l'assistante sociale aux valeurs de la DRH. Tantôt des modifications apportées par la manager (non Assistant de Service Social) et tantôt à notre initiative si nous trouvions que les missions définies pour nous étaient mal définies ou à compléter. Elle est maintenant « calibrée » dans un outil national servant en ligne, avec entretien de visu, pour les entretiens individuels de performance ayant lieu deux fois par an. » (Q / Entreprise).

Ces modifications sont parfois mises en lien avec des transformations des missions : changement de secteur d'intervention (Q / Education Nationale), modifications du paysage institutionnel (création d'une Unité Localisée pour l'Inclusion Scolaire sur le secteur d'intervention d'une AS Scolaire) ou créations de postes : « *Création de la fonction d'Assistant de Service Social d'accueil pour répondre*

au besoin d'un poste aménagé au sein du service d'action sociale. » (Conseil Général), et « Une profession nouvelle a été créée et a libéré notre poste de missions non spécifiques. » (Q / CMP).

Il est également question de l'adaptation de la fiche de poste aux transformations des politiques publiques. L'évolution des « *orientations politiques de l'institution par rapport au RSA* » (Q / MSA) est désignée comme ayant radicalement modifié les modalités d'intervention auprès de l'usager : « *Au départ en 1993, polyvalence de secteur avec convention Conseil Général, travail avec des groupes, mise en place d'actions collectives, animation du réseau des délégués MSA. En 2003, Service Social Spécialisé, uniquement actions individuelles.* » (Q / MSA). Un AS scolaire évoque également le lien entre les modifications de sa fiche de poste en lien et un changement de ministère de tutelle : « *Le service social transféré à l'Education Nationale en 1985 était auparavant sous la tutelle du Ministère de la Santé et des Affaires sociales.* ». Un seul professionnel évoque les effets de la décentralisation sur sa fiche de poste : « *modifications liées aux effets de la décentralisation et des transferts de personnels de l'Etat au Conseil Général.* » (Q / Entreprise).

Les modifications des fiches de poste ne relèvent pas de l'initiative et de la participation des professionnels, un seul AS évoquant son implication dans la reformulation du document :

« Modifications à ma demande. Je me suis aperçue qu'il y avait un décalage entre les fonctions « évaluées » à l'occasion de ma fiche de poste (c'est-à-dire avant l'ouverture de l'établissement) et la réalité de ma pratique, les réajustements liés à la mise en route d'une institution et la coordination avec les autres professionnels de l'établissement. » (Q / Handicap).

Est également très minoritaire le lien effectué entre les modifications de la fiche de poste et la réforme du diplôme d'Etat, un seul AS en faisant mention : « *Réactualisation [de la fiche de poste] en novembre 2005, remise en mars 2006 avec en annexe le référentiel d'activités et le référentiel des compétences issus de la réforme des études d'assistante sociale.* » (Q / Conseil Général). L'importance conférée au travail en réseau et aux dynamiques partenariales dans cette réforme apparaît peu traduite dans une dimension institutionnelle en tant que marqueur significatif de nouvelles pratiques, aucun AS notifiant le travail en réseau comme un nouvel item de sa fiche de poste.

L'approche des missions par le biais des fiches de poste révèle une dynamique relativement faible de référencement des AS à ce document institutionnel dans la description des tâches leur étant confiées et des interventions à mettre en œuvre. Les réponses fournies sur ce point au questionnaire traduisent dans les représentations des AS une inscription minimale du travail en réseau en tant que composante institutionnellement reconnue, et à ce titre notifiée dans les fiches de poste¹⁴⁹. Ce constat interroge le registre de reconnaissance institutionnelle des démarches de réseau par les professionnels qui les initient ou qui y participent : sont-elles en effet perçues comme un outil parallèle aux missions, considération qui, aux yeux des AS, pourrait justifier leur absence dans les fiches de poste, ou constituent-elles un objectif à atteindre à travers une approche concertée des problématiques à traiter à l'échelle d'un territoire et dans le cadre d'une mission spécifique, perspective signant cette fois leur inscription logique dans les fiches de poste ?

L'exploitation des données portant sur la description des tâches assumées par chaque AS permet de compléter l'importance conférée au travail en réseau. La nature du lien entre réseau et pratiques professionnelles constitue une donnée importante dans la structuration et l'organisation des

¹⁴⁹ Nous n'avons pas demandé aux AS destinataires du questionnaire de nous transmettre en retour un exemplaire de leur fiche de poste, démarche qui aurait permis d'objectiver la place du travail en réseau dans ce document.

représentations sociales, le travail en réseau étant davantage considéré comme inhérent à la profession qu'aux missions.

3.2.2. Description des missions et travail en réseau : un lien relativement ténu.

123 AS ont renseigné la **question 6** : « *Pouvez-vous détailler les tâches inhérentes à votre fonction ?* ». Une première analyse des réponses fournies témoigne du faible taux d'emploi du terme « *réseau* », cité à 10 reprises seulement. Les dynamiques partenariales apparaissent a contrario faire davantage partie du vocabulaire des AS, le mot « *partenariat* » et ses dérivés (« *partenaires* », « *démarches partenariales* ») étant mentionnés à 23 reprises¹⁵⁰.

Il importe toutefois de ne pas tirer de ce constat une conclusion trop hâtive. Le faible recours au mot « *réseau* » ne signifie pas nécessairement l'existence d'une réserve manifeste des AS vis-à-vis des pratiques s'y référant. Ces dernières peuvent en effet être confondues sous l'appellation de « *partenariat* » ou de « *démarches partenariales* », ou encore être sous-entendues par des actions de liaisons, de coordination, de concertation. Il convient de mettre en lien ce constat avec une analyse du champ lexical utilisé par les AS pour ne pas l'analyser trop rapidement comme une absence de mise en œuvre de cette démarche dans la réalité des pratiques. Le choix des mots, en tant que véhicules de la représentation, n'est pas anodin (Farr, 1984) et mérite que l'on se penche ultérieurement sur les occurrences du mot « *réseau* » et de ses dérivés dans les descriptions par les AS des tâches inhérentes à leur fonction.

Le croisement de cette faible référence au travail en réseau dans les descriptions des tâches avec des indicateurs tels que l'âge des professionnels, la date d'obtention des diplômes et les expériences professionnelles précédant l'emploi actuel est peu opérant. A l'inverse, la répartition des réponses en fonction des différents secteurs d'intervention constitue un angle d'analyse plus pertinent : le terme « *réseau* » n'apparaît pas dans les descriptions d'activités des AS travaillant à la MSA, à la CRAM, dans les secteurs « *Divers* »¹⁵¹, « *Entreprise* » (14 réponses à la **question 6**), « *Justice* » (10 réponses) et « *Education Nationale* » (18 réponses).

Cette référence au réseau est quasi inexistante au niveau des AS exerçant au sein des Conseils Généraux, et est moyennement ou peu citée par les professionnels intervenant dans le secteur du handicap, des soins ambulatoires (CMP, CMPP, etc.), et du secteur hospitalier, secteur pourtant sensibilisé à la question du travail en réseau (cf. Première partie). Le terme « *réseau* » apparaît au contraire de façon plus conséquente chez les AS de la CAF.

Tableau 22 : Répartition par secteur d'activité des AS ayant notifié le travail en réseau dans la description de leurs missions.

Secteurs d'activité	Conseil Général	Handicap	CMP	Hôpital	CAF	Total
Nombre d'AS	1	1	3	2	3	10

Sur les 10 AS ayant mentionné le réseau dans la description des missions, 5 emploient le terme dans un registre générique pour évoquer les contacts établis avec des partenaires extérieurs ou bien le travail en équipe. Les 5 autres notifient plus explicitement leur participation en tant qu'AS à des réseaux structurés. Un AS (CMP) mentionne sa « *participation à deux réseaux.* » (sans toutefois les nommer),

¹⁵⁰ Dans le cas où un professionnel mentionne un terme à plusieurs reprises dans ses propos, nous n'avons comptabilisé ce terme qu'une fois afin de ne pas fausser le rapport entre nombre de mentions du terme et totalité des réponses exprimées.

¹⁵¹ Mentionnons à nouveau le peu de participation au questionnaire des AS travaillant dans ces trois secteurs, caractéristique qui interdit toute généralisation des réponses.

un autre (Hôpital) assure la « *prise en charge des personnes dans le cadre du RASSEL (réseau d'accès aux soins de santé d'Eure-et-Loir)*. » et les 3 AS des CAF indiquent « *animer des réseaux [Réseaux d'Echanges Réciproques de Savoirs et Réseaux d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents]*. », « *œuvrer à la co-construction de RERS, mise en place, animation de REAAP*. », et « *assumer un REAAP*. ».

Au regard d'un secteur du travail social traversé par une référence récurrente au réseau, l'exploitation des réponses portant sur les fiches de poste et la description des missions produit des résultats qui interrogent l'intégration par les AS de la culture réticulaire dans leurs pratiques. Deux hypothèses peuvent être avancées pour analyser ce constat : la première concerne l'existence d'une relation très distanciée des AS avec les pratiques de réseau, pratiques qui ne seraient que ponctuellement activées par rapport à l'ensemble des autres démarches de coopération. Dans cette hypothèse, le travail en réseau ne représenterait qu'une pratique marginale chez ces travailleurs sociaux. La deuxième hypothèse porte sur l'existence d'une définition imprécise du travail en réseau qui tendrait à la dilution du terme dans des expressions voisines et/ou considérées comme synonymes, tel le partenariat, et qui aboutirait à un emploi peu usité du terme. Le développement ultérieur de ces hypothèses nécessitera de repérer le degré de proximité entretenue par les AS avec le travail en réseau.

3.3. Inscription des AS dans le travail en réseau : une revendication partagée.

L'examen des réponses proposées à la **question 15** (« *Dans votre emploi actuel, estimez-vous travailler en réseau ? Jamais ? Parfois ? Souvent ? En permanence ? Préciser.* ») module l'hypothèse d'une distanciation des AS vis-à-vis du travail en réseau. Les appréciations des professionnels sur la fréquence de leurs activités de réseau témoignent en effet d'une intégration forte de cette modalité d'intervention dans l'exercice des missions: 90 professionnels (soit 73,17% des personnes s'étant exprimées) indiquent être « *Souvent* » ou « *En permanence* » inscrits dans des dynamiques de réseau. Si l'on ajoute à ce résultat les réponses « *Parfois* » qui témoignent d'un travail en réseau moins régulier mais toutefois existant, ce pourcentage s'élève à 98,37%.

Tableau 23 : Estimation du travail en réseau.

	<i>En permanence</i>	<i>Souvent</i>	<i>Parfois</i>	<i>Jamais</i>	<i>nr</i>	Total
<i>Nombre de réponses</i>	34	56	31	2	3	126

Les pratiques de réseau ne sont visiblement pas étrangères à une très grande majorité des AS et si elles ne sont pas spontanément citées en tant que telles dans les réponses ouvertes du questionnaire (cf. les questions sur les fiches de poste et sur la description des missions), elles sont fortement désignées dans la **question 23**.

Le croisement des réponses avec les différents secteurs d'activité ne met pas en évidence un ou plusieurs secteurs qui seraient davantage marqués par une fréquence particulière de pratiques de réseau. Tous les secteurs sont représentés dans les réponses, constat qui désigne le travail en réseau en tant que pratique familière régulièrement attachée aux quotidiens professionnels.

Deux AS seulement (Secteurs « Education Nationale » et « Justice ») indiquent ne jamais travailler en réseau. Concernant l'un de ces deux professionnels (Justice), les descriptions du travail en réseau proposées au niveau de la **question 16** (« *Pouvez-vous énumérer des situations qui, dans l'exercice de votre fonction, vous engagent à solliciter un travail en réseau* ») apparaissent néanmoins en contradiction avec cette affirmation. Cette contradiction s'éclaire à travers la distinction que cet AS opère entre travail en réseau et partenariat :

« Travailler en réseau, c'est s'engager dans des actions spécifiques, avec des professionnels en vue d'apporter des réponses à des problématiques rencontrées auprès des usagers, alors que le partenariat, c'est travailler en lien afin d'échanger des infos sur une situation précise. » (Q / Justice)¹⁵².

Cette différenciation et son expression potentiellement contradictoire ne constitue pas un exemple isolé, la comparaison de l'ensemble des réponses aux **questions 15** (*« Dans votre emploi actuel, estimez-vous travailler en réseau ? »*) et **16** (*« Pouvez-vous énumérer des situations qui, dans l'exercice de votre fonction, vous engagent à solliciter un travail en réseau ? »*) confirmant une convocation régulière du partenariat dans les descriptions de démarches de réseau.

La faible référence au réseau constatée au niveau de la description des tâches et de l'évocation des fiches de poste devra être analysée. L'hypothèse d'une définition large et imprécise du travail en réseau peut expliquer son évocation limitée dans la description des missions et son association spontanée avec le partenariat. L'examen des réponses proposées à la **question 6** (*« Pouvez-vous détailler les tâches inhérentes à votre fonction ? »*) confirme cette tendance.

3.4. Travail en réseau et partenariat : une association récurrente dans la description des missions.

La description des tâches incombant aux AS recourt de façon non négligeable à la figure du partenariat : 23 AS y font référence et « *partenaires* » et ses dérivés sont deux fois plus employés que « *réseau* ». Le mot « *partenariat* » est cité à 5 reprises contre 18 pour « *partenaire* », comme si la personnalisation des interactions était préférée à une désignation plus générique des démarches de coopération.

Si certains secteurs d'activité se caractérisent par une référence partagée au réseau et au partenariat : secteurs « Handicap » (1 référence au réseau et 2 au partenariat), « Hôpital » (2 références au réseau et 3 pour le partenariat), « CMP » (3 références pour les deux démarches), d'autres secteurs mentionnent uniquement le partenariat : secteurs « Justice » (1 référence), « Entreprise » (3 références) et « Education Nationale » (6 références).

De façon minoritaire (2 références), les tâches décrites positionnent l'AS comme un « *conseil technique de l'institution et de ses partenaires*. » (Education Nationale) à même d'endosser un « *rôle d'information sur la législation, les institutions et les partenaires*. » (Q / CMPP). Les autres mentions inscrivent les professionnels en tant qu'acteurs pleinement partie prenante d'une organisation concertée : la référence aux partenaires s'inscrit dans une démarche de « *travail avec* » (7 mentions) qui insiste sur la notion de coopération largement sous tendue par l'emploi des termes « *lien* », « *liaison* » ou « *relais* » (18 citations).

La coopération représente une constante, étant mentionnée dans tous les secteurs d'activité. Les descriptions des tâches s'organisent de fait autour de cette dimension de liens et de mise en relation avec les différents services ou partenaires à même d'apporter une réponse aux difficultés de l'utilisateur, services ou partenaires qui seront précisés à travers la **question 17** (*« Citez spontanément les professionnels ou services que vous considérez comme appartenant au réseau que vous sollicitez régulièrement »*) mais qui d'emblée ne se déterminent pas seulement en fonction de leur caractère

¹⁵² Les réponses du professionnel (Education Nationale) ayant indiqué ne jamais travailler en réseau sont en cohérence, les **questions 16, 17 et 18** n'ayant pas été renseignées.

extérieur à l'institution. 6 AS évoquent en effet des liens avec des partenaires « à l'intérieur et à l'extérieur de l'institution. » (Q / Conseil général) contre 10 qui associent exclusivement le partenariat aux structures extérieures à leur institution d'appartenance. Ce constat interroge la pertinence d'une définition du partenariat, et par là-même du travail en réseau, en fonction des seules limites entre relations internes à la structure et relations externes.

Ces relations partenariales sont fortement soutenues par des démarches d'orientation (28 citations). A plusieurs reprises associée aux fonctions d'accueil et d'écoute, l'orientation semble venir contrebalancer la faiblesse d'emploi du réseau et de ses dérivés, notamment chez les AS des Conseils Généraux qui, pour 11 d'entre eux, la citent comme un élément constitutif de leurs missions. Cette démarche semble à ce point inhérente à la fonction qu'elle est peu détaillée, comme si le terme en lui-même était suffisamment explicite dans la description des missions des AS pour ne pas nécessiter de précisions supplémentaires.

Lorsqu'elle est précisée, l'orientation concerne une démarche d'accompagnement de l'utilisateur vers un service extérieur : « *orientation vers d'autres services* » (Q / Handicap), « *vers d'autres organismes* » (Q / Conseil Général) ou « *sur d'autres organismes* » (Q / Conseil général), « *orientation vers des collègues extérieurs* » (Q / Hôpital). Il est également question d'orientation « *vers des services spécialisés* » (1 AS du secteur handicap et 2 de l'Education Nationale), et d'orientation « *vers les services de droit commun.* » (Q / Divers).

En lien direct avec les missions relevant de l'orientation, le partenariat est principalement décrit comme une dynamique de coopération autour de l'utilisateur qui n'est pas désigné comme un acteur au même titre que les professionnels concernés par la situation. Seul un AS (CAF) transcrit cette approche : « *associer les familles au même titre que les autres partenaires.* ». Les descriptions des tâches professionnelles inscrivent l'utilisateur dans une position de centralité par rapport aux démarches le concernant, et le partenariat est convoqué pour décrire un maillage d'interventions échafaudées autour de lui, le « *travailler avec* » portant plus sur des institutions ou services que sur les bénéficiaires¹⁵³.

L'importance de l'orientation comme une caractéristique forte des tâches professionnelles inscrit l'AS dans une position de passeur, ses missions consistant en grande partie à orienter l'utilisateur vers un service ou un professionnel à même de répondre à sa demande. Il sera intéressant de vérifier si les représentations des AS sur le travail en réseau confirment ou non cette image.

*

* *

Cette partie visait à exposer la méthodologie de la recherche, à préciser le panel des AS et à présenter les principales données issues de l'exploitation des questionnaires. L'analyse de ces données met en évidence plusieurs composantes susceptibles de participer à la structuration des représentations sociales des AS sur le travail en réseau :

- Le travail en réseau se présente comme une pratique largement partagée par les AS, quels que soient les secteurs d'activité.

¹⁵³ Nous ne faisons ici qu'esquisser le questionnement sur la place conférée à l'utilisateur dans les démarches de partenariat et de réseau. Ce point sera largement développé lorsque nous analyserons les réponses aux **questions 21, 22 et 23**, en association avec les propos tenus par les professionnels en situation d'entretien.

- L'expérience et la mobilité professionnelle caractérisant un nombre important de parcours individuels constituent des éléments non négligeables dans l'approche du travail en réseau et ce à deux niveaux :
 - au vu de la diversité des contextes professionnels au sein desquels l'AS peut exercer ses fonctions, les connaissances partenariales et institutionnelles accumulées au cours d'expériences diversifiées peuvent constituer des avantages conséquents en termes d'adaptabilité à de nouveaux postes et à de nouvelles missions,
 - en termes de constitution d'un réseau tant professionnel que personnel à même de constituer un vivier de connaissances et de ressources humaines à activer.
- Le travail en réseau est peu cité dans les descriptions des tâches professionnelles mais représente dans le même temps une pratique largement répandue, une très large majorité d'AS ayant indiqué y avoir recours de façon régulière. L'hypothèse peut être avancée d'une définition trop générique du travail en réseau, cette pratique englobant dans les représentations d'une majorité de professionnels l'ensemble des modalités de coopération émaillant l'exercice des missions. Cette définition générique limiterait une considération du travail en réseau en tant que démarche spécifique se distinguant des autres pratiques de coopération, situation expliquant sa faiblesse d'association avec les missions et les fiches de poste.
- Le travail en réseau est très régulièrement associé aux démarches partenariales dans une dynamique d'orientation de l'utilisateur vers des services ou des structures extérieurs. Cette association est-elle la résultante d'une définition insuffisamment univoque du travail en réseau ou signe-t-elle l'existence dans les représentations des AS d'un rapport de synonymie entre les deux démarches, ces dernières correspondant dans les esprits aux mêmes réalités de terrain et pouvant à ce titre être indistinctement rassemblées sous l'une ou l'autre de ces deux dénominations ?

Ces constats et ces réflexions invitent à poursuivre l'exploration des représentations sociales élaborées sur le travail en réseau, et l'exploitation combinée des questionnaires et des entretiens va maintenant s'attacher à déterminer l'organisation du système représentationnel. Le repérage de la structure des représentations recueillies constitue en effet une démarche préalable à l'analyse des corpus descriptifs et discursifs. L'étude des représentations sociales ne se limite pas à un simple recueil des avis et des définitions exprimés par un individu ou un groupe au sujet d'un objet, mais s'emploie à repérer les différents processus à l'œuvre dans l'articulation et la hiérarchisation des opinions exprimées et des connaissances proposées.

La troisième partie de notre écrit est ainsi consacrée à la détermination du schéma organisationnel de la représentation, schéma composé d'un noyau central, d'éléments périphériques et de zones potentielles de changement. Ces trois éléments s'articulent dans un mouvement dynamique illustrant les évolutions possibles de la représentation étudiée et renseignent sur le degré d'appropriation de l'objet représentationnel par les sujets interrogés.

Troisième partie

Structure et organisation des représentations sociales sur le réseau

Notre recherche s'appuie sur l'exploration et l'exploitation des représentations sociales produites par des Assistants de Service Social exerçant une activité professionnelle en rapport direct avec le réseau. Il est intéressant de déterminer si les représentations recensées s'agencent dans une définition d'ensemble partagée qui traduirait une appréhension de cette pratique comme une composante identitaire de la profession ou si au contraire elles témoignent de considérations correspondant davantage à des définitions individuelles n'entretenant entre elles qu'un rapport ténu.

Nous proposons dans cette partie de déterminer la structure des représentations sociales étudiées à partir de l'approche théorique définie par Abric (Abric *et al.*, 1994, p.11-35) qui organise les représentations recensées en noyau central, éléments périphériques et éléments des zones potentielles de changement (**chapitre 7**). Les analyse prototypique et catégorielle sont sollicitées pour préciser l'organisation de la représentation (**chapitre 8**) ainsi que la méthode des tris hiérarchisés successifs (**chapitre 9**).

CHAPITRE 7. Diversité des représentations sociales et définition minimale consensuelle.

L'analyse des représentations sociales produites par un sujet ou par un groupe de sujets ne relève pas de la même démarche selon les fondements théoriques retenus. Deux approches permettent de repérer l'existence de nuances complémentaires existant entre représentations individuelles et représentations collectives.

Doise (1986) définit les représentations sociales comme « (...) *des principes générateurs de prises de position qui sont liées à des insertions spécifiques dans un ensemble de rapports sociaux.* » (p.89) et il observe l'influence de ces principes dans les interrelations : « (...) *ces schèmes organisent les processus symboliques intervenant dans les rapports sociaux.* » (p.89). Insistant sur la pluralité des positionnements individuels à l'égard d'un objet, positionnements en lien étroit avec les caractéristiques personnelles et le degré d'insertion sociale, il met en exergue l'influence des expressions propres à l'individu dans la construction de la représentation sociale, et s'écarte de l'approche de celle-ci en termes de consensus. Le consensus ne constitue pas selon lui un élément fondamental de la structure et du fonctionnement des représentations sociales : « *Une telle conception consensuelle n'est nullement présente chez Moscovici qui ne considère pas le consensus comme une caractéristique essentielle du fonctionnement ou du produit des représentations sociales.* » (p.90). Les principes organisateurs de la représentation sociale s'activent différemment selon les contextes sociaux et les processus à l'œuvre dans les prises de position des individus. Cette double source de variation est susceptible de générer des représentations multiples et différenciées, même si elles obéissent finalement aux mêmes principes organisateurs : « *L'identité des principes de régulation n'empêche nullement la diversité des prises de position qui se manifestent à travers des attitudes et des opinions.* » (p.90).

Dans cette approche, l'étude des représentations sociales se situe au-delà de la recherche d'une fonction consensuelle, Doise rejoignant Bourdieu en observant que « (...) *l'adhésion à une idéologie commune n'entraîne pas nécessairement une uniformité au niveau des opinions* » (p.90). Les représentations sociales peuvent ainsi être structurées autour de positions communes ou consensuelles des individus ou des groupes qui les produisent mais cette propriété ne peut être considérée à elle seule comme un principe fondateur et organisateur des représentations sociales.

L'approche initiée par Abric se différencie de ce raisonnement en mettant en avant la caractéristique consensuelle d'une représentation organisée autour d'un noyau central auquel est conférée une fonction structurante sur les éléments de la représentation :

« (...) *l'organisation d'une représentation présente une modalité particulière, spécifique : non seulement les éléments de la représentation sont hiérarchisés mais par ailleurs toute représentation est organisée autour d'un noyau central, constitué d'un ou de quelques éléments qui donnent à la représentation sa signification.* » (Abric et al., 1994, p.19).

Dans le domaine de la psychologie sociale, la notion de noyau central est définie à travers les processus à l'œuvre chez un sujet dans sa confrontation à des stimuli extérieurs, processus se décomposant en un mouvement de sélection et de hiérarchisation des informations reçues. Cette approche préfigure au niveau des représentations sociales une centralisation des informations visant à les mettre en sens dans une double perspective de compréhension de la réalité externe et de préparation de réponses aux stimuli. L'approche d'une organisation des représentations sociales en

noyau central, éléments périphériques et éléments des zones potentielles de changement pose l'étude de ces représentations dans une perspective dynamique de rapport individuel et collectif du sujet par rapport à un objet donné, dynamique que les travaux d'Abric permettent de repérer.

1. Structure de la représentation sociale : le noyau central.

Définie par Moscovici (1976) comme un processus organisationnel des connaissances établies sur l'objet de la représentation : « *L'objectivation conduit (...) à rendre réel un schéma conceptuel, à doubler une image d'une contrepartie matérielle (...)* » (p.107), l'objectivation désigne l'opération par laquelle un sujet opère une sélection des informations en sa possession par rapport à un objet et en produit un agencement spécifique à travers la construction d'un schéma figuratif. Cette organisation des représentations introduit l'idée d'un noyau central fonctionnant telle une instance de catégorisation et d'interprétation des informations parvenant au sujet. Théorisée par Moscovici, l'importance de cette instance est majorée par Abric :

« (...) *le noyau central est l'élément essentiel de toute représentation constituée et (...) il peut, d'une certaine manière, dépasser le simple cadre de l'objet de la représentation pour trouver directement son origine dans des valeurs qui le dépassent, et qui ne nécessitent ni aspects figuratifs, ni schématisation, ni même concrétisation.* » (Abric et al., 1994, p.21).

Constitué d'éléments « décontextualisés », c'est-à-dire dégagés de leurs liens avec le contexte qui les a produits, le noyau se présente comme un élément stable participant à l'orientation des conduites du sujet. Déterminant à la fois la signification et l'organisation de la représentation sociale, il assure deux fonctions : une fonction génératrice : « *Il est l'élément par lequel se crée, ou se transforme, la signification des autres éléments constitutifs de la représentation. Il est ce par quoi ces éléments prennent un sens, une valence* », et une fonction organisatrice : « *C'est le noyau central qui détermine la nature des liens qui unissent entre eux les éléments de la représentation. Il est en ce sens l'élément unificateur et stabilisateur de la représentation.* » (Abric, 1994, p.197).

La constitution du noyau central s'opère ainsi à partir de la nature de l'objet mais également en fonction de la relation entretenue par le sujet avec cet objet, caractéristique qui insiste sur l'influence dynamique de la confrontation du sujet avec l'objet dans la structuration de la représentation sociale : « (...) *c'est la finalité de la situation dans laquelle est produite la représentation qui va en déterminer le ou les éléments centraux.* » (Abric, 1994, p.197).

Défini comme l'élément le plus stable d'une représentation nécessairement mouvante en raison de son inscription dans une dimension contextuelle qui influe sur son élaboration, le noyau central permet de déterminer la singularité d'une représentation sociale et ainsi de différencier deux représentations sociales qui auraient pu être confondues en une seule de par la similarité de leur contenu :

« *Nous poserons donc que c'est le repérage de ce noyau central qui permet l'étude comparative des représentations. Pour que deux représentations soient différentes, elles doivent être organisées autour de deux noyaux centraux différents. Le simple repérage du contenu d'une représentation ne suffit donc pas à la reconnaître et à la spécifier. C'est l'organisation de ce contenu qui est essentielle : deux représentations définies par un même contenu peuvent être radicalement différentes si l'organisation de ce contenu, et donc la centralité de certains éléments, est différente.* » (Abric et al., 1994, p.22).

De ce point de vue, le repérage du noyau central constitue une démarche essentielle pour déterminer l'organisation d'une représentation sociale, celui-ci se caractérisant par sa stabilité et sa grande

résistance au changement. Cette propriété permet notamment d'envisager l'analyse des degrés de modifications auxquelles sont soumises les représentations. Si une représentation est en effet par nature susceptible d'évolution et de transformation, le maintien du noyau dans sa configuration initiale prouve la continuité de celle-ci au-delà de la transformation de ses contextes d'émergence. A l'inverse, toute modification interne du noyau correspond à un changement radical de significations et signe la formation d'une autre représentation.

D'autres éléments, également constitutifs de la représentation, se répartissent entre deux catégories : les éléments périphériques qui endossent des fonctions différentes en rapport direct avec le noyau central, et les éléments représentant les zones potentielles de changement.

2. Structure de la représentation sociale : les éléments périphériques et les zones potentielles de changement.

En contrepoint du noyau central s'organise un système d'éléments périphériques en étroite dépendance avec lui, éléments qui constituent « (...) *l'essentiel du contenu de la représentation, sa partie la plus accessible, mais aussi la plus vivante et la plus concrète.* » (Abric et al., 1994, p.25). Les jugements portés sur l'objet, les croyances, les opinions et les stéréotypes s'intègrent dans ces éléments périphériques qui, hiérarchiquement organisés et structurés, apparaissent plus ou moins proches du noyau central. Situés à « (...) *l'interface entre le noyau central et la situation concrète dans laquelle s'élabore ou fonctionne la représentation (...)* » (p.25), les éléments périphériques endossent trois fonctions essentielles : ils intègrent à partir du processus d'ancrage¹⁵⁴ les paramètres contextuels dans lesquels émerge la représentation et permettent à celle-ci d'être appréhendée en termes accessibles et compréhensibles par le plus grand nombre (*fonction de concrétisation*). Ils se montrent ensuite actifs dans l'adaptation de la représentation à la mouvance des contextes et favorisent l'intégration d'éléments nouveaux, y compris ceux susceptibles de remettre en cause les fondements de la représentation. Ces éléments sont ainsi remodelés pour être mis en cohérence avec le noyau central (*fonction de régulation*). Ils s'organisent enfin en tant que système de défense du noyau central (*fonction défensive*), lequel résiste au changement pour ne pas être fondamentalement remis en cause par un bouleversement majeur signant la transformation de la représentation sociale. En étant les premiers à réagir aux transformations affectant les représentations, les éléments périphériques constituent des indicateurs précieux en termes d'études de l'organisation et de l'évolution du système représentationnel.

Les zones potentielles de changement sont pour leur part constituées d'éléments suffisamment saillants pour participer à l'évolution des représentations sociales. Ces éléments sont en effet considérés comme des facteurs potentiels de transformation de la représentation en étant susceptibles de s'agglomérer avec d'autres items saillants pour participer à la construction d'une nouvelle représentation à travers une modification du noyau central (Flament, 1994).

Noyau central, éléments périphériques et zones potentielles de changement construisent un système dont l'étude permet de cerner l'organisation des représentations sociales en mesurant leur dimension

¹⁵⁴ Si l'objectivation permet la transformation d'éléments abstraits, théoriques, en images concrètes, l'ancrage intègre l'objet représenté dans un système organisé de pensée préexistant. A travers ce processus, l'objet est doté d'une fonctionnalité et d'une utilité, et ses différentes composantes sont réorganisées dans un schème explicatif permettant la construction de « *systèmes de classification* » et de « *typologies de personnes et d'événements* » (Palmonari et Doise, 1986, p.23).

dynamique qui se caractérise par un double mouvement : « *Elles sont à la fois stables et mouvantes, rigides et souples.* » (Abric *et al.*, 1994, p.29). La rigidité et la stabilité sont assurées par le noyau central, alors que la souplesse et le caractère mouvant découlent de l'évolution des éléments périphériques et des éléments des zones potentielles de changement affectés par les transformations des relations entre les individus et par les contextes de formation des représentations.

La structure des représentations proposée par Abric n'est pas antinomique avec la pensée de Doise. Les variations constatées à partir de la répartition des éléments constitutifs en noyau central et éléments périphériques ne viennent pas démentir le caractère consensuel de ces mêmes représentations¹⁵⁵. Nous pouvons dès lors supposer que la diversité des opinions des AS sur le travail en réseau, si diversité il y a, n'affecte pas de façon systématique le principe de régulation associé aux représentations sociales. Il se peut que les AS entretiennent des rapports différents avec le travail en réseau à travers une expression d'opinions éventuellement contrastées, sans que l'on puisse en déduire l'existence de représentations sociales foncièrement distinctes, voire opposées. Il convient toutefois de vérifier si les différences repérées dans les formulations et les définitions proposées sont le reflet d'une multiplicité d'appréhensions du travail en réseau, ou si elles témoignent au contraire d'un mouvement de transformation profonde et durable de la structure de la représentation.

Dans l'objectif de déterminer la portée et la dynamique du système représentationnel produit par les AS, il est nécessaire de déterminer dans un premier temps la structure de ce système à travers le recours à trois outils méthodologiques : l'analyse prototypique, l'analyse catégorielle et les tris hiérarchisés successifs. Cette démarche permet de dégager les orientations principales des représentations produites par le biais des questionnaires, orientations qui seront ensuite approfondies dans les quatrième et cinquième parties de notre propos.

¹⁵⁵ Jean-Claude Abric (Abric *et al.*, 1994, p. 11-35) lui-même pointe la simultanéité des deux propriétés, les représentations sociales étant à la fois consensuelles et marquées par de fortes différences individuelles.

CHAPITRE 8. Détermination du noyau central et des éléments périphériques : analyse prototypique et catégorielle.

Préalablement à la présentation des résultats, il importe de présenter les caractéristiques du corpus étudié, ainsi que les critères de sériation et d'organisation retenus pour la détermination des différentes configurations associatives possibles. Rappelons que le contenu sémantique des représentations est par essence pluriel et que son analyse s'inscrit dans une dialectique entre un modèle de production (les données fournies par le panel de professionnels sollicités) et un modèle d'interprétation (l'analyse de ces données par le chercheur). Cette dialectique est pleinement influencée par les caractéristiques linguistiques et paralinguistiques des discours produits, par les facteurs idéologiques et culturels sous-jacents aux réponses proposées aux questionnaires et à leur interprétation, aux facteurs psychologiques en jeu tant chez le professionnel que chez le chercheur, et enfin aux contextes de production et d'interprétation des réponses proposées (Kerbrat-Orecchioni, 2009).

L'analyse des représentations sociales ne peut de fait prétendre à l'objectivité mais il est néanmoins possible de limiter les effets de la subjectivité inhérente à la production d'opinions et à leur analyse en définissant clairement les critères de sériation des items.

1. Caractéristiques du corpus et critères de constitution.

L'analyse porte sur l'ensemble des items produits par les AS en réponse à la **question 13** (« Si l'on vous dit « réseau », quels sont les cinq premiers termes, désignations, expressions ou adjectifs, qui vous viennent spontanément à l'esprit ? Répondre rapidement sans trop réfléchir. »), question volontairement construite dans un objectif de productions d'associations libres à partir du mot « réseau ».

Les AS ont tous renseigné la **question 13**. 117 ont proposé 5 associations à partir du mot « réseau », 8 en ont fourni 4, et 1 a suggéré 3 items, soit un total de 620 réponses.

Tableau 24 : Nombre d'associations produites à partir du mot « réseau ».

117 AS ont proposé 5 associations	$117 \times 5 = 585$
8 AS ont proposé 4 associations	$8 \times 4 = 32$
1 AS a proposé 3 associations	$1 \times 3 = 3$
Total : 126	Total: 620

Le corpus est ainsi constitué de 620 associations qui se distribuent en 319 items différents (cf. annexe 7)¹⁵⁶.

Le calcul de la totalité des items a été conduit selon les principes suivants : ont été intégrées dans la différenciation des items les marques orthographiques, par exemple les marques du pluriel ou du singulier, ces éléments pouvant exprimer des significations différentes dans l'esprit des AS¹⁵⁷. Nous

¹⁵⁶ Nous entendons par « items » des mots, des groupes de mots ou des expressions.

¹⁵⁷ On peut, à titre d'exemple, justifier l'importance accordée à la distinction entre « territoire » et « territoires ». Le réseau peut être considéré comme une mise en lien d'acteurs au sein d'un même territoire d'intervention

avons appliqué une même logique par rapport aux signes de ponctuation, tels les guillemets ou les points d'exclamation, considérés comme une nuance souhaitée par le professionnel¹⁵⁸. En revanche, nous n'avons pas retenu en tant que marqueurs suffisamment probants les signes de ponctuation tels les points, points-virgules ou virgules.

21 items proches ont ainsi été distingués selon cette précaution liminaire:

- *objectif / objectifs.*
- *efficacité / « efficacité ».*
- *partenariat / partenariats.*
- *partenaire / partenaires.*
- *projet / projets /projet(s).*
- *rencontre / rencontres.*
- *relation / relations.*
- *ressource / ressources.*
- *secret professionnel / secret professionnel !*
- *territoire / territoires.*
- *contact / contacts.*
- *connexion / connexions.*
- *échange / échanges.*
- *liaison / liaisons.*
- *lien / liens.*

Le corpus ainsi défini, la détermination du système représentationnel peut être engagée à partir de l'analyse prototypique.

2. Analyse prototypique.

L'analyse prototypique consiste à calculer pour chaque item fourni par des individus dans une démarche d'associations initiée à partir d'un mot inducteur, sa fréquence et son rang moyen d'apparition. La fréquence correspond au nombre de fois où l'item est prononcé, et le rang moyen indique la place moyenne occupée par l'item dans la liste constituée par la totalité des items proposés. Le croisement de ces deux données permet de classer chaque item dans quatre configurations possibles :

- Association très fréquente et plutôt citée en premier par le sujet.
- Association très fréquente et plutôt citée en dernier par le sujet.
- Association peu fréquente et plutôt citée en premier par le sujet.
- Association peu fréquente et plutôt citée en dernier par le sujet.

Les chercheurs ayant exploré cette pratique (Vergès, 1992, 1994) considèrent que les associations fréquemment produites et régulièrement positionnées dans les premières places par les sujets

défini par des logiques institutionnelles et/ou des découpages administratifs, géographiques, etc., ou bien comme une intervention supposant un maillage entre plusieurs territoires dépassant ces limites et ces cadres dans une dynamique de superposition/confrontation des pratiques.

¹⁵⁸ « *secret professionnel* » et « *secret professionnel !* » ont ainsi été comptabilisés en tant que deux items différents, le marqueur exclamatif associé au second pouvant traduire de la part de l'AS concerné une nuance volontairement distincte de celle exprimée sans signe de ponctuation spécifique.

interrogés peuvent être appréhendées comme relevant du noyau central, en endossant un rôle organisateur par rapport à celui-ci (Seca, 2002, p.113). A l'inverse, les associations peu fréquentes et plutôt citées en dernier sont à considérer comme les éléments périphériques de la représentation. Les items relevant des deux catégories intermédiaires définissent quant à eux les zones potentielles de changement.

Cette démarche d'analyse ne révèle pas une répartition figée et définitive des items recensés, proposant au contraire une schématisation dynamique d'une représentation sociale soumise à un équilibre relatif car dépendant de l'émergence potentielle d'éléments suffisamment saillants pour générer une modification substantielle de sa structure initiale.

La répartition des 319 items selon ces quatre configurations s'effectue à partir du calcul du rang moyen général qui permet de séparer les items plutôt situés en premier de ceux apparaissant plutôt en dernier. Le rang moyen¹⁵⁹ de la totalité des items cités s'élève à 3,28 et ce résultat constitue la base à partir de laquelle s'engage l'analyse prototypique.

Tableau 25 : Rang moyen général de l'ensemble des items recensés

Nombre de questionnaires exploitables	126
Nombre total d'associations	620
Nombre d'items différents	319
Rang moyen	3,28

L'analyse prototypique procède d'un classement des items à partir du repérage de leur fréquence et de leur rang. Ces données sont ensuite ordonnées en fonction du rang moyen général (3,28) afin de dégager leur place et leur fonction dans la structure de la représentation sociale.

2.1. Sériation des items par fréquence et par rang.

L'examen du corpus met en évidence l'existence d'un univers lexical particulièrement conséquent, comme en témoigne le rapport entre le nombre d'items différents (319) et la totalité des associations produites (620). S'ajoute à ce constat une fourchette de fréquences conséquente, celle-ci allant de 1 pour les fréquences les plus basses à 33 pour les fréquences les plus hautes (cf. **Tableau 26** présenté en annexe 8).

Le nombre d'items cités à une seule reprise, (243), soit 76,17% du total, fournit une première indication significative quant à l'existence d'un environnement sémantique large et diversifié dans lequel les AS puisent à l'évocation du mot « réseau ». A l'inverse, seuls 18 items sont mentionnés à plus de 5 reprises, soit 5,64% du total.

¹⁵⁹ Le rang moyen est obtenu en additionnant le rang moyen de chacun des items proposés (soit un total de 1047,99) et en divisant ce total par le nombre d'items (soit 319).

Tableau 27 : Fréquence de citation des items.

18 items sont mentionnés plus de 5 fois, soit 5,64% du total
11 items sont mentionnés 5 fois, soit 3,44% du total.
6 items sont mentionnés 4 fois, soit 1,88% du total.
15 items sont mentionnés 3 fois, soit 4,70% du total.
26 items sont mentionnés 2 fois, soit 8,15% du total.
243 items sont mentionnés 1 fois, soit 76,17% du total.
Total : 319 items

Cette première répartition montre que le réseau apparaît d'emblée difficile à circonscrire dans un champ lexical structuré autour de significations aisément repérables et ordonnables dans des catégories sémantiques limitées. A ce constat d'une palette syntagmatique particulièrement étendue s'ajoute une répartition de ces items par rang d'apparition qui ne dessine pas de façon évidente une organisation hiérarchisée dans laquelle par exemple les éléments considérés comme très minoritaires, car cités à une seule reprise, n'apparaîtraient que dans les derniers rangs. 10,69% des items cités à une seule reprise (26 sur un total de 243) sont en effet positionnés en rang 1. Même s'il n'est pas scientifiquement prouvé que des personnes interrogées placent en premier rang les premières associations qui leur viennent spontanément à l'esprit, ce résultat mérite d'être relevé car il confirme à lui seul l'étendue conséquente du système représentationnel mobilisé à l'évocation du mot « réseau ». Des items que l'on trouve sans grande surprise en rang 1 tels « *partenariat* », « *lien* », « *coordination* » côtoient d'autres éléments que l'on aurait pu croire, à priori, relégués dans des rangs moins importants : « *terroriste* », « *télécom* », « *amis* ». Ces 26 items cités à une seule reprise représentent à eux seuls 41,93% des 62 items apparaissant en rang 1, pourcentage qui illustre la diversité des associations produites et le caractère multi-référentiel du mot « réseau ».

A l'inverse, les items cités à plusieurs reprises à l'évocation du réseau sont en nombre relativement faible. 29 (soit 9%) sont mentionnés 5 fois et plus (256 associations, soit 41,29% du total des associations), et 8 (soit 2,5%) sont notifiés 10 fois et plus (135 associations, soit 21,77 % du total des associations). Les 8 items ci-dessous présentent une fréquence supérieure à 10 et inscrivent les associations du réseau dans un environnement représentationnel nettement influencé par le partenariat (« *partenariat* », « *partenaires* », « *partenaire* »), par une dimension relationnelle (« *lien* », « *communication* ») et par une dynamique d'échange et de complémentarité (« *complémentarité* », « *échange* », « *partage* »).

- « *partenariat* » (33 mentions).
- « *partenaires* » (25 mentions).
- « *lien* » (18 mentions).
- « *communication* » (16 mentions).
- « *partenaire* » (12 mentions).
- « *complémentarité* » (11 mentions).
- « *échange* », « *partage* » (10 mentions).

| - « *partage* » (10 mentions).

Afin de compléter ces premières analyses, il est opportun de procéder à un classement général par fréquence et par rang des items à partir du rang moyen de l'ensemble des items fournis (3.28) et de dégager à partir de la construction d'un corpus plus restreint, mais néanmoins significatif, de l'ensemble des items un premier schéma de la structure de la représentation sociale.

2.2. Répartition par fréquence et par rang d'items constitutifs d'un corpus restreint.

Dans la volonté d'approcher de façon suffisamment significative la structure du système représentationnel étudié, nous retenons l'option d'une détermination d'un corpus plus restreint que celui dégagé à partir de l'ensemble des réponses proposées par les AS à la **question 13**.

Nous n'avons pas procédé au classement prototypique des 319 items recueillis, préférant structurer l'analyse sur les 50 items cités 3 fois et plus, ces derniers représentant 52,41% de la totalité des associations produites¹⁶⁰. Ce choix méthodologique serait contestable si cette sélection se soldait par la mise à l'écart définitive des items cités moins de trois fois, comme si l'importance de ces derniers était minorée au regard de leur faible taux d'apparition dans les réponses fournies au questionnaire. Dans le souhait de produire des analyses suffisamment probantes, nous intégrons ces items dans la deuxième étape de notre cheminement. L'analyse catégorielle permet en effet leur considération en tant qu'éléments participant activement à l'organisation générale de la représentation.

Le croisement de la fréquence et du rang des 50 items retenus se schématise à travers le **tableau 28** présenté en annexe 9. Ces 50 items se répartissent entre 18 fréquences différentes, s'échelonnant de 3 à 33. La classification nécessaire à l'analyse prototypique s'organise à partir d'une fréquence médiane, en l'occurrence égale à 6, et du rang moyen de chaque item.

Les données issues de ce classement dégagent des orientations suffisamment pertinentes pour permettre un premier accès à la structuration de la représentation en termes de noyau central, d'éléments périphériques et de zones potentielles de changement, structuration que l'analyse catégorielle viendra ensuite préciser.

2.3. Analyse du corpus restreint : proximité représentationnelle du réseau et du partenariat.

L'association précédemment repérée du mot « réseau » avec la dimension partenariale se confirme, tant au niveau des fréquences mesurées (*partenariat* = 33, *partenaires* = 25, *partenaire* = 12) que des rangs moyens, tous inférieurs à 2 (*partenariat* = 1,48, *partenaires* = 1,64 et *partenaire* = 1,83), constat qui autorise la considération des occurrences liées au partenariat en tant qu'éléments centraux de la représentation.

Cette association récurrente et partagée¹⁶¹ confirme les interrogations précédemment formulées au niveau du sens à attribuer à cette proximité. Entre synonymie des deux termes ou recours par défaut au

¹⁶⁰ Cette démarche est en cohérence avec les recherches recourant à l'analyse prototypique, l'exploitation de corpus linguistiques particulièrement étendus nécessitant une restriction de ceux-ci aux items les plus souvent mentionnés.

¹⁶¹ Les occurrences de « *partenariat* » (« *partenaires* », « *partenaire* », « *partenariats* », « *travail partenarial* », « *partenarial* », « *partenariat = personnes ressources* », « *partenaire (professionnel ou non tel que la famille)* »),

partenariat pour définir un travail en réseau insuffisamment conceptualisé, l'analyse prototypique insiste sur l'association forte entre partenariat et réseau, constat que les entretiens confirment.

2.4. Le réseau : une affaire de liens.

Le corpus d'items produit par les AS place sans ambiguïté le réseau sous l'angle du « *lien* » (F18 / R2)¹⁶² et de la « *communication* » (F16 / R3). Cette dynamique relationnelle ne se déploie pas à travers une logique de confrontation entre acteurs¹⁶³ mais verse plutôt dans une articulation des compétences rassemblées, plusieurs items insistant sur la dimension positive des interactions mobilisées : « *entraide* » (F6 / R 2,83), « *aide* » (F5 / R3,2), « *solidarité* » (F6 / R2,83) et « *soutien* » (F8 / R3,12).¹⁶⁴ Il s'agit bien de créer du lien ou d'être en lien, la fréquence et le rang attribués à cet item insistant sans détour sur cette démarche, plus importante que la notion de « *relation* », laquelle avec une fréquence de 4 et un rang moyen de 1 figure dans une zone potentielle de changement.

Si les termes « *lien* » et « *relation* » désignent couramment la nature du rapport entretenu entre deux personnes ou entre une personne et un groupe, le mot « *lien* » caractérise également l'objet ou le matériau utilisé pour « *attacher plusieurs objets ou les parties d'un objet* » (Rey et al., 2005)¹⁶⁵, étant dans ce sens synonyme de corde, d'attache, de ligature, de bride. Faisant écho au sens originel du mot « *coordination* »¹⁶⁶, l'importance du lien dans les associations avec le réseau s'illustre par cette double acception sémantique. Le réseau est lien, dans le sens où il est le produit des relations instaurées entre personnes et/ou institutions, mais également parce qu'il produit du lien en constituant une structure repérable, un dispositif tangible qui permet, impose ou régule les échanges. Au-delà des relations préexistantes à sa mise en œuvre ou générées par celles-ci, le réseau se pose ainsi comme un « *outil d'attaches* », comme une organisation à même de dépasser en intensité la nature d'une relation établie dans un processus de rencontre.

Cette inclination des représentations du réseau en tant qu'outil se confirme par ailleurs par la présence dans les zones potentielles de changement de trois items relevant du domaine technologique : « *internet* » (F5 / R 3,2), « *informatique* » (F3 / R 2,33) et « *téléphone* » (F3 / R 2,66), items qui signent une considération des dynamiques réticulaires comme étant largement influencées par les outils technologiques favorisant leur développement.

Les liens font le réseau et le réseau fait lien¹⁶⁷. Cet aphorisme sera suggéré à plusieurs reprises par certains AS lors des entretiens, étant notamment mobilisé en tant que critère de différenciation entre réseau et partenariat. Soumis à des modalités de relations souvent régies par des protocoles, le

« *travail de partenariat* ») sont au nombre de 77 (soit 12,41% des 620 associations) et apparaissent dans 77 questionnaires. 61,11% des AS font ainsi fait figurer une de ces occurrences dans leurs éléments de réponse.

¹⁶² Entre parenthèses sont indiqués pour chaque item sa fréquence (F) et son rang moyen (R).

¹⁶³ En tout cas, elle n'est pas explicitement suggérée dans les associations produites par les AS. Peut-être apparaîtra-t-elle de façon plus importante à travers les entretiens.

¹⁶⁴ On peut observer que « *entraide* » est préféré à « *aide* » en termes de fréquence et de rang, choix qui renforce l'investissement réciproque attendu de la part des acteurs concernés par une démarche de réseau.

¹⁶⁵ On notera également que dans le domaine de la voile, on désigne par le terme « *écoute* » un type de lien. L'homonymie du terme insiste sur une dimension du lien qui renvoie à l'étymologie du réseau : le filet. Le lien est ainsi « *écoute* », tant au niveau communicationnel qu'au niveau des dispositifs concrets qui relient les hommes et les choses. (Carre, 1998, p.40-62).

¹⁶⁶ Le mot « *coordination* » vient du latin « *coordinatio* » (« *arrangement, agencement logique des parties d'un tout* ») et renvoie à la métaphore du réseau en tant que support organisationnel. (Rey et al., 2006).

¹⁶⁷ L'item « *lien* » est cité à cinq reprises et bénéficie d'un rang moyen de 2,8, ce qui le situe dans une zone potentielle de changement.

partenariat est distingué d'un travail en réseau davantage référé à la dimension du lien. Dans une considération du lien social comme étant d'intensité et de portée plus conséquentes que les relations sociales¹⁶⁸, le réseau pense le lien comme élément fondateur et organisateur des rapports engagés par ses participants.

2.5. Réseau et coordination.

L'importance des items « *échange* » (F10 / R2,6), « *partage* » (F10 / R3) et « *coordination* » (F7 / R2,42) inscrit le lien précédemment évoqué dans une dynamique de mise en commun et de coopération clairement revendiquée.

Le « coopératif », défini comme un « *moyen de dépasser les limites individuelles* » (De Terssac et Friedberg, 2002, p.2) et régulièrement associé au partenariat en tant que « *méthode d'action coopérative* » (Dhume, 2001, p.108) trouve un certain écho dans les représentations sur le réseau : « *coopération* » (F3 / R3,66), mais il bénéficie d'une importance moindre que la dimension de coordination en termes de fréquence et de rang moyen. Le réseau est plutôt associé à cette dimension définie en tant que démarche d'« *agencement des parties d'un tout selon un plan logique pour une fin donnée* » à travers une visée de « *mise en ordre* » (Rey et al., 2005). Dans le système représentationnel, le réseau est ainsi fortement associé à une démarche de réunification d'éléments épars dans l'objectif d'une organisation cohérente par et au service d'un collectif¹⁶⁹.

Les représentations du réseau ne se réduisent toutefois pas à cette orientation. Si l'item « *coordination* » se pose comme un élément constitutif du noyau central, deux autres items, sémantiquement proches, occupent une position non négligeable : l'item « *coopération* » que nous venons de citer et l'item « *collaboration* » (F9 / R3,33) obtiennent en effet des scores à même d'autoriser leur considération en tant que possibles organisateurs de la représentation. L'item « *collaboration* », défini comme « *action de travailler en commun (avec qq un).* » (Rey et al., 2005), affiche même une fréquence supérieure à « *coordination* » et insiste sur la dimension de travail collectif associée au réseau¹⁷⁰ qui dépasse le sens originel de la coopération, historiquement et étymologiquement définie comme simplement le fait de « *faire quelque chose conjointement avec quelqu'un.* » (Rey et al., 2006).

La distinction entre ces trois termes (coordination, coopération et collaboration) ne peut se réduire à une simple nuance. Les items « *coopération* » et « *collaboration* » renforcent la dimension interactive du réseau à travers la rencontre avec un Autre considéré comme pleinement partie prenante de cette démarche. La présence de « *collaboration* » dans une zone potentielle de changement et de « *coopération* » en tant qu'élément périphérique fournit une indication tangible sur les représentations d'un travail en réseau qui ne vise pas seulement un agencement harmonieux de divers éléments (cf. la coordination) mais qui inclut dans sa définition la complexité des organisations fondées sur des

¹⁶⁸ Cf. la sociabilité développée par Georg Simmel.

¹⁶⁹ On retrouve ici les références étymologiques précédemment abordées, le mot « coordinateur » évoquant au 19^{ème} siècle le système nerveux. On ne peut à nouveau qu'être tenté d'associer cet usage avec le « *rete mirabili* » de Galien. L'imagerie du réseau et de la coordination relèverait ainsi des mêmes sources métaphoriques.

¹⁷⁰ Rappelons que si cette dimension de travail peut être en partie véhiculée par les productions associatives « spontanées » des AS, il est important dans le même temps de ne pas perdre de vue l'influence du contexte de notre recherche marquée d'une part par la constitution d'un corpus uniquement composé de professionnels et d'autre part par un questionnement portant sur une pratique singulière en lien avec les référentiels d'activités et de formation. La dimension professionnelle associée au réseau est de fait en partie initiée par notre posture de recherche et nos orientations initiales.

relations interpersonnelles et interprofessionnelles. Dans cette logique, la qualité de la coopération représente une « *efficacité* » (F5 / R 3,8) par ailleurs nettement revendiquée.

Classée en tant qu'élément périphérique de la représentation, cette « *efficacité* » affirmée engage le réseau dans une dynamique constructive supposant l'évitement de tout statisme à travers un investissement attendu des protagonistes concernés. Elle suppose une coopération effective de ces acteurs à partir d'objectifs mesurables et évaluables, démarche souvent complexe et problématique en raison du risque d'une détermination insuffisante et peu consensuelle de ces objectifs, et des différents enjeux émergeant autour de la place, du rôle et du degré d'investissement des acteurs engagés. Face à l'inefficacité d'une dynamique d'échange uniquement basée sur le seul intérêt individuel :

« (...) *l'intérêt individuel est insuffisant pour fournir le principe de l'échange, (...) il y a quelques difficultés à faire émerger la coopération dans les situations d'échange si l'on cherche à faire découler les principes de réciprocité des seuls prémices de l'intérêt individuel.* » (Cordonnier, 1997, p.8),

la question de la réciprocité dans la coopération devient centrale, étant même désignée pour un nombre conséquent d'AS comme la condition première de leur inscription dans des démarches de réseau, à travers la nature des relations engagées avec les acteurs concernés¹⁷¹.

2.6. Les acteurs du réseau.

La proximité fréquentielle et de rang moyen des items « *partenariat* » (F33 / R1,48), « *partenaires* » (F25 / R1,64) et « *partenaire* » (F12 / R1,83) situe le réseau autant dans une représentation d'une modalité particulière de coopération (cf. le partenariat) que dans son association personnalisée avec les individus ou les structures au cœur de son activation (cf. le ou les partenaires)¹⁷². En d'autres termes, le réseau ne se limite pas dans les représentations à la seule désignation des connexions et des interactions entre différents éléments, mais apparaît également fortement associé à la nature des acteurs ou des structures. Rapportée à la sphère professionnelle des AS, cette double orientation représentationnelle du réseau invite à une réflexion sur sa mise en œuvre concrète dans le quotidien des missions. Il sera en effet pertinent de repérer les articulations existant entre les dimensions structurelles du réseau (ses modalités d'organisation, de fonctionnement) et les dimensions relationnelles portées par la nature des liens tant professionnels que personnels entretenus par les acteurs.

Les dynamiques de coordination associées au réseau et déclinées sous l'angle des personnes impliquées dans son activation imposent l'item « *ensemble* » (F6 / R2,16) comme un élément d'importance au même titre que les items « *collègues* » (F6 / R2,66) et « *groupe* » (F6 / R3,16), tous trois figurant dans la classe des éléments constitutifs du noyau central. Les associations produites par les AS insistent sur l'importance de travailler ensemble ou de créer un ensemble¹⁷³ : avec une même fréquence et un rang moyen relativement proche, « *ensemble* » et « *groupe* » précèdent de peu l'item

¹⁷¹ Comme nous le détaillerons ultérieurement, les AS posent la réciprocité comme une clause préalable sans laquelle ils ne peuvent s'inscrire dans une démarche de réseau. L'investissement dans une démarche de réseau est indissociable d'une relation réciproque de type égalitaire entre les différents protagonistes amenés à travailler ensemble.

¹⁷² L'addition des fréquences de « *partenaires* » et de « *partenaire* » donne un total de 37, soit un nombre supérieur à la fréquence de « *partenariat* ». Le repérage des acteurs composant le réseau apparaît ainsi plus important que la désignation substantivée de la démarche. Dans le même temps, la méthode des tris hiérarchisés successifs montrera un délaissement rapide de l'item « *partenaires* » au profit de « *partenariat* ».

¹⁷³ La double appartenance du mot « *ensemble* » en tant qu'adverbe et en tant que nom entraîne la considération égalitaire et simultanée des deux significations possibles.

« *collectif* », (F6 / R3,5), caractéristique similaire à la distinction opérée entre « *collègues* » (F6 / R2,66) et « *équipe* » (F6 / R3,33). Le caractère pluri sémantique des items « *groupe* » et « *collectif* » invite à nouveau à une analyse prudente de leur portée, mais la distinction repérable au niveau des représentations apporte toutefois quelques éléments au sujet de la proximité établie entre les acteurs du réseau.

Cette proximité est suggérée par une orientation des représentations vers une dimension de « *collègues* » (F6 / R 2,66), préférée à « *équipe* » et « *professionnel* » (F5 / R3,4).¹⁷⁴ La dimension professionnelle du réseau est notifiée par l’item « *pluridisciplinarité* » (F3 / R3,33) qui renseigne sur le profil des acteurs concernés. L’item « *collègues* » participe à cette caractérisation professionnelle du réseau mais introduit une distinction avec la dimension d’équipe. Comme le conforteront les propos des AS en situation d’entretien, le choix des acteurs inscrits dans une démarche de travail en réseau sera très dépendant de la relation de proximité entretenue avec eux, relation régulièrement nourrie par une dimension affinitaire influente¹⁷⁵. A l’appui de ce constat, la présence parmi ces 50 items sélectionnés des mots « *amical* » et « *familial* » détache les représentations sur le réseau d’une considération uniquement professionnelle¹⁷⁶ et élargit sa portée au-delà d’un partenariat formalisé par un cadrage institutionnel.

2.7. Organisation de la représentation.

Le repérage et le classement des items constituent une première étape de détermination du système représentationnel. L’organisation et la sériation de ces items en fonction de leur fréquence et de leur rang permettent d’accéder à la structure de la représentation et d’en repérer la portée et l’évolution. Nous synthétisons les résultats issus de l’approche prototypique des items constitutifs du corpus retreint¹⁷⁷.

2.7.1. Structure du noyau central.

14 items de fréquence supérieure ou égale à 6 et de rang moyen inférieur à 3,28 constituent le noyau central de la représentation. Leur mise en parallèle et leur articulation structurent le noyau central sur les caractéristiques suivantes :

- Une association forte du réseau avec le partenariat et ses occurrences (cf. les partenaires).
- Une importance significative du lien dans ses valeurs de rassemblement solidaire des acteurs en présence.
- L’inscription suggérée, mais pas exclusive, du réseau dans la sphère professionnelle. La portée sémantique des items relevant des démarches de coordination et de la dimension relationnelle laisse entrevoir l’existence possible d’une considération du réseau comme n’étant pas strictement circonscrit dans les contextes institutionnels d’exercice des missions.

¹⁷⁴ La méthode des tris hiérarchisés successifs ne corrobore pas cet ordre, l’item « *collègues* » ne totalisant qu’un très faible taux de sélections.

¹⁷⁵ Le choix d’activer ou non le réseau est pour certains AS largement, voire exclusivement, guidé par la dimension affinitaire. La confiance en l’autre, les valeurs partagées et la sympathie éprouvée à son égard constituent des critères importants pour l’engagement dans une démarche réticulaire.

¹⁷⁶ Encore que le mot « *familial* » peut être également en lien avec une pratique professionnelle, tel le travail sur le réseau primaire.

¹⁷⁷ Rappelons que le classement des items par fréquence et par rang conduit à une répartition schématique transcrite sous la forme du **tableau 28** présenté en annexe 9.

2.7.2. Composition des éléments périphériques.

12 items de fréquence inférieure à 6 et de rang moyen supérieur ou égal à 3,28 constituent la catégorie des éléments périphériques qui participent à la défense du noyau central. Ces items organisent l'aspect professionnel qui témoigne du contexte dans lequel émerge la représentation. Cette dimension est en partie liée, rappelons-le, à l'orientation même de notre recherche, mais elle traduit également l'association forte du réseau à l'exercice des missions. Soutenu par les items « *projet* » (F5 / R3,8), « *efficacité* » (F5 / R3,8), « *pluridisciplinarité* » (F3 / R3,33), « *objectif* » (F4 / R4,75) et « *orientation* » (F3 / R4), le caractère professionnel du réseau est clairement avancé, et ces items répondent aux fonctions de concrétisation et de régulation conférées aux éléments périphériques.

Ces éléments restreignent la polysémie du terme « réseau » à un environnement professionnel à même de circonscrire sa définition et de faciliter son emploi. Les fonctions de concrétisation et de régulation ne constituent pas toutefois une base de différenciation définitionnelle entre le réseau et le partenariat, les items ci-dessus désignés pouvant renvoyer également aux démarches partenariales. A ce niveau d'analyse, la dimension professionnelle suggérée dans les éléments périphériques est à interpréter non comme un critère de différenciation du réseau avec le partenariat, mais comme la nécessité de rapporter à un univers plus familier (celui du travail) la multiplicité des déclinaisons possibles du réseau.

La présence au sein des éléments périphériques des items « *maillage* » (F3 / R3,66) et « *familial* » (F3 / R 3,33) module néanmoins cette absence de différenciation entre travail en réseau et partenariat, et participent à la défense du noyau central en tant qu'éléments spécifiques au réseau. L'item « *maillage* » renvoie aux différents enjeux liés à la métaphore du filet¹⁷⁸ et l'item « *familial* » élargit les pratiques de coopération à d'autres contextes d'intervention, telle par exemple la prise en compte du réseau familial dans la recherche de solutions au bénéfice d'un de ses membres ou dans la résolution collective d'une problématique individuelle.

2.7.3. Les zones potentielles de changement.

24 éléments qui ne figurent ni dans la catégorie du noyau central ni dans celle des éléments périphériques représentent les zones potentielles de changement. Ces éléments participent à l'inscription des représentations dans une perspective dynamique et mouvante, et témoignent des orientations possibles du système représentationnel. Ces 24 items se répartissent en plusieurs catégories qui caractérisent différents enjeux à même de participer à l'évolution de la représentation :

- Les 4 items de fréquence supérieure à 6 et de rang inférieur à 3,28 : « *complémentarité* », « *collaboration* », « *équipe* » et « *collectif* » constituent des éléments susceptibles d'influer l'organisation du noyau central, et donc de participer à une modification substantielle de la structure représentationnelle. Ils se partagent en deux groupes qui renforcent des éléments du noyau central. « *complémentarité* » et « *collaboration* » précisent l'item « *coordination* » précédemment évoqué. « *équipe* » et « *collectif* » font écho aux items « *collègues* », « *groupe* » et « *ensemble* »¹⁷⁹. Les représentations sur le réseau s'ordonnent de fait fortement à

¹⁷⁸ Cf. première partie.

¹⁷⁹ La méthode des tris hiérarchisés successifs confortera la primauté des items « *équipe* » et « *collectif* » sur l'item « *collègues* ».

partir d'une dimension de partage et d'échanges basée sur la complémentarité des actions engagées, complémentarité résolument inscrite dans un collectif transcendé par les notions d'équipe et de collègues.

- Les items « *internet* », « *connexion* », « *informatique* » et « *téléphone* » participent à l'association du réseau à des références technologiques et évoquent autant les outils régulièrement utilisés par les AS dans l'exercice de leurs missions que l'orientation générale de la société en termes d'interconnectivité grandissante des individus.
- Les items « *liens* », « *relations* », « *relation* » et « *liaison* », tous de rang inférieur à 3,28, accentuent l'orientation relationnelle du réseau portée par l'item « *lien* » dans le noyau central. L'inscription non exclusive du réseau dans la sphère professionnelle est assez nettement rappelée par l'item « *amical* » qui introduit une dimension affinitaire, voire même affective, dimension que nous pointerons à plusieurs reprises dans les propos des AS¹⁸⁰.
- Les items « *ressources* », « *ouverture* », « *aide* » et « *réflexion* » signent une représentation dynamique et positive du réseau en tant que structure venant fédérer les énergies des différents acteurs réunis en apportant un bénéfice substantiel à chacun d'eux, considération qui pose le réseau comme un outil adaptable et modifiable selon les contextes de son activation.

L'analyse prototypique constitue une première mise à jour de la structure de la représentation étudiée, permettant notamment une approche des enjeux susceptibles de renforcer cette représentation ou de l'engager au contraire dans une dynamique de changement signifiant une modification substantielle de son contenu et de sa portée. L'analyse de ce corpus doit toutefois être complétée par une approche englobant la totalité des items recensés. Le recours à l'analyse catégorielle permet d'affiner l'approche qualitative de la représentation concernée et d'en comprendre l'organisation dynamique.

3. L'analyse catégorielle comme approche complémentaire de l'analyse prototypique.

L'analyse catégorielle concerne l'ensemble des items associés à l'évocation d'un objet et se développe à partir d'une démarche de catégorisation sous contrainte de ces items autour des éléments les plus saillants en termes de fréquence et de rang. La totalité des associations produites est sériée par catégories, chaque catégorie rassemblant les items apparaissant proches en termes de sens et de significations. Est ensuite engagée une analyse doublement comparative de cette démarche :

- une comparaison des catégories entre elles pour définir les différents niveaux de significations de la représentation,
- une comparaison des résultats de la catégorisation avec les résultats de l'analyse prototypique dans l'optique de préciser la structure de la représentation en noyau central, éléments périphériques et éléments des zones potentielles de changement.

Tout comme l'analyse prototypique, l'analyse catégorielle est marquée par une certaine subjectivité du chercheur, le choix des différentes catégories et l'affectation des items en fonction de celles-ci découlant des critères retenus pour la sériation des différents éléments et du sens conféré aux morphèmes et aux syntagmes pluri-sémantiques. Le corpus sur lequel porte notre étude se distingue par son ampleur (319 mots pour 620 associations) et par le nombre important d'items potentiellement

¹⁸⁰ Au niveau des tris hiérarchisés successifs, l'item « *amical* » sera pourtant rapidement écarté par la majorité des AS mais la dimension affinitaire occupera une place prépondérante dans les modalités d'activation du réseau.

classables dans plusieurs catégories au vu de leurs significations plurielles. Dans le souhait de limiter les effets de cette subjectivité, nous avons déterminé quelques points de repère préalables à la démarche de catégorisation :

- Dans le cas de syntagmes constitués de mots accolés, reliés par un tiret ou constitutifs d'une expression, le critère de classement a porté sur le premier terme. Il est évident que ce critère est uniquement fonctionnel, ne sous-entendant nullement que le sens accordé par l'AS à cette association d'items porte uniquement ou principalement sur le terme apparaissant en première position. A titre d'exemple, l'item « *ensemble de travailleurs pour une même cause* » (F1 / R5) est classé dans la catégorie « Réseau et collectif » et non dans la catégorie « Les acteurs du réseau », alors qu'il pourrait également y être affecté.
- Dans le cas d'items pluri sémantiques pouvant être comptabilisés dans plusieurs catégories, nous avons à chaque fois mesuré et calculé, à partir de leur fréquence et de leur rang, les effets de leur présence ou de leur absence dans chacune des catégories concernées, et ce dans le but de constater si cette présence ou cette absence influait ou non sur l'importance globale de la catégorie. Les analyses ci-après développées tiennent compte de ces éventuelles modifications catégorielles en termes de composition et de sens entraînées par ces items particuliers.

3.1. Catégorisation sous contrainte des items.

Nous avons étudié la portée sémantique de chacun des 319 items et son influence potentielle dans la structure de la représentation en croisant sa fréquence et son rang. Nous avons ensuite affecté chaque item dans une catégorie générale rassemblant des items entretenant un rapport de synonymie ou de proximité sémantique.

La grande diversité des items produits par les AS se traduit par un nombre conséquent de catégories du fait de l'impossibilité d'en réduire le nombre sans prendre le risque d'amalgamer des items de façon hasardeuse. L'examen attentif des 319 items a permis de dégager 16 catégories concernant 308 items. 11 items se sont révélés trop multi catégoriels pour être affectés de façon raisonnée et définitive à une catégorie plutôt qu'à une autre. Leur importance n'est toutefois pas écartée, même si elle peut être relativisée pour la plupart d'entre eux par un rapport fréquence / rang peu conséquent¹⁸¹.

Nous présentons dans le **tableau 29** présenté en annexe 10 la liste des 16 catégories en mentionnant pour chacune les orientations portées par les items y étant affectés¹⁸², ainsi que les 11 items difficilement catégorisables. Représentant un pourcentage minime (3,44%) par rapport aux 310 items, ces 11 éléments sont susceptibles d'avoir une influence limitée sur l'orientation générale de la représentation. Nous y ferons toutefois référence lorsqu'ils seront concernés par un des points de notre analyse.

3.2. Analyse des catégories.

Les 16 catégories ont été définies dans l'objectif d'inclure le plus grand nombre d'items produits par les AS. Le croisement des données obtenues à partir de l'analyse prototypique (fréquence et rang moyen) avec la catégorisation des 308 items retenus permet de redistribuer les caractéristiques de

¹⁸¹ 8 d'entre eux ont en effet une fréquence égale à 1 et un rang compris entre 2 et 5.

¹⁸² La catégorisation sous contrainte des 319 items est détaillée dans l'annexe 11.

chaque item en fonction de leur regroupement avec des éléments proches, croisement offrant une vision plus complète des orientations attachées aux représentations sur le réseau.

Le degré de représentativité de chaque catégorie peut être comparé afin de déterminer leur influence au niveau de l'organisation de la représentation. La démarche suivie pour l'analyse de la prototypicalité des 50 items les plus saillants peut à ce titre être complétée par une approche catégorielle de ces mêmes 50 items à dessein d'affiner la structure de la représentation.

Les 50 items concernés se répartissent en 13 catégories sur les 16 définies. Les catégories « Réseau et territoires », « Réseau et structures existantes » et « Limites du réseau » ne sont pas représentées. Cette répartition montre d'emblée l'étendue des représentations sociales étudiées : le classement de ces items n'aboutit pas à un nombre de catégories retreint, résultat qui aurait correspondu à une représentation collective adossée sur quelques orientations principales. Les associations des AS sur le réseau produisent à l'inverse un champ représentationnel conséquent qui témoigne d'une approche particulièrement diversifiée des définitions lui étant attribuées.

Cette première observation invite à une analyse des différentes catégories incluant les items structurant le noyau central, les éléments périphériques et les zones potentielles de changement afin de préciser cette diversité représentationnelle et d'en mesurer son influence sur les discours des AS.

3.2.1. Catégorisation des éléments constitutifs du noyau central.

Les 14 items considérés comme définissant le noyau central de la représentation se répartissent en 6 catégories et l'exploration comparative de ces catégories peut s'engager à partir du calcul pour chacune de la fréquence moyenne et du rang moyen de l'ensemble des items qu'elle contient¹⁸³.

La fréquence moyenne de la catégorie correspond à la somme des fréquences de tous les items divisée par le nombre d'items concernés. Le rang moyen d'une catégorie s'obtient par l'addition des rangs de tous les items concernés divisé par le nombre total d'items. Cette approche est complétée par deux facteurs mobilisables dans la mesure de la densité des catégories au niveau du noyau central. Le premier facteur représente, pour chaque catégorie, le pourcentage d'items apparaissant au moins une fois en rang 1. Le deuxième facteur concerne, pour chaque catégorie, le pourcentage des items bénéficiant d'un rang moyen inférieur à 3,28¹⁸⁴.

¹⁸³ L'ensemble des calculs concernant chaque catégorie est présenté dans le **tableau 30** figurant dans l'annexe 12.

¹⁸⁴ Pour rappel, 3,28 est le rang moyen des 319 items.

Tableau 31 : Fréquence moyenne et rang moyen des catégories représentatives du noyau central.

Catégories	Items	Fréquence moyenne de la catégorie	Rang moyen de la catégorie	Pourcentage d'items apparaissant au moins une fois en rang 1	Pourcentage d'items de rang moyen inférieur à 3,28
Réseau et partenariat	partenariat partenaires partenaire	8,44	2,44	55%	77,77%
Réseau et dynamiques relationnelles	lien communication	3,08	2,72	36%	76%
Complémentarité et échanges	échange partage coordination solidarité	2,66	3,27	17,95%	59%
Réseau et dimension d'aide	soutien entraide	1,89	3,8	10,53%	42,10%
Réseau et collectif	ensemble groupe	1,85	2,83	26,92%	65,38%
Les acteurs du réseau	collègues	1,37	3,1	18,75%	50%

Ces résultats permettent d'approfondir l'analyse prototypique à travers la mise en parallèle des différents éléments constitutifs du noyau central. Les représentations sociales élaborées par les AS s'organisent autour de la prédominance de l'association du réseau avec le partenariat, de l'importance des dynamiques relationnelles, de la circulation des informations et des compétences, et enfin d'une définition des acteurs concernés en tant que collectif organisé autour d'une dynamique de coopération.

a. Une prédominance du partenariat confirmée.

La catégorisation des items constitutifs du noyau central confirme l'importance de la catégorie « Réseau et partenariat » dans l'orientation du noyau central. Les items de cette catégorie totalisent une fréquence moyenne beaucoup plus élevée (8,44) que celle des autres catégories, fréquence notamment presque trois fois supérieure à celle de la catégorie classée en deuxième position : « Réseau et dynamiques relationnelles » (3,08).

La distribution fréquentielle ne traduit pas une différence très tranchée entre l'item « *partenariat* » et ses occurrences d'une part et l'item « *partenaires* » et ses occurrences d'autre part. Le mot « réseau » apparaît tout autant associé aux organisations et aux démarches (partenariat) qu'aux acteurs (personnes ou institutions) impliqués dans son activation, constat qui ne sera pas confirmé par les tris hiérarchisés successifs.

L'importance des associations du réseau avec le partenariat se constate également au niveau des rangs moyens des items de cette catégorie. 55% d'entre eux apparaissent au moins une fois en rang 1, pourcentage à nouveau nettement supérieur à celui de la catégorie « Réseau et dynamiques relationnelles » classée en deuxième position avec un pourcentage de 36%.

Avec un rang moyen de 1,48 pour l'item « *partenariat* » contre 1,64 pour l'item « *partenaires* », le partenariat apparaît légèrement plus souvent placé en rang 1, tendance qui s'inverse de façon plus

marquée lorsqu'est mesurée la moyenne d'apparition en rang 1 des occurrences de ces deux items. 40% des items liés au partenariat apparaissent en rang 1 contre 75% des items associés aux partenaires. Les associations du réseau avec la dimension de « partenaires » sont plus spontanément positionnées en première position que celles faisant référence au partenariat.

Dans le même temps, les pourcentages des occurrences des deux mots organisateurs de la catégorie (« *partenariat* » et « *partenaires* ») apparaissent très proches. Les occurrences de l'item « *partenariat* » sont au nombre de 37 (soit 48,68% des 76 fréquences comptabilisées) contre 39 pour l'item « *partenaires* » (soit 51,31% des 76 fréquences comptabilisées)¹⁸⁵. Ces résultats confirment l'importance des acteurs dans l'association du réseau avec la dimension partenariale, et la personnalisation du réseau¹⁸⁶ apparaît ainsi suffisamment conséquente pour constituer un possible guide d'analyse dans l'approche des aspects affinitaires, du choix des partenaires, et des enjeux – enjeux de pouvoir et enjeux relationnels – à l'œuvre dans les dynamiques réticulaires.

Le croisement de la fréquence moyenne de la catégorie avec le rang moyen de la catégorie appliqué à la globalité de la catégorie « Réseau et partenariat » confirme l'association du réseau et du partenariat comme étant structurellement en lien avec le noyau central de la représentation. Plus de la moitié de ses items (55%), nous l'avons dit, apparaissent au moins une fois en rang 1, et le rapport entre nombre d'items et total des fréquences dépasse nettement celui des autres catégories¹⁸⁷.

Les catégories « Réseau et dynamiques relationnelles » et « Complémentarité et échanges » obtiennent des scores assez proches, résultat mettant en évidence l'association entre la dynamique relationnelle attachée au réseau et la caractéristique complémentaire des liens engagés dans sa mise en œuvre. L'orientation partenariale fortement associée au réseau se conjugue ainsi dans une dimension relationnelle fondée sur une optique de complémentarité des échanges. Si la catégorie « Complémentarité et échanges » obtient le pourcentage le plus élevé (16,77%) de toutes les catégories quant au total de ses fréquences par rapport aux 620 associations proposées, elle obtient un score deux fois moindre que la catégorie « Réseau et dynamiques relationnelles » au niveau du pourcentage d'items apparaissant au moins une fois en rang 1 : 17,95% contre 36%.

La proximité entre ces deux catégories apparaît dès lors sous tendre des enjeux différents dans une dynamique relationnelle marquée par la réciprocité. Suggérée par les items « *échanges* » et « *complémentarité* » des zones potentielles de changement, cette dimension de réciprocité est affirmée

¹⁸⁵ Nous nous sommes inspirés de Pierre Verges (1992) qui complète l'analyse catégorielle par le calcul du pourcentage d'occurrences rattachées au(x) mot(s) organisateur(s). Dans sa recherche sur l'argent, la catégorie « travail-salaire » regroupant des items tels « paie », « revenus », rémunération », est ainsi composée à 76% des termes « travail » et « salaire ».

¹⁸⁶ « Personnalisation » entendue comme désignation du réseau à travers les acteurs institutionnels ou physiques participant à sa mise en œuvre.

¹⁸⁷ Le calcul s'établit de la façon suivante : la catégorie « Réseau et partenariat » est constituée de 9 items, soit 2,82% des 319 items et elle totalise un nombre de 74 fréquences, soit 12,26 % des 620 associations. Si a=12,26 et b = 2,82, le rapport de a/b est de 4,34. Pour les catégories rassemblant les items constitutifs du noyau central, ce rapport se décline de la façon suivante :

- Réseau et partenariat : 4,34
- Réseau et dynamiques relationnelles : 1,58
- Complémentarité et échanges : 1,37
- Réseau et dimension d'aide : 0,97
- Réseau et collectif : 0,95
- Les acteurs du réseau : 0,71

par les items « *communication* » et « *partage* » qui figurent tous les deux parmi les éléments du noyau central¹⁸⁸.

b. Le réseau entre communication, lien et relations : les enjeux de la réciprocité.

L'analyse comparée des catégories « Complémentarité et échanges » et « Réseau et dynamiques relationnelles » permet de caractériser plus avant le travail en réseau en tant qu'acte communicationnel.

La catégorisation sous contrainte des items se rapportant aux dimensions d'échanges et aux dynamiques relationnelles constitue un exercice peu aisé en raison de la forte subjectivité inhérente à cette démarche. Le caractère pluri sémantique d'un nombre conséquent d'items et leur possible classement dans plusieurs catégories constituent en effet des facteurs influents qui pénalisent la rigueur escomptée. A ces réserves s'ajoute la difficulté de disjoindre nettement les catégories « Réseau et dynamiques relationnelles » et « Complémentarité et échanges », toutes deux s'insérant dans une dimension communicationnelle et entretenant à ce titre une indéniable proximité.

Toute action humaine s'inscrit par ailleurs dans un processus relationnel¹⁸⁹ et ce postulat s'applique pleinement dans le travail social. Dans cette logique, l'objet « réseau » est intrinsèquement associé à une dimension relationnelle, autant dans ses déclinaisons techniques et technologiques que dans ses applications en tant que mise en rapport de plusieurs individus¹⁹⁰. Face à une définition empreinte de réciprocité - le réseau est relation et la relation est réseau – il pourrait être tentant de poser le rapport entre réseau et relations en termes de synonymie. Il importe toutefois d'examiner plus avant ce rapport étroit et porteur de sens, l'orientation des échanges entretenus dans une démarche de réseau dépendant de la nature de la relation entretenue entre ses participants.

Les items se rapportant à une dimension relationnelle se classent dans deux catégories : une première rassemblant les éléments intrinsèques à la relation, tels « *relation* », « *lien* », « *rencontre* », « *contacts* », etc., et une deuxième intégrant les éléments qualifiant la nature des modalités relationnelles associées au réseau : « *échange* », « *complémentarité* », « *concertation* », « *mise en commun* », etc.

A partir de cette distinction ont été déterminées les catégories « Réseau et dynamiques relationnelles » et « Complémentarité et échanges » qui totalisent à elles deux 64 items. L'analyse catégorielle de ces deux corpus met en évidence une prépondérance de la première catégorie. 76% de ses items occupent un rang inférieur à 3,28, contre 59% pour la seconde, et 36% de ses items apparaissent au moins une fois en rang 1, contre 17,95%. La considération du réseau dans un registre communicationnel penche de façon préférentielle vers la dénomination de la relation initiée plutôt que vers la qualification des échanges à l'œuvre, orientation que confirment la fréquence moyenne de la catégorie (3,08 pour

¹⁸⁸ Etymologiquement, le mot « communication » a d'abord renvoyé à l'idée de « partage », puis à celle de « être en relation avec » (cf. « *communicare* » : mise en commun), symbolisant par là même le rapport étroit entre les catégories « Réseau et dynamiques relationnelles » et « Réseau et complémentarité ». En qualifiant initialement les dimensions de « transmissions » (16^{ème} / 17^{ème} siècle), puis le passage et le transport (18^{ème} siècle) avant de désigner à partir du 20^{ème} siècle l'échange de contenus mentaux au moyen de signes, le mot « communication » se superpose pleinement au réseau dont il épouse parfaitement l'évolution historique.

¹⁸⁹ Il est même impossible de ne pas communiquer comme l'ont démontré des auteurs se référant à l'école de Palo Alto. (Watzlawick, P. Helmick Beavin, J et Jackson, D.D, 1967/1972).

¹⁹⁰ Notons que même les applications strictement techniques et technologiques du réseau ont majoritairement pour finalité la connexion entre des individus, postulat sur lequel s'est construit le programme de Saint-Simon.

« Réseau et dynamiques relationnelles » contre 2,66 pour « Complémentarité et échanges ») et le rang moyen de la catégorie (2,72 pour « Réseau et dynamiques relationnelles » contre 3,27 pour « Complémentarité et échanges »).

Symbole de cette dimension communicationnelle, l'item « *communication* » est difficile à affecter à une seule catégorie mais nonobstant le choix catégoriel opéré, il participe efficacement à la structuration du noyau central avec une fréquence de 16¹⁹¹ et un rang moyen de 3. Sa fréquence d'évocation par les AS le place en 4^{ème} position derrière « *partenariat* », « *partenaires* » et « *lien* », et devant les items « *relation* » et « *relations* » qui se situent dans une zone potentielle de changement. La synonymie parfois hâtivement conférée aux termes « *communication* », « *relation* » et « *lien* » doit de fait être délaissée au profit d'une analyse de la distribution catégorielle.

La définition communicationnelle associée au réseau se décline ainsi nettement en termes de « *lien* ». Cet item et ses occurrences (« *relier* », « *liaison* ») totalisent 32 citations sur les 77 caractérisant la catégorie « Réseau et dynamiques relationnelles », soit 41,55%, contre 13 concernant l'item « *relation* » et ses occurrences, soit 16,88%. Cette prédominance du lien insiste sur l'association du réseau avec une dynamique de mise en rapport complémentaire de personnes ou d'informations¹⁹², dynamique dans laquelle l'accès à une de ces personnes ou de ces informations permet l'accès rapide à une autre, et ainsi de suite¹⁹³. Le lien figure le caractère associatif et cumulatif du réseau à travers l'adjonction de différents éléments, chacun d'eux étant en mesure d'apporter l'information recherchée ou de favoriser l'accès à un autre élément à même de satisfaire la demande initiale.

Le registre communicationnel du réseau s'oriente par ailleurs vers une association davantage basée sur le lien plutôt que sur les liens. La marque du singulier est en effet nettement préférée (F18 pour « *lien* », F5 pour « *liens* ») et l'item « *liens* » apparaît dans une zone potentielle de changement à l'inverse de l'item « *lien* » qui appartient au noyau central de la représentation. Cette distinction orthographique peut être interprétée comme la traduction significative de la valeur conférée par les AS plutôt à la structure de la relation associée au réseau (importance du lien) qu'à l'aspect quantitatif et diversifié des interactions en œuvre (les liens). Elle place en tout état de cause le réseau au cœur d'enjeux relationnels émergeant de la coexistence d'aspects informels et de caractéristiques formelles dans les contacts engagés. Éléments constitutifs du noyau central, « *communication* », « *échange* » et « *lien* » orientent résolument le réseau vers une dimension relationnelle qui ne peut se résumer à des « *rencontres* » (F1/R2) ou à des « *contacts* » (F2/R2,5), items insuffisamment précis pour qualifier avec justesse les orientations relationnelles du réseau¹⁹⁴.

Examinées à travers le prisme de cette importance du lien, les associations produites par les AS évoquent autant une considération du réseau comme le produit relationnel d'une dynamique d'échanges et de coopération mêlant institué des missions¹⁹⁵, organisation du travail et aspects

¹⁹¹ La fréquence s'élève à 17 lorsqu'on ajoute l'item « *communication-échange* ».

¹⁹² C'est le sens du mot « *link* » en anglais.

¹⁹³ C'est le principe par exemple des liens hypertextes qui dans le domaine de l'informatique permettent de cliquer sur un texte ou une image pour accéder à une autre information.

¹⁹⁴ Ces deux items recouvrent un champ sémantique large pouvant aller d'une dimension éphémère (rencontres fortuites, sans lendemain, contacts sporadiques, ponctuels, etc.) à un état relationnel plus conséquent en termes d'intensité des échanges et davantage inscrit dans la durée (rencontres régulières, contacts privilégiés, etc.). Ils peuvent être à ce titre insuffisants pour qualifier le réseau et par conséquent être peu évoqués par les AS.

¹⁹⁵ Le mot « institué » fait ici référence à l'analyse institutionnelle qui développe trois temps inhérents aux fonctionnements institutionnels : l'institué, l'instituant et l'institutionnalisation (Lourau, 1970). L'institué recouvre ce qui est de l'ordre du prescrit, les règles, les repères institutionnels, la nature des missions, les fiches

affinitaires, qu'une approche du réseau en tant que structure tangible organisant et favorisant la circulation des échanges¹⁹⁶. La caractéristique du réseau en tant que support technique est à ce titre présente dans les associations proposées, comme le montrent les catégories « Réseau et technicité » et « Réseau et structures existantes ».

L'association du réseau avec des structures existantes rassemble 6 items qui ne figurent pas parmi les éléments structurants de la représentation. L'aspect confidentiel de cette catégorie, notamment en termes de fréquence totale (0,97% des 620 associations produites) témoigne de la faiblesse des associations du mot « réseau » avec une structure réticulaire existante¹⁹⁷. La catégorie « Réseau et technicité » apparaît en revanche plus conséquente avec 17 items, dont 70,59% occupant un rang inférieur à 3,28. Plusieurs items ont une fréquence égale ou supérieure à 3 (« informatique », « internet », « téléphone », « connexion ») et se situent dans une zone potentielle de changement, posant l'éventualité d'une modification progressive des représentations établies sur le réseau à partir de son association avec des outils techniques modernes et régulièrement sollicités dans l'exercice des missions.

Les caractéristiques relationnelles associées au réseau s'agglomèrent on le voit autour de l'item « lien » et de ses occurrences, mouvement caractérisant la structure du noyau central et confirmant les premières observations issues de l'analyse prototypique. L'approche de cette dimension se complète à partir de l'importance de la réciprocité des actes communicationnels associés au réseau.

c. Le réseau et les différentes orientations de la réciprocité : une circulation d'informations et de compétences.

L'importance conférée aux items « partage » et « échange », lesquels appartiennent au noyau central et qui rassemblent chacun 19 occurrences au niveau de la catégorie, confirme une représentation du réseau comme inscrit dans une dynamique de réciprocité. Le réseau n'est pas envisagé comme une structure linéaire. L'item « transmission » n'apparaît qu'à une seule reprise et est placé en rang 5, n'induisant pas de fait une logique de passation d'éléments sans réciprocité attendue. La dimension d'échange et de partage nourrit au contraire une mobilisation circulaire et réciproque qui se fonde sur une mutualisation des connaissances et de moyens.

L'association forte du réseau avec le partage se distribue en plusieurs orientations qui témoignent de la diversité des objectifs poursuivis, orientations qui se déclinent comme suit :

- « partage de compétences » (F1 / R4)¹⁹⁸.
- « partager des expériences » (F1 / R4).

de poste, etc. L'instituant traduit les dynamiques de déclinaison de l'institué. Il rassemble les aménagements individuels et collectifs des missions, le système D, la contestation de certaines dispositions institutionnelles, les résistances, les contournements institutionnels, etc. L'institutionnalisation traduit les mouvements engagés pour faire reconnaître les pratiques instituant au niveau de l'institué.

¹⁹⁶ On retrouve ici l'évolution historique du mot « réseau » : de filet à organisation métaphorique des relations sociales. A travers un exemple plus actuel, cette double caractéristique se constate au niveau des réseaux internet où le fait d'être en réseau signifie être connecté par le biais d'un modem informatique mais également être en relation avec un ou plusieurs internautes.

¹⁹⁷ Ce constat interroge car l'importance du réseau dans les référentiels de formation ne trouve pas sa traduction dans l'évocation par les AS d'expériences de terrain inscrites dans des organisations réticulaires repérables.

¹⁹⁸ Rappelons que « F » se rapporte à la fréquence de l'item et « R » à son rang moyen.

- « *partage information* » (F1 / R4).
- « *partage et mise en commun – mutualisation* » (F1 / R1).
- « *partage d'intérêt* » (F1 / R2).
- « *partage de savoirs et de compétences* » (F1 / R2)
- « *partage d'expériences* » (F1 / R5).

Bien que relativement minoritaires en raison de leur faible fréquence, ces items font écho à l'item «*information*», lequel atteint avec ses occurrences une fréquence de 8, et à la dimension de compétences portée par des items totalisant une fréquence égale à 7. La réciprocité associée au réseau apparaît fortement dépendante d'une dynamique d'«*échange*» (F10 / R 2,6) privilégiant la circulation de l'information à travers la convocation des compétences des différents acteurs concernés.

Si la place de l'item «*information*» (F5 / R 3,2) dans une zone potentielle de changement participe à une orientation éventuelle de la représentation du réseau vers une structure de diffusion informationnelle, le score fréquentiel de la dimension de compétence précise l'accès à l'information donnée ou échangée comme participant à l'accroissement d'une pertinence professionnelle des intervenants. A l'inverse, la faible fréquence des items relatifs au(x) savoir(s) relativise l'inscription du réseau en tant que simple lieu d'apport de connaissances pratiques ou théoriques. Si ce registre est également sous tendu par les items «*information*» et «*compétence*», il est plutôt intégré dans une dynamique invitant les différents acteurs à partager des éléments susceptibles d'augmenter leur niveau d'information, dans l'objectif d'accéder à une efficacité professionnelle résumée sous le terme de compétence. En autres termes, le classement de ces items oriente la considération du réseau principalement en tant que lieu de ressources dans lequel chaque participant endosse simultanément ou successivement une posture de donneur et de receveur, et moins en tant que structure linéaire de distribution de savoirs organisée dans un schéma hiérarchique entre ceux qui en seraient dépositaires et ceux qui en solliciteraient l'accès.

Cette approche se précise par la faible importance conférée par les AS à certaines organisations réticulaires, tels par exemple les Réseaux d'Echanges Réciproques de Savoirs (RERS), au sein desquelles la dimension de «*savoirs*» est pourtant intrinsèque à la structure. La préférence affichée par les professionnels pour les compétences et pour l'information plutôt que pour les seuls savoirs détache les représentations du réseau d'une approche du savoir en tant que moteur principal des interactions à l'œuvre. Le réseau est associé non pas à un accroissement des ressources individuelles à travers l'échange de savoirs mais à une instance fonctionnelle à même d'affiner et de combiner les compétences professionnelles dans une visée d'intervention partagée plus pertinente auprès de l'utilisateur (Dumont, 2003, p.61). Définie comme une aptitude, une habileté, un savoir-agir en situation, la compétence s'associe ici au réseau dans une perspective d'articulation complémentaire des savoirs et/ou des informations échangées dans l'optique d'une intervention assurée individuellement mais structurée collectivement.

La double acception du mot «*compétence*»¹⁹⁹ invite par ailleurs à considérer la légitimité des acteurs du réseau, la citation de cet item interrogeant tout autant la qualification de ces derniers que le bien-fondé de leurs interventions. Dans cette logique, il sera important de croiser à partir des propos des AS en entretien la notion de compétence à travailler en réseau (à travers la capacité des acteurs impliqués à choisir les informations mises en circulation et à mesurer les différents enjeux inhérents aux

¹⁹⁹ «*compétence*» définit en effet également une aptitude légalement reconnue à une autorité publique ou à une personne pour accomplir un acte donné dans des conditions déterminées.

dynamiques d'échanges) avec la légitimité de ces mêmes acteurs, légitimité au cœur des identités professionnelles et de l'institué des missions. La compétence peut en effet endosser une propriété distinctive - distinctive dans le sens d'une qualification spécifique à certains acteurs et non reconnue chez d'autres - à même de représenter un enjeu important de professionnalisation²⁰⁰, la mise en œuvre d'un travail de réseau sans une sélection rigoureuse et un contrôle précis des informations échangées pouvant rapidement fragiliser la dimension de compétences garant de son efficacité²⁰¹.

L'analyse catégorielle permet ainsi de mieux qualifier les dynamiques relationnelles à l'œuvre dans les démarches réticulaires, l'importance du lien et de la communication mise en évidence par l'analyse prototypique étant précisée par une réciprocité des échanges, sous couvert d'une compétence professionnelle dont il faudra déterminer les contours. Cette réciprocité est par ailleurs largement soutenue par les items « *collaboration* », « *coordination* » et « *coopération* » qui constituent un ensemble influent en totalisant une fréquence égale à 20. Les distinctions sémantiques existant entre ces trois termes²⁰², confortent la nature complémentaire des interactions entre acteurs concernés par une démarche de réseau.

Cette caractérisation des liens dégage le travail en réseau d'une considération statique, son activation dans un contexte professionnel répondant à une mobilisation de compétences partagées. Cette orientation soutenue par les dimensions d'échanges et de partage interroge logiquement les motifs engageant les acteurs dans cette démarche. Le croisement des analyses prototypique et catégorielle produit à ce sujet une répartition intéressante d'items entre deux catégories : « Réseau et dimension d'aide » et « Objectifs du réseau », la première étant représentative du noyau central et la seconde des éléments périphériques. L'analyse de la catégorie « Réseau et dimension d'aide » fournit quelques points d'appui intéressants pour repérer les effets attendus du réseau et leurs significations au niveau du noyau central.

d. Un engagement dans le réseau dans une perspective d'aide et de soutien.

Difficile à délimiter en raison de la pluralité sémantique de nombreux items, la catégorie « Réseau et dimension d'aide » clarifie toutefois la portée des représentations ayant conféré aux items « *soutien* » (F8 / R 3,12) et « *entraide* » (F6 / R 2,83) une importance conséquente en les inscrivant dans le noyau central.

L'orientation de cette catégorie est soutenue par trois items principaux, « *soutien* », « *aide* » et « *entraide* » que le sens commun pourrait inciter à considérer à un premier niveau comme bénéficiant d'une importance similaire aux yeux des AS. L'item « *aide* » (F5 / R 3,2) n'est toutefois pas classé parmi les éléments du noyau central, constat qui, même s'il ne doit pas être excessivement majoré²⁰³, précise l'orientation de la catégorie.

Le caractère générique de l'item « *aide* » peut ainsi expliquer sa présence et sa fonction au sein des éléments périphériques. Sa définition large et accessible au plus grand nombre facilite l'ancrage et

²⁰⁰ La compétence peut être considérée comme un facteur de différenciation des acteurs du réseau (entre professionnels et bénévoles par exemple, ou entre professionnels et élus).

²⁰¹ Et ce tout en considérant que si la banalisation de la compétence s'accompagne de la perte de sa caractéristique distinctive, cela ne signifie en rien sa disparition. (Pillon et Vatin, 2007, p. 401).

²⁰² Ces distinctions ont été exposées au cours de l'analyse prototypique à laquelle nous renvoyons.

²⁰³ Notons en effet qu'avec une évocation supplémentaire, cet item aurait été inclus dans le noyau central, son rang moyen étant par ailleurs inférieur à 3,28.

l'objectivation de la représentation autour d'une caractérisation du réseau comme une structure collective aidante, car facilitatrice de lien et d'échanges. Dans le même temps, l'étendue définitionnelle du terme peut freiner la singularisation des dynamiques réticulaires, notamment en termes des bénéficiaires de l'aide mise en œuvre. En effet, l'aide peut tout autant concerner les bénéficiaires de la démarche de réseau, c'est-à-dire les usagers, en favorisant la résolution de leur problématique, que les acteurs du réseau, les professionnels pouvant trouver dans sa mise en œuvre un soutien effectif dans l'exercice des missions.

Au-delà de leur portée qui, de la même façon que pour l'item « *aide* », peut concerner autant les bénéficiaires que les acteurs, le positionnement des items « *soutien* » et « *entraide* » dans le noyau central apporte toutefois une nuance que l'analyse catégorielle suggère et que les entretiens viendront confirmer. La comparaison des items classés d'après l'analyse catégorielle met en avant une certaine prépondérance des acteurs sur les bénéficiaires en termes d'aide apportée par le travail en réseau. L'importance du soutien est ainsi précisé par l'item « *soutien professionnel* » (F1 / R3) et l'aide s'inscrit dans une complémentarité réciproque « *aide mutuelle* » (F1 / R5) permettant un cheminement intellectuel partagé « *aide à la construction d'une réflexion commune* » (F1 / R4) ou la résolution collective d'un problème rencontré : « *aide pour trouver des solutions* » (F1 / R3). Les bénéfices tirés de ces démarches sont suggérés à travers entre autres les items « *enrichissement* » (F1 / R5), « *prise de recul* » (F1 / R5) , « *cohérence* » (F3 / R3,66), et « *cohésion* » (F1 / R3) qui, mis en regard des qualificatifs positifs exprimés au sujet du réseau : « *idéal* » (F1 / R5), « *intéressant* » (F1 / R5), « *indispensable* » (F1 / R5) , etc., organisent une appréhension de la démarche en tant qu'outil reconnu pour son efficacité dans l'action et le ressourcement professionnels et personnel de ses participants.

Concernant les bénéficiaires de la mise en œuvre du réseau, seul un item associe sans ambiguïté le réseau au soutien apporté aux usagers : « *efficacité dans l'accès aux droits des usagers* » (F1 / R4) et si l'ensemble des items cités ci-dessus peuvent renvoyer indistinctement aux professionnels et aux bénéficiaires²⁰⁴, les discours tenus par les AS en entretien orienteront assez nettement la considération du réseau comme une aide non négligeable apportée aux professionnels. L'item « *efficacité* » (F5 / R3,8) qui totalise une fréquence non négligeable est associé dans ce sens par les professionnels rencontrés.

L'aide apportée par le réseau est ainsi sensiblement considérée du côté des professionnels dans une recherche d'efficacité engagée sur les bases d'un partage et de l'échange. Cette orientation générale se précise à travers la comparaison des deux dernières catégories représentées dans le noyau central : « Les acteurs du réseau » et « Réseau et collectif ».

e. Les acteurs du réseau en tant qu'éléments d'un collectif.

La structure du noyau central s'organise autour des items « *ensemble* » (F6 / R2,16), « *collègues* » (F6 / R2,66) et « *groupe* » (F6 / R3,16) qui représentent les catégories « Les acteurs du réseau » et « Réseau et collectif ». Le classement des 42 items de ces deux catégories précise les caractéristiques des acteurs associés aux démarches de réseau.

²⁰⁴ Il est par ailleurs difficile de différencier strictement le soutien aux acteurs du soutien aux usagers. Les deux sont souvent réunis dans un lien de cause à effets, le soutien apporté aux professionnels entraînant *de facto* des incidences positives sur la situation du bénéficiaire.

La composition de la catégorie « Les acteurs du réseau » module la répartition précédemment opérée entre les acteurs relevant du domaine professionnel et les usagers. Les items suggérant la dimension professionnelle des acteurs concernés totalisent en effet une fréquence égale à 10 contre 6 pour les items se référant directement aux bénéficiaires. Ce résultat relativise la considération d'un usager peu présent dans la structure de la représentation.

La dimension professionnelle attachée au réseau est qualifiée dans des termes traduisant une certaine proximité. Il est ainsi question de « *collègues* » (F6 / R 2,66)²⁰⁵, de « *collègues assistantes sociales (secteur et scolaire)* » (F1 / R3) et de « *professionnels ayant une fonction similaire à la mienne* » (F1 / R2). Quoique peu explicites en termes d'identité professionnelle des acteurs concernés : « *différents professionnels* » (F1 / R2), les représentations des AS sur les acteurs impliqués dans le réseau dessinent un environnement plutôt circonscrit au travail social : « *travailleurs sociaux* » (F 1 / R4). Parmi les 320 items du corpus, un seul fait référence au bénévolat, « *bénévole* » (F1 / R2), constat illustrant le très faible rapport représentationnel entre réseau et intégration d'acteurs hors champ professionnel ou institutionnel²⁰⁶.

Au niveau de cette catégorie, peu d'items désignent de façon explicite des membres de l'entourage de l'utilisateur. Seul un item y fait référence, « *famille, amis, collègues* » (F1 / R1). Ce constat pourrait apparaître dans une première lecture en contradiction avec l'importance des items « *familial* » et « *amical* » dans la structure de la représentation (cf. analyse prototypique). Elle permet pourtant de mieux saisir le sens conféré à ces items, sens confirmé par les propos recueillis en entretien. L'item « *amical* » renvoie très majoritairement, pour ne pas dire exclusivement, aux acteurs avec lesquels les AS entretiennent des relations affinitaires dépassant le strict cadre des relations interprofessionnelles. L'item « *familial* » que nous avons affecté à la catégorie des items difficilement classables participe certes à une représentation du travail en réseau comme incluant la famille de l'utilisateur dans la résolution de ses difficultés, mais l'analyse catégorielle précise son orientation. Sa faible présence dans la démarche de catégorisation sous contrainte et son importance dans la structure de la représentation ne constituent pas deux données contradictoires. Le travail en réseau pose l'approche collective de la problématique d'un usager comme ne pouvant faire l'économie d'une prise en compte de son contexte de vie. Dans le même temps, il est davantage question à travers les représentations d'une prise en compte du contexte familial et moins de sa pleine intégration en tant qu'acteur du réseau. Ce constat est encore plus fortement marqué du côté de l'item « *amical* », son évocation en entretien renvoyant aux relations de l'AS et non à celles de l'utilisateur susceptibles d'être sollicitées dans une démarche de réseau.

L'approche catégorielle de ces deux items illustre ainsi de façon assez nette la distinction entre travail *en* réseau et travail *de* réseau, cette dernière approche correspondant à un appui sur le réseau primaire de l'utilisateur des interventions envisagées²⁰⁷. Les acteurs du réseau sont principalement désignés par une identité professionnelle similaire ou proche de celle des AS, et par une intégration de l'utilisateur et de

²⁰⁵ Observons que l'item « *collègues* » aurait pu tout autant être affecté dans la catégorie « Professionnalisation du réseau ». Notre choix de le retenir dans la catégorie « Les acteurs du réseau » est ici justifié par l'intérêt que nous portons aux catégories de personnes que les AS associent ou non aux démarches de réseau. Par ailleurs, l'affectation de cet item à la catégorie « Professionnalisation du réseau » n'aurait pas modifié de façon significative les différents pourcentages calculés.

²⁰⁶ On pourrait considérer les items « *personnes* » (F1 / R4) et « *personnes ressources* » (F1 / R5) comme pouvant désigner des acteurs bénévoles ou autres, mais même dans cette hypothèse la proportion d'acteurs hors champ du secteur social reste faible.

²⁰⁷ Les propos des AS en entretien montrent combien cette perspective d'action est encore peu développée en France, contrairement à d'autres pays comme le Canada (Brodeur et Rousseau (dir), 1984).

son environnement familial dans les démarches engagées. L'approche complémentaire des analyses prototypique et catégorielle montre la considération encore timide de l'utilisateur en tant qu'acteur à part entière des démarches de réseau, situation ne signifiant pas toutefois le désintérêt des AS vis-à-vis de cette approche²⁰⁸.

Cette caractérisation des acteurs mobilisés dans le cadre du réseau se précise par la catégorie « Réseau et collectif » qui traduit la nature de la coopération engagée. Les items « *collectif* », « *actions collectifs* », « *réflexion collective* » et « *prise en charge collective* » totalisent une fréquence égale à 9, contre 11 à l'item « *ensemble* » et ses occurrences, et 8 à l'item « *groupe* » et à ses occurrences. Cette similarité fréquentielle entre ces items signe l'importance conférée à un collectif organisé autour d'une dynamique de coopération dépassant l'apposition de compétences individuelles pour favoriser l'entrecroisement de celles-ci dans une intervention co-construite. L'interdisciplinarité en lieu et place de la pluridisciplinarité est ici nettement suggérée, les représentations sur le réseau insistant sur une dimension partagée de la réflexion et des interventions engagées.

Synthèse de la catégorisation des éléments du noyau central de la représentation :

Le réseau est fortement pensé en termes de ***partenariat*** et les interactions relationnelles qui l'activent ou que lui-même génère se rassemblent sous l'égide d'un ***lien*** fondé sur une dynamique de ***réciprocité dans l'échange***.

Cette dynamique se construit à travers un mouvement de ***coopération*** mobilisant l'intervention d'un collectif d'acteurs principalement définis comme des ***professionnels du travail social***.

Ce mouvement de coopération est nourri par une dimension de ***soutien*** et d'***entraide*** fédérant les échanges autour de la constitution d'un groupe. Il s'agit bien pour les acteurs du réseau d'intervenir ensemble, orientation que souligne l'importance des relations de solidarité. Dans cette configuration, l'utilisateur apparaît au centre des préoccupations mais n'accède pas à une place similaire à celle des professionnels.

3.2.2. Catégorisation des items périphériques.

L'analyse prototypique a classé 12 items dans la catégorie des éléments périphériques de la représentation. Ces items représentent 7 catégories issues de l'analyse catégorielle (1 item est classé dans la catégorie « Items difficilement catégorisables »).

²⁰⁸ En faisant souvent référence à la loi 2002-2 du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les AS expriment leur intérêt pour une considération de l'utilisateur au centre des interventions le concernant tout en formulant des interrogations sur la concrétisation d'une telle approche, le travail en réseau se traduisant davantage par des interventions *autour* de l'utilisateur que par des actions *avec* lui.

Tableau 32 : Catégories représentatives des éléments périphériques.

<i>Catégories</i>	<i>Items</i>
<i>Objectifs du réseau</i>	projet objectif orientation
<i>Réseau et dynamiques relationnelles</i>	contact
<i>Complémentarité et échanges</i>	coopération
<i>Structure et organisation schématique du réseau</i>	maillage
<i>Réseau et production de savoirs</i>	connaissances
<i>Réseau et dimension d'aide</i>	efficacité cohérence
<i>Professionnalisation du réseau</i>	professionnels, pluridisciplinarité
<i>Items difficilement catégorisables</i>	familial

Rappelons que les éléments périphériques assurent trois fonctions principales : une fonction de concrétisation permettant l’ancrage de la représentation sociale, une fonction de régulation, et enfin une fonction défensive. Fortement liés au contexte de leur formulation, ils se définissent par leur caractère adaptatif, pouvant ou non être convoqués dans les échanges en fonction des interlocuteurs en présence. Se situant à l’interface du noyau central et des éléments à même d’entraîner une modification de la représentation, ils se caractérisent généralement par leur souplesse d’utilisation, en permettant notamment une appréhension d’éléments nouveaux sans que la constitution du noyau central en soit affectée.

L’examen catégoriel de ces 12 items permet de déterminer ces trois fonctions et d’approcher le sens commun de la structure représentationnelle.

a. Fonction de concrétisation.

Certains éléments périphériques relèvent de catégories présentes au niveau du noyau central et des zones potentielles de changement. Ce constat signe la présence, au sein de ces catégories, d’items participant à l’ancrage progressif de la représentation à travers une portée sémantique et /ou métaphorique facilitant l’organisation du sens commun associé au réseau. Les catégories « Complémentarité et échanges », « Réseau et dynamiques relationnelles » et « Réseau et dimension d’aide » sont ainsi représentées, et les items s’y rapportant : « *coopération* », « *contact* », « *efficacité* » et « *cohérence* », préparent les orientations générales de la représentation ensuite affinées dans le noyau central.

Les items « *efficacité* » (F5 / R3,4) et « *cohérence* » (F3 / R3,66) inscrivent la mobilisation du réseau dans une portée dynamique. Il s’agit en effet de modifier une situation initiale à travers une intervention concertée et constructive des acteurs, et ces deux items se caractérisent par une définition relativement large autorisant une prise en compte possible des différents niveaux auxquels ils peuvent être associés : efficacité et cohérence au niveau des interventions dispensées auprès de l’usager (il est ici question des effets de la démarche de réseau sur la problématique de l’usager), efficacité et cohérence au niveau de la coopération entre acteurs du réseau (il est ici question des conditions de

mise en œuvre de l'interdisciplinarité). L'aide et l'entraide sont ainsi suggérées à travers deux orientations possibles qui définissent le réseau autant dans ses effets attendus au niveau des bénéficiaires de son activation qu'au niveau du lien coopératif engagé entre les différents acteurs concernés.

La dimension centrale de lien est par ailleurs annoncée par les items « *contact* » (F3 / R3,33) et « *coopération* » (F3 / R3,66) qui, dans une même logique de concrétisation de l'objet représentationnel, offrent une portée définitionnelle suffisamment large pour intégrer de façon cohérente les différentes déclinaisons relationnelles potentiellement associées au réseau. Proches en termes de rapport fréquence / rang, ces deux items permettent l'intégration, dans un premier mouvement sélectif, des représentations composites issus du sens commun. La fonction des éléments périphériques est également de conforter les membres d'un groupe donné sur l'existence d'une représentation minimale consensuelle vis-à-vis d'un objet donné. Le réseau renvoie spontanément aux dimensions de contact et de coopération qui favorisent la concrétisation et la régulation des différentes images pouvant être associées au réseau. Penser le réseau à travers ces deux dimensions conforte par ailleurs une identité professionnelle fondamentalement basée sur le rapport à l'autre, que cet « autre » soit un usager, un collègue ou un partenaire, et facilitée par l'ancrage de la représentation dans le contexte professionnel.

Les quatre items ci-dessus évoqués favorisent l'expression des différentes nuances et déclinaisons représentationnelles repérées par la catégorisation sous contrainte et réparties entre noyau central, éléments périphériques et zones potentielles de changement. Se caractérisant par leur définition relativement générique, ils proposent une première approche du réseau suffisamment consensuelle pour autoriser un ancrage de la représentation en cohérence avec les éléments constitutifs du noyau central. Dans une démarche d'appréhension spontanée de ses contours et de sa portée, le réseau peut en effet se définir par des contacts basés sur une logique de coopération dans une recherche de cohérence et d'efficacité.

Le revers de toute définition générique est un risque de dilution, plusieurs objets distincts pouvant être assimilés dans une même définition et perdre de fait leur singularité et leur spécificité. La définition du réseau pourrait ainsi se superposer avec celle du partenariat, mais les fonctions défensive et de régulation limitent cette assimilation des deux approches.

b. Fonction de régulation et fonction défensive.

8 items sur les 12 constituant les éléments périphériques de la représentation : « *professionnel* », « *pluridisciplinarité* », « *projet* », « *objectif* », « *orientation* », « *maillage* », « *connaissances* » et « *familial* » représentent des catégories qui ne sont pas constitutives du noyau central. Ces items participent activement aux fonctions de régulation et de défense du noyau central, même si chaque élément périphérique est considéré comme pouvant endosser, simultanément ou successivement, plusieurs fonctions²⁰⁹.

²⁰⁹ Nous maintenons notre considération de la structuration de la représentation comme un système dynamique dans lequel les fonctions endossées par les différents éléments repérés peuvent être cumulées, inversées, associées, en fonction des contextes d'émergence de la représentation et des caractéristiques de l'interlocuteur s'exprimant sur l'objet. Notre approche des éléments périphériques en rapport à la fonction que nous leur assignons ne vise que la détermination d'observations, d'interrogations ou d'hypothèses. Elle ne saurait être appréhendée en tant que présentation définitive d'une répartition finalement figée de ces différents éléments.

Occupant une présence conséquente parmi les éléments périphériques, la catégorie « Objectifs du réseau » limite l'étendue de la sphère relationnelle initiée par les items « *contact* » et « *coopération* ». Les items « *objectif* », « *projet* » et « *orientation* » restreignent en effet le champ du réseau en conditionnant son activation et son fonctionnement à un but à atteindre.

Les items « *projet* » (fréquence de l'item et de ses occurrences égale à 7) et « *objectif* » (fréquence de l'item et de ses occurrences égale à 8) orientent les significations possibles du réseau vers la description d'une démarche sous tendue par une ou des finalité(s) : le travail en réseau ou le travail de réseau. Cette dimension de projet minimise l'importance des autres représentations pouvant être associées au réseau, tel par exemple le recours à l'image du réseau en tant qu'outil de modélisation d'un système relationnel (réseau amical, réseau familial)²¹⁰. En d'autres termes, les items de cette catégorie proposent une image du réseau s'apparentant principalement à un outil de coopération activé par un collectif au service d'un projet, définition renforcée par les items « *professionnel* » et « *pluridisciplinarité* » représentant la catégorie « *professionnalisation du réseau* ».

Avec le rapport fréquence / rang le plus élevé parmi les éléments périphériques de la représentation, l'item « *professionnel* » (F5 / R3,4) inscrit nettement le réseau dans un environnement singulier. L'association du réseau avec la sphère professionnelle est clairement signifiée et insiste sur la représentation du réseau en tant qu'outil au service des missions : il est mis en lien avec les « *réunions de travail* » (F1 / R3); il permet de formuler des « *hypothèses de travail* » (F1 / R3) et de participer à la « *modification de la pratique professionnelle* » (F1 / R4).

Ces préoccupations d'ordre professionnel sont marquées par un rapport de « *pluridisciplinarité* » (F3 / R3,33) unissant les acteurs en présence. Cet item opère tel un point de repère permettant de spécifier les acteurs du réseau qui se définissent plutôt par leurs caractéristiques de métier et de formation que par rapport à leur appartenance institutionnelle, distinction à même de dégager le réseau de son assimilation au partenariat.

Cette double caractéristique professionnelle et pluridisciplinaire correspond à la nature des échanges attendus entre acteurs du réseau mais affine également la considération du réseau en tant que support technique des échanges et des modalités de coopération. Représentant la catégorie « Structure et organisation schématique du réseau », l'item « *maillage* » (F3 / R3,66) et ses correspondances proches (« *tissage* », « *tissu* », « *tisser sa toile* », « *tricoter* », « *étoile* », « *toile* » et « *toile d'araignée* ») invitent ainsi à ne pas se satisfaire d'une considération du réseau en tant qu'apposition de compétences, orientant plutôt la démarche vers une approche transdisciplinaire, vers une « *synergie transversale* » (F1 / R3) combinant dimensions professionnelles et personnelles des relations entre acteurs, sélection et circulation des informations, et degrés d'analyse et d'appropriation de la problématique au cœur de la démarche.

Poursuivant cette logique, la présence de l'item « *connaissances* » (F3 / R4) parmi les éléments périphériques se justifie en tant que représentant les deux niveaux possibles de définition du réseau :

²¹⁰ Dans le même temps, la présence de l'item « *familial* » en tant qu'élément périphérique et de l'item « *amical* » dans les zones potentielles de changement signe l'importance de ces dimensions et leur impossible mise à l'écart en tant qu'éléments structurants de la représentation.

- le réseau est une modalité d'intervention favorisant la connaissance mutualisée d'une problématique ou le renforcement des connaissances partenariales.
- le réseau est un support relationnel favorisant le lien entre acteurs à travers une appréhension plus personnalisée des champs d'intervention de chacun et des orientations individuelles en termes d'exercice des missions.

Rejoignant les remarques précédemment formulées, la fonction de l'item « *familial* » (F3 / R3,33) dans les éléments périphériques est plus difficile à analyser en raison de l'absence d'éclaircissements fournis par les trois AS l'ayant associé au réseau²¹¹. S'il peut témoigner d'une association du réseau avec le réseau primaire relevant d'une sensibilité personnelle ou professionnelle²¹², cet item peut également être le reflet d'une préoccupation contextuelle liée au moment où ces professionnels ont renseigné le questionnaire. Les éléments périphériques peuvent exprimer des appropriations personnalisées de l'objet de la représentation, et les représentations deviennent à ce titre mouvantes et ponctuelles, émergeant en fonction d'un contexte personnel ou professionnel particulier. En rapport direct avec une situation singulière, les représentations peuvent même aller jusqu'à fonctionner de façon indépendante du noyau central, en étant même parfois en contradiction avec celui-ci²¹³. Cette orientation ne se confirme pas ici, les entretiens démontrant une association régulière du réseau avec la dimension familiale de la problématique de l'utilisateur.

Synthèse de la catégorisation des éléments périphériques :

A travers les orientations suggérées par les items « **contact** » et « **coopération** », les éléments périphériques induisent une approche définitionnelle large et inclusive du réseau, suggérant les déclinaisons multiples d'une démarche inscrite dans le rapport à l'Autre. La concrétisation de l'objet « Réseau » en tant que structure de liens se précise par une recherche d'**efficacité** et de **cohérence** portant autant sur le résultat des interventions mises en place que sur la nature des relations entretenues entre les acteurs concernés.

Dans une régulation de la dimension relationnelle et dans une restriction de son étendue définitionnelle, la représentation du réseau s'organise autour des dimensions de **projet** et d'**objectif**²¹⁴, inscrivant les démarches de coopération dans un mouvement dynamique fondé sur une orientation spécifique des échanges.

Les éléments périphériques inscrivent les représentations sur le travail en réseau principalement dans la **sphère professionnelle** du travail social et posent le réseau, non en tant que simple résultante de démarches de coopération mais en tant que support organisationnel à l'interface d'une articulation complexe entre échanges de compétences et/ ou d'informations, et enjeux inhérents aux postures individuelles et professionnelles des acteurs.

²¹¹ Un AS travaille en maison de retraite, le deuxième dans un Centre d'Action Educative et le troisième dans un Conseil Général.

²¹² Cela pourrait être le cas pour l'AS du Conseil Général qui place dans les trois premières places de ses associations les items « *amical* », « *voisinage* » et « *familial* ».

²¹³ C'est ce que Claude Flament (1994) appelle les sous-structurations du système périphérique.

²¹⁴ L'importance conférée à ces deux items dans les réponses aux questionnaires va au-delà de leur possible synonymie. L'analyse des questionnaires et des entretiens montre que les AS établissent une différence marquée entre la dimension de projet associée au projet global de l'utilisateur, à ses besoins, à ses souhaits, à son devenir, et la dimension d'objectif renvoyant au caractère opérationnel des interventions mises en œuvre.

3.2.3. Catégorisation des items des zones potentielles de changement.

24 items figurent dans les zones potentielles de changement et sont à ce titre susceptibles de modifier sensiblement la représentation, voire de la reproduire sous une autre forme en fonction de leur influence sur les éléments du noyau central. Ces 24 items se répartissent dans 8 catégories (1 item est classé dans « Items difficilement catégorisables »).

Tableau 33 : Catégories représentatives des zones potentielles de changement.

Catégories	Items
Complémentarité et échanges	complémentarité collaboration confiance échanges information réflexion
Réseau et dynamiques relationnelles	liens relations relais liaison relations
Réseau et dimension d'aide	ouverture ressources aide
Réseau et technicité	internet connexion informatique téléphone
Réseau et production de savoirs	connaissance
Réseau et collectif	équipe collectif
Aspects informels du réseau	amical
Caractéristiques dynamiques du réseau	action
Items difficilement catégorisables	associations

Nous ne développerons pas in extenso l'exploitation de ces 24 items, préférant mettre l'accent sur l'influence significative de certains d'entre eux en termes d'orientations représentationnelles soutenues par le noyau central, et en termes de modifications potentielles de la structure de la représentation.

Plusieurs items renforcent l'importance des catégories « Réseau et dynamiques relationnelles », « Réseau et dimension d'aide » et « Complémentarité et échanges », confortant la dimension de lien relationnel déjà très présente dans la structure du noyau central. Les échanges caractéristiques du réseau sont ici précisés par l'item « *complémentarité* » (F11 / R3,72) qui oriente nettement les dynamiques à l'œuvre vers une addition et une articulation des forces en présence dans l'objectif de produire une réflexion ou une action collective combinée, dépassant en efficacité les interventions individuelles.

Placée sous l'égide du lien, cette complémentarité se fonde sur un état relationnel orienté vers la caractéristique « *amical* » qui insiste sur l'importance de l'informel et de l'affinitaire dans les représentations du réseau.

a. La dimension « amicale » du réseau.

20 items ont été classés dans la catégorie « Aspects informels du réseau » qui renvoie aux aspects les moins institutionnels du réseau. Avec 6,25% des 320 items étudiés, cette catégorie occupe la 5^{ème} place par rapport aux 15 catégories dégagées pour l'étude catégorielle et la 8^{ème} position en termes de

pourcentage fréquentiel de la totalité des items qu'elle rassemble. Les items de cette catégorie sont ainsi relativement nombreux et diversifiés, mais ils se signalent par une fréquence relativement faible, leur fréquence moyenne étant égale à 1,35. Ce résultat montre toutefois l'existence d'associations régulières du réseau avec la dimension informelle. Le schéma représentationnel installe le réseau à la croisée d'une reconnaissance institutionnelle établie et d'un système relevant des « *chemins de traverse* » (Autès, 1999, p. 252). Les items « *personnalisé* », « *débrouille* », « *rencontre hors cadre de la direction* », « *filon* », « *reconnu ou pas* », « *résistance* » témoignent de la diversité des déclinaisons informelles du réseau et dégagent le fonctionnement de ce dernier comme devant impérativement et exclusivement relever de protocoles établis²¹⁵.

Parmi ces qualificatifs figure l'item « *amical* » (F4 / 2,5) auquel peut être adjoint « *amis* » (F1 / R1). Participant à la structure de la représentation, cet item peut signifier une pénétration progressive de la prise en compte du réseau primaire de l'utilisateur. A l'instar de l'environnement familial précédemment évoqué, les entretiens ne confirment pas cette orientation, la convocation dans une démarche de réseau des relations amicales de l'utilisateur étant particulièrement confidentielle²¹⁶. L'importance de cette dimension amicale semble ainsi davantage insister sur la part affective inhérente à la dynamique de lien précédemment abordée, et un lien de cause à effet peut être établi entre un fonctionnement optimal de la démarche de réseau et la nature des relations établies entre ses participants. Dans cette optique, l'item « *confiance* » (F5 / R 2,6) également notifié dans cette zone potentielle de changement renforce la nature affective et sélective des contacts engagés dans une démarche de réseau, dimension que l'on retrouvera fortement exprimée au cours des entretiens²¹⁷.

La perspective d'une association régulière du réseau avec des sphères amicales extérieures au champ professionnel peut être écartée au vu de l'insistance des AS sur le lien entre travail en réseau et exercice des missions. De ce constat se profile l'existence d'un rapport étroit entre acteurs du réseau et dimension amicale à l'œuvre dans les relations de coopération. La proximité en termes de rang et de fréquence des items « *amical* » (F5 / R 2,5) et « *professionnel* » et (F5 / R 3,4) autorise leur considération sur un même niveau et oriente la démarche de réseau dans une combinaison possible de ces deux caractéristiques. Dans cette logique, la représentation du réseau en tant que « *coordination* » (item appartenant au noyau central) apparaît potentiellement à même de se transformer en « *collaboration* » (item situé dans une zone potentielle de changement) qui insiste sur la dimension de « *travailler avec quelqu'un* » et donc sur la relation à établir entre les différents acteurs concernés (« *équipe* » et « *collectif* »).

Cette évolution potentielle de la représentation met en avant les conditions d'activation du réseau ainsi que le choix des personnes sollicitées. Cette démarche apparaît en partie soumise à des critères affinitaires susceptibles de se juxtaposer, voire peut-être même de se substituer, aux besoins objectifs inhérents à la problématique à traiter. La séparation entre orientations affinitaires et considérations objectives de la situation de l'utilisateur devient, dans ce cas de figure, problématique tant au niveau des critères mobilisés pour la construction d'une intervention collective qu'au niveau de l'appréhension

²¹⁵ Quelques associations vont même au-delà de cette dimension en rappelant le recours possible au mot « *réseau* » pour caractériser des entreprises illégales : « *mafieux* », « *terroriste* », « *souterrain* ».

²¹⁶ Un seul AS (Hôpital) évoquera cette pratique, pratique répondant dans le même temps à l'insuffisance des dispositifs institutionnels pour garantir le maintien à domicile d'un usager sortant d'hospitalisation.

²¹⁷ « *Moi, je ne discute qu'avec les professionnels extérieurs en qui j'ai confiance. Les autres, je réduis les contacts au strict minimum.* » (E / Conseil Général).

des différents enjeux issus d'un exercice des missions inscrit sous le double sceau du professionnalisme et de l'affectif²¹⁸.

b. Technicité du réseau.

Les analyses prototypique et catégorielle montrent l'existence d'une association du réseau avec des procédés techniques de communication principalement référés à l'informatique (« *internet* », « *informatique* », « *connexion* » avec une fréquence totale égale à 11) et dans une moindre mesure à la téléphonie (« *téléphone* » avec une fréquence totale égale à 3). Reflets de la traduction moderne du réseau dans le domaine des NTIC²¹⁹, ces différents items témoignent de l'influence grandissante de ces différents outils techniques sur la représentation du réseau.

La place occupée par ces domaines techniques dans les zones potentielles de changement n'est pas surprenante, la sphère du travail social n'étant pas détachée d'une évolution sociétale marquée par l'avènement des réseaux informatiques et le progrès constant des réseaux de communication. A la fois considérée comme une opportunité, dans le sens d'une amélioration et d'une sécurisation des informations concernant les bénéficiaires de l'action sociale, et comme un risque majeur de déshumanisation de la relation à l'usager et de perte de la confidentialité inhérente au rapport entre ce dernier et le travailleur social (Conseil Supérieur du Travail Social, 2001), l'informatisation des missions renforce inévitablement la propriété « quadriller-surveiller » associée au réseau. Marquée par des initiatives ayant régulièrement soulevé l'inquiétude, voire la réprobation de l'opinion et des travailleurs sociaux²²⁰, l'informatisation grandissante de la gestion de la question sociale génère des questionnements importants²²¹, interrogeant par extension l'équité de traitement et de considération des usagers, ainsi que les limites d'utilisation de ces outils techniques à travers des règles déontologiques nécessairement revisitées.

Le recours aux réseaux technologiques dans l'exercice des missions introduit une reconfiguration des forces relationnelles en présence, avec un risque de substitution de l'échange effectif, physique, avec le bénéficiaire, par un outil communicationnel évitant la relation de face-à-face. Le réseau informatique pourrait alors être décalé de son usage supplétif pour être érigé en tant que support principal de recueil et de mise en circulation des informations concernant l'usager :

« Non seulement le réseau technique est une prothèse de lien social, mais il est désormais une prothèse technique du changement social. Ainsi le réseau est-il la fin et le moyen pour penser et réaliser la transformation sociale, voire les révolutions de notre temps (informationnelle, communicationnelle, télématique..., etc.) » (Musso, 1997, p.377).

²¹⁸ C'est peut-être à partir de cette importance de l'affinitaire que pourra se préciser la différence entre le travail en réseau et le partenariat. La formalisation plus stricte et plus visible du second n'anéantit pas la dimension affinitaire à l'œuvre dans les échanges mais elle permet certainement de la réguler en la reléguant derrière les protocoles organisant la coopération.

²¹⁹ Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication.

²²⁰ Brigitte Bouquet (2003) évoque les projets SAFARI (numéro unique pour identifier les personnes dans l'ensemble des administrations), GAMIN (Gestion automatisée de médecine infantile), AUDASS (automatisation des DASS), et les logiciels ANAIS et ANIS.

²²¹ Observons que 10 items sur les 14 appartenant à la catégorie « Réseau et technicité » sont proposés par des AS âgés de moins de 35 ans. Le panel est insuffisant pour en tirer une conclusion définitive mais il est tentant de faire un lien entre l'association du réseau avec les moyens communicationnels et l'habitude de recours à ces outils en lien avec une génération rompue à leur approche.

Peu apparente au premier abord car n'apparaissant pas en tant qu'élément du noyau central à travers l'analyse prototypique, l'importance de la dimension techniciste du réseau est mise à jour par le biais de l'analyse catégorielle. Sa présence au sein des zones potentielles de changement peut signifier l'association grandissante du réseau avec des outils initiant de nouvelles formes de relations entre acteurs. La figure du réseau ne semble pas ainsi se restreindre aux seules relations physiques entre acteurs, étant dans le même temps associée dans une proportion non négligeable aux outils techniques, et notamment informatiques, dans l'exercice des missions²²².

c. Réseau, réflexion et connaissances.

Trois items, « *réflexion* » (F4 / R 2,75), « *connaissance* » (F4 / R2) et « *ressources* » (F5 / R 3), décalent une vision du réseau poursuivant des objectifs qui seraient uniquement axés sur l'action entendue en tant qu'intervention concrète orchestrée par un collectif. Leur position au sein des zones potentielles de changement élargit les représentations du réseau de l'action vers la réflexion²²³ et la connaissance partagée, et cette double caractéristique du réseau illustre l'existence de postures professionnelles différenciées selon les attentes des participants. La perception du réseau en tant que levier pour une action collective ou en tant qu'instance de réflexion interroge ses modalités de mise en œuvre. La coexistence dans les représentations des AS d'un réseau-action et d'un réseau-réflexion constitue une éventualité à prendre en compte, éventualité portée par la présence au sein de la structure de la représentation des items « *connaissances* » (élément périphérique) et « *connaissance* » (zone potentielle de changement).

Ces deux items peuvent représenter cette double affectation du réseau. Leur cohabitation dans l'organisation de la représentation peut en effet renvoyer à *la* connaissance, dans le sens de savoirs, de discernement, de compréhension, d'accès à l'information, et *aux* connaissances dans le sens de relations connues, de personnes repérées. La rédaction du mot au singulier à quatre reprises le verse dans une zone potentielle de changement, tandis que la marque du pluriel utilisée à trois reprises l'inscrit dans la catégorie des éléments périphériques de la représentation. Sans présager que cette distinction orthographique recouvre exactement les significations accordées au terme par les AS, il est intéressant de considérer cette double orientation, l'une renvoyant à l'association du réseau avec le savoir, avec l'augmentation et la capitalisation de ressources, et l'autre aux acteurs qui de participants anonymes deviennent des partenaires connus, des connaissances, des relations, évolution faisant écho à la part affective précédemment pointée.

Ce double référencement du réseau à la connaissance est susceptible de constituer un des leviers principal de l'activation des démarches réticulaires. Mobiliser ses connaissances pour accroître sa connaissance, telle pourrait être en effet une définition acceptable du réseau rassemblant dans un

²²² Il serait toutefois réducteur d'opposer une gestion informatisée des missions avec un exercice de réseau basé sur les échanges entre personnes. L'item « *téléphone* » bien que correspondant à la définition d'outil technique communicationnel est évidemment facilitateur de liens entre les professionnels, et notamment, comme on le constatera dans les entretiens, de liens informels visant l'entretien de la relation établie. Par ailleurs, l'outil informatique ne saurait se réduire à une seule compilation des données concernant l'usager. Il accueille également des contacts relationnels du même ordre que ceux associés au téléphone, notamment par le biais des courriels qui sont eux aussi utilisés dans une perspective de liens informels en symbolisant ainsi un « *nouvel art de bavarder* ». (Lellouche, 2005, p.365).

²²³ Notons que les items « *réflexion* » et « *action* » figurent tous les deux dans une zone potentielle de changement, illustrant la dialectique des démarches de réseau se déployant entre réflexion collective et action raisonnée.

même mouvement les différentes acceptions ci-dessus évoquées : formel /informel, professionnel / affinitaire et réflexion / action.

d. Réseau et associations.

Comme précédemment indiqué, l’item « *associations* » (F3 / R3) est difficile à classer dans une catégorie spécifique au vu des différentes significations lui étant associées. Pouvant traduire une action de regroupement, de réunion, de liaison, il renforce la caractéristique relationnelle précédemment abordée, mais il peut également définir les organisations à but non lucratif type associations loi 1901, venant dans ce cas s’insérer dans la catégorie « Réseau et partenariat ». Dans le même temps, quel que soit le sens conféré, cet item figure dans une zone potentielle de changement et peut de fait participer à une modification de la représentation. Les entretiens confirment l’importance du tissu associatif dans les démarches réticulaires. Cette tendance place les acteurs de ces associations en tant qu’interlocuteurs potentiels des AS et nécessite la prise en compte des relations professionnels / professionnels et professionnels / bénévoles traversées par des logiques plurielles eu égard aux missions et aux objectifs des uns et des autres.

Synthèse de la catégorisation des éléments des zones potentielles de changement :

Plusieurs items renforcent la **dimension relationnelle du réseau et les dynamiques d’échanges** constitutives du noyau central. Le réseau représente davantage une plate-forme de coopération entre acteurs qu’un simple outil de coordination d’actions collectives. Cette orientation se précise à travers la dimension **amicale** qui qualifie principalement la nature des relations attendues entre acteurs du réseau. Cette caractéristique peut constituer un critère dans le choix des partenaires à solliciter, conditionnant de façon notable le « travailler ensemble » au « être bien ensemble ». Elle ajoute ainsi au formalisme des modalités de coopération une dimension plus informelle à travers une activation subjective du réseau mue par une constante affinitaire susceptible d’introduire des variations dans le traitement des situations et dans la composition des réseaux activés.

Découlant de cette tendance, les items « *groupe* », « *ensemble* » et « *collègues* » du noyau central apparaissent complétés ou supplantés par les items « *équipe* » et « *collectif* » renforçant le lien entre acteurs du réseau.

L’image du réseau est en phase avec l’évolution sociétale, les **techniques**, et notamment l’**informatique**, pouvant infléchir les représentations vers une gestion plus automatisée des situations rencontrées ou vers une communication inter-partenariale recourant de plus en plus aux outils télématiques.

Les représentations du réseau apparaissent marquées par la **dimension associative** qui renvoie à l’importance du tissu associatif local dans des dynamiques réticulaires structurées sur une définition du réseau en tant que pairage ou en tant que réseau secondaire.

Le recours successif et complémentaire à l’analyse prototypique et à l’analyse catégorielle affine la structure des représentations, mettant en exergue l’étendue des images associées au travail en réseau et la diversité sémantique des items cités. Le réseau est porteur d’un système représentationnel large et complexe aux enjeux exposés par les AS dans les entretiens.

Si l'utilisation de questionnaires s'avère pertinente pour un premier recueil des représentations, leur exploitation demeure, rappelons-le, en partie marquée par la subjectivité du chercheur, subjectivité accentuée dans le cas d'items en nombre conséquent et relevant de champs sémantiques diversifiés et étendus. Pour prévenir et minimiser les risques d'interprétations trop hâtives, nous nous sommes attachés à compléter l'approche structurelle de la représentation en recourant à une méthode permettant aux AS de participer directement à la sériation des items. La méthode des tris hiérarchisés successifs s'est ainsi imposée et nous en présentons ici les principaux enseignements.

CHAPITRE 9. Les tris hiérarchisés successifs.

Elaborée par Abric (Abric *et al.*, 1994, p. 73-75), la méthode des tris hiérarchisés successifs consiste à inviter un sujet à procéder lui-même au classement d'items sélectionnés par le chercheur parmi la totalité des éléments obtenus à la suite d'un recueil de données collectives. Les analyses prototypique et catégorielle permettent une approche pertinente de l'organisation de la représentation à travers le repérage des degrés d'importance conférés aux items produits mais, comme indiqué précédemment, l'hypothèse selon laquelle les items les plus importants pour un sujet sont placés en premier dans une démarche d'association libre est contestable (p.74). L'approche du rang des différents items du corpus et de leur importance dans la dynamique du système représentationnel peut dès lors être affinée par les tris successifs hiérarchisés.

1. Choix des items et protocole de passation du test.

En référence à la méthodologie d'Abric, nous avons sélectionné 32 items²²⁴ parmi ceux les plus fréquemment cités en veillant à une représentation homogène de l'organisation de la représentation sociale. 10 items figurent au niveau du noyau central, 8 au niveau des éléments périphériques et 12 au niveau des zones potentielles de changement. 2 items de moindre importance en termes de fréquence et de rang ont été ajoutés, « *concertation* » (F1 / R3) et « *compétence* » (F1 / R4), en lien avec notre objectif de mettre en parallèle les représentations sur le réseau avec les référentiels de compétence et de formation, et de préciser les associations du réseau avec les processus de coopération et d'échanges dans lequel les AS sont régulièrement impliqués (cf. les réunions de concertation).

²²⁴ Notons que la sélection de ces items comporte elle-aussi une part de subjectivité du chercheur.

Tableau 34 : Présentation des 32 items retenus pour les tris hiérarchisés successifs.

<i>Items figurant dans le noyau central</i>	<i>Items figurant parmi les éléments périphériques</i>	<i>Items figurant dans les zones potentielles de changement</i>	<i>Autres items</i>
partenariat	contact	complémentarité	concertation
partenaires	professionnel	collaboration	compétence
lien	projet	équipe	
communication	connaissances	aide	
échange	efficacité	ressources	
coordination	orientation	collectif	
partage	objectif	information	
soutien	familial	amical	
collègues		relais	
solidarité		réflexion	
		confiance	
		ouverture	

L'exercice a été proposé aux 42 AS entendus dans le cadre des entretiens individuels et tous ont accepté d'y participer. L'exercice a été réalisé en début de rencontre, avant de s'engager plus avant dans les échanges. Le temps consacré par chaque professionnel à cette démarche s'est réparti entre 4 et 20 minutes²²⁵.

Chacun des 32 items était transcrit sur un petit support cartonné et la totalité des supports était placée devant le professionnel. La consigne était la suivante : « *Merci de bien vouloir séparer ces 32 items en deux catégories : les 16 qui vous apparaissent les plus significatifs du réseau, et les 16 qui selon vous le sont le moins* ». La consigne était ensuite répétée pour les 16 items restant : « *Merci de répartir les 16 items en deux catégories : les 8 qui vous semblent les plus représentatifs du réseau et les 8 qui selon vous le sont le moins* », puis pour les 8, les 4, et enfin pour les deux derniers.

Pour chaque AS, les items sélectionnés ont été transcrits à chaque phase de classement. L'ensemble de ces sélections a ensuite été figuré sous forme de tableaux à partir desquels les analyses suivantes ont été effectuées.

Concernant les réactions des AS vis-à-vis de la passation du test, l'exercice a globalement été considéré comme « *pas évident* » (E / Conseil Général)²²⁶ et les professionnels ont fait part de leurs

²²⁵ Aucune indication de limite de temps n'a été formulée, chaque professionnel pouvant s'investir selon son envie et son organisation personnelle.

²²⁶ Les citations extraites des questionnaires sont désignées par la lettre « Q » et celles recueillies en entretien par la lettre « E ». Elles sont suivies du secteur d'intervention de l'AS concerné.

difficultés à sérier des items considérés à leurs yeux comme étant d'importance égale. Certains ont demandé à consulter leur questionnaire pour se remémorer les associations précédemment produites. Par respect de la méthode et pour conserver une certaine spontanéité dans les classements opérés, nous n'avons satisfait à cette demande qu'une fois l'exercice terminé.

Concernant la démarche de tris, certains AS ont d'abord écarté les items à leurs yeux les moins caractéristiques du mot « réseau », et d'autres ont retenu en premier lieu les plus significatifs. Un seul professionnel (Education Nationale) a opté pour une autre méthode, séparant les différents items en deux catégories : les items évoquant à ses yeux une dimension professionnelle et les items plutôt associés à une dimension non professionnelle du réseau.

2. Analyse des résultats.

L'ensemble des tris effectués sur les 32 items sélectionnés confirme la multiplicité des associations possibles générées par le terme « réseau ». Sur ces 32 items, 29 (soit 90,6%) apparaissent encore dans les 4 derniers items retenus par les AS, et seuls 5 ne figurent pas dans le choix final effectué entre les deux items restants : « *communication* », « *connaissances* », « *aide* », « *amical* » et « *familial* ». La démarche de tri confirme que les représentations ne s'organisent pas autour d'un nombre restreint d'items suffisamment consensuels pour être majoritairement cités à l'évocation du réseau. Ce constat fait écho à la multiplicité des réponses proposées à la **question 13** (« *Si l'on vous dit « réseau », quels sont les cinq premiers termes, désignations, expressions ou adjectifs, qui vous viennent spontanément à l'esprit ?* »). Les images associées au réseau sont nombreuses et témoignent d'un univers représentationnel particulièrement étendu.

La mise en parallèle des tris avec l'appartenance des items au noyau central, aux éléments périphériques et aux zones potentielles de changement permet de compléter la structure de la représentation dégagée à partir des analyses prototypique et catégorielle.

2.1. Tris des éléments du noyau central.

Les tris portant sur les items appartenant au noyau central de la représentation s'ordonnent selon le **tableau 35** présenté en annexe 13.

La comparaison des différentes données montre que l'item « *partenariat* » occupe une place centrale avec un total de 77 sélections positives²²⁷ dont 8 opérées au dernier niveau. Se détachant assez nettement par rapport aux autres éléments de cette catégorie, il confirme son association représentationnelle régulière avec le réseau.

Dans le même temps, ce choix est relativisé par le pourcentage conséquent de sa non-sélection au premier niveau. Si 28 AS le retiennent parmi les 16 items les plus significatifs, 14 l'écartent d'emblée. Ce constat pondère le caractère spontané de l'association du partenariat avec le réseau et ouvre la perspective d'une association partenariat / réseau par défaut. Le réseau serait associé avec un terme s'en rapprochant a priori le plus, le partenariat, sans que cette association soit pleinement satisfaisante, en témoigne la répartition de premier niveau.

Cette remarque s'applique également à l'item « *partenaires* » qui se distribue au premier niveau de tri selon les mêmes dispositions que « *partenariat* ». En revanche, il perd dès le deuxième niveau (les 8+

²²⁷ Nous qualifions de « positives » les sélections codifiées par le signe +, et « négatives » les sélections codifiées par le signe – dans les tableaux présentés en annexe 13.

et les 8-) son attrait pour une association possible avec le réseau. Mentionné seulement à 4 reprises au niveau 4+ / 4- (contre 12 fois pour « *partenariat* »), il n'est retenu que par un seul professionnel en tant que choix final (contre 8 pour « *partenariat* »).

La proximité sémantique et représentationnelle entre « *partenariat* » et « *partenaires* » ne se traduit pas par des associations de même ordre avec le réseau. Les tris par hiérarchisation confirment que le réseau est davantage associé à une modalité de coopération (*partenariat*) et moins aux acteurs ou aux structures institutionnelles concernés par cette démarche (*partenaires*). Cette distinction est renforcée par les faibles taux de choix concernant l'item « *collègues* » qui occupe la dernière place du tableau en termes de sélections totales opérées (18). Finalement peu associées aux acteurs qui en assurent le fonctionnement, les représentations du réseau ne se traduisent pas en termes de « *collègues* ». 30 AS écartent cet item dès le premier niveau de choix et 2 seulement le retiennent pour les deux derniers niveaux.

Concernant la nature des interactions associées au réseau, la dimension relationnelle conséquente repérée au niveau des analyses prototypique et catégorielle se confirme avec les items « *coordination* » et « *échange* » qui, avec respectivement 67 et 65 sélections positives se situent à proximité de l'item « *partenariat* ». Le choix partagé de l'item « *coordination* » pose ce dernier comme un signifiant représentationnel important, constat que l'on peut mettre en lien direct avec l'association du réseau avec le partenariat dont la définition s'inscrit dans une démarche de coopération et d'ajustement concerté des interventions (Dhume, 2001). La répartition de cet item au premier niveau de tri (30 sélections positives contre 12 négatives) dépasse la proportion mesurée pour l'item « *partenariat* » (28 sélections positives contre 14 négatives) mais se voit elle-même nettement surpassée par l'item « *échange* » qui recueille à ce même niveau 35 choix positifs contre 7 négatifs.

Le réseau est ainsi, avant tout, « *échange* », postulat qui insiste sur la dimension interrelationnelle et interactive des démarches réticulaires. Dans le même temps, les autres niveaux de tris traduisent les hésitations des AS vis-à-vis de cet item qui, bien que constitutif du fonctionnement attendu d'un réseau, n'en constitue pas sa pleine définition. L'écart des choix repéré au premier niveau de tris ne se confirme pas dans les niveaux suivants pour lesquels la répartition entre sélections positives et sélections négatives apparaît beaucoup moins tranchée. La méthode des tris hiérarchisés confirme ainsi autant l'association étroite du réseau avec les dynamiques d'échanges que la nécessité d'aller au-delà de ce rapprochement pour différencier le travail en réseau des autres démarches de coopération, nécessité que suggèrent par ailleurs les items « *communication* » et « *lien* ».

L'item « *communication* » se caractérise par une répartition peu tranchée dès les deux premiers niveaux : 22 sélections positives contre 20 négatives au premier niveau, 10 sélections positives contre 12 négatives au deuxième niveau. Il est peu sélectionné dans les dernières phases de tri (3 sélections positives pour le niveau 2+ / 2- et aucune au niveau de la dernière phase). L'item « *lien* » dont nous avons montré l'importance au niveau de la structure de la représentation obtient un total de sélections positives non négligeable (50) mais se caractérise également par une répartition peu tranchée entre les sélections positives et les sélections négatives, excepté au premier niveau où il rejoint les items « *partenariat* », « *partenaires* » et « *partage* ».

La dimension « *échange* » se distingue de « *partage* » en termes de nombre de sélections (65 pour le premier, 49 pour le second) même si les résultats en termes de choix final sont proches. (3 pour le premier et 2 pour le second). La différence se situe essentiellement au premier niveau du tri, la spontanéité de choix attachée au terme « *échange* » ne se constatant pas pour l'item « *partage* » : 26 sélections dans les 16+ et 16 dans les 16-.

Le réseau est par conséquent davantage considéré sous l'égide de l'échange que du partage, nuance pouvant sous-entendre la question du secret professionnel qui se pose dans une dialectique complexe entre le fait d'échanger des informations, démarche nécessaire par rapport à un exercice efficace et cohérent des missions, et le fait de ne pas les mettre toutes en circulation dans le respect des usagers, des missions et des postures statutaires²²⁸. La mise en commun suggérée dans une dimension de partage se définirait alors de façon plus précise en tant que dynamique d'échange intégrant les différences de statuts des acteurs du réseau, le partage pouvant laisser supposer une circulation sans sélection et sans garantie de l'ensemble des informations à travers une posture équivalente des acteurs présents.

En occupant respectivement la dernière et avant-dernière place du tableau, les items « *solidarité* » et « *soutien* » ne fonctionnent pas comme des références fortes. L'item « *solidarité* » fait l'objet d'un net rejet dès le premier niveau de tri (7 sélections positives contre 35 négatives), ce qui interroge son émergence parmi les éléments du noyau central. Dans le même temps, les multiples significations et déclinaisons associées à cet item ont peut-être participé à sa mise à l'écart par rapport à une recherche d'associations explicites des items sélectionnés avec le réseau. Retenu seulement à trois reprises dans les deux derniers niveaux de tri, l'item « *soutien* » apparaît également peu constitutif d'un système représentationnel élaboré à partir d'une méthode de tris hiérarchisés, observation qui sera confirmée par la mise à l'écart de l'item « *aide* ». La dimension d'aide, d'entraide, de soutien, observée comme une orientation forte au niveau des associations libres ne revêt pas la même importance dans la méthode de tris hiérarchisés successifs.

2.2. Tris des éléments périphériques.

L'ensemble des tris hiérarchisés des items représentant les éléments périphériques est figuré dans le **tableau 36** présenté en annexe 13.

A l'exception de l'item « *familial* », les items de cette catégorie se caractérisent par une répartition peu tranchée entre sélections positives et sélections négatives, constat finalement logique en regard de la capacité des éléments périphériques à capter et à faire cohabiter des représentations différentes voire contradictoires. Avec un total de 38 sélections négatives et seulement 4 positives au niveau du premier niveau de tri, l'item « *familial* » échappe à cette règle. Il est d'emblée écarté, endossant une association très confidentielle et volatile avec le réseau²²⁹.

Le statut de l'item « *familial* » apparaît de fait fluctuant, oscillant entre une évocation suffisamment récurrente pour l'intégrer à la structure de la représentation et une mise à l'écart sensible au niveau des tris hiérarchisés qui signifie son association peu pertinente avec la définition du réseau. Ce constat illustre les difficultés de positionnement des AS vis-à-vis du rapport entre dimension familiale et démarches réticulaires, difficultés recouvrant nos observations précédentes, à savoir la distinction encore peu assurée entre travail *en* réseau et travail *de* réseau. La question de l'intégration des membres de la famille en tant qu'acteurs à part entière du réseau reste entière.

²²⁸ Le rapport complexe des travailleurs sociaux par rapport au secret se nourrit entre autre de l'appréhension difficile, car à première vue paradoxale, de l'expression « secret partagé », la notion de secret disparaissant dès le moment où ce dernier devient partagé. Nous lui préférons la dénomination de « savoir partagé » exposé par Rosenczweig et Verdier (1999) qui s'inscrit en premier lieu dans une communication : « *Le secret est d'abord un savoir partagé : s'il n'y a pas communication, il n'y a pas de secret.* » (p. 14).

²²⁹ Les 4 AS ayant sélectionné cet item ne sont pas les mêmes que ceux l'ayant notifié dans le questionnaire.

Les tris hiérarchisés orientent les représentations du réseau vers la sphère professionnelle (57 sélections positives pour l'item « *professionnel* »), et vers les notions de « *projet* » (46 sélections positives) et d'« *objectif* » (38 sélections positives), inscrivant le réseau comme un outil de travail soumis à une logique prospective²³⁰.

La démarche de réseau s'accompagne d'actions concrètes et mesurables basées sur une recherche d'« *efficacité* ». En troisième position après « *professionnel* » et « *projet* », l'item « *efficacité* » (44 sélections positives) conditionne le réseau à des exigences de résultats et oriente sa représentation en tant qu'outil susceptible de faciliter l'exercice des missions. La présence de cet item dépasse la confusion parfois soulevée entre une considération du réseau en tant qu'objectif se satisfaisant finalement à lui-même²³¹, et le travail en réseau se conçoit en tant que support organisationnel au service d'un traitement efficace des problématiques. Dans le même temps, sa répartition identique au premier niveau de tris entre sélections positives et sélections négatives traduit les interrogations et les hésitations formulées par plusieurs AS, interrogations et hésitations exprimées en termes de résultats escomptés et d'évaluation des démarches de réseau : « *Ah... efficacité... est-ce qu'un réseau doit être efficace... oui et non... oui pour éviter de se réunir pour rien, non pour éviter de le réduire à une logique de résultat.* » (E / Education Nationale).

La dimension relationnelle inhérente au réseau est rappelée par l'item « *contact* » (32 sélections positives) dont la caractéristique pluri sémantique permet à la fois de fusionner en un seul terme les différentes associations de type relationnel générées par l'évocation du réseau tout en restreignant leur champ à une approche plus spécifique de la dynamique réticulaire. Le mot « *contact* » qualifie en effet la relation engagée entre plusieurs individus mais désigne également dans un usage métonymique une ou plusieurs personne(s) ressource(s) susceptible(s) de fournir des informations. Le total de sélections positives de cet item invite à une considération de la démarche de réseau comme une activation de contacts²³², que cette démarche soit référée ou non à des modalités institutionnelles existantes²³³. Mais cet item totalise à chaque niveau de tris davantage de sélections négatives que de sélections positives, constat signant *in fine* son insuffisance définitionnelle pour qualifier le réseau de façon optimale.

L'item « *connaissances* » se caractérise par une progression similaire en termes d'équilibre entre sélections positives et sélections négatives. Sa mise à l'écart rapide illustre son association possible mais insuffisamment convaincante avec le réseau. Sa présence dans la structure de la représentation est ainsi le reflet de son association spontanée car marquée par l'évidence de sa double acception sémantique²³⁴, mais son importance est relativisée lors de sa présentation à un panel plus restreint de professionnels.

²³⁰ En découvrant l'item « *projet* », plusieurs AS ont spontanément commenté cet item en indiquant qu'il était important, voire fondamental dans l'exercice de leurs missions. Le mot « *projet* » semble fonctionner comme un item fédérateur pour décrire l'opportunité et la portée d'un travail de réseau dans le champ professionnel.

²³¹ « *On a l'impression que la seule préoccupation de nos instances dirigeantes, c'est que l'on travaille en réseau. Pour y mettre quoi dedans ? Là, ce n'est jamais défini* » (E / Service Social Scolaire).

²³² Observons que le mot désigne également les connexions permettant à un système (électrique, informatique,) de fonctionner. Le mot « *contact* » renvoie ainsi à l'idée de maillage et d'inter connectivité de ses différentes composantes.

²³³ Concernant cette acception, Rey *et al.* (2005) proposent la définition suivante : « *personne avec laquelle un agent secret, un résistant, etc., doit rester en contact. Personne auprès de laquelle on peut obtenir discrètement une marchandise, des renseignements* », définition qui inscrit certains acteurs du réseau dans une dimension nettement informelle : « *Faut bien qu'on ait des combines, sinon le travail ne se fait pas* ». (E / Conseil Général).

²³⁴ Pour rappel, le réseau permet d'accroître ses connaissances en accédant à celles des autres acteurs et inclut également les connaissances de l'AS en termes de personnes connues.

Placé en avant-dernière position, l'item « *orientation* » est majoritairement écarté dès le premier niveau de tri : 29 sélections négatives contre 13 positives. Si la présence de cet item dans les éléments périphériques signifie une possible et régulière activation du réseau soutenue par des objectifs d'orientation, les tris hiérarchisés minorent cette perspective comme seul élément déclencheur d'une démarche de réseau, ces dernières ne pouvant être réduites à « passer » des situations à des acteurs ou à des organismes compétents pour leur traitement.

2.3. Tris des éléments des zones potentielles de changement.

Les tris opérés par les AS concernant les items figurant dans les zones potentielles de changement se distribuent selon le **tableau 37** présenté en annexe 13.

Exceptés l'item « *amical* »²³⁵ et, dans une moindre mesure, l'item « *aide* », les éléments situés dans les zones potentielles de changement totalisent un nombre de sélections positives qui approchent ou dépassent même parfois les résultats mesurés au niveau des éléments du noyau central et de la périphérie de la représentation²³⁶.

L'item « *complémentarité* » occupe une place singulière en obtenant un score total de sélections positives (96) nettement supérieur à celui des 31 autres éléments proposés aux AS. Ce résultat inscrit l'association du réseau avec la complémentarité sous le signe de l'évidence (37 sélections positives contre 5 négatives dès le premier niveau). Il oriente nettement les dynamiques relevant de l'échange, du partage, du lien, vers une dynamique additionnelle visant non pas une compilation, une apposition d'informations et de compétences, mais un agencement raisonné de celles-ci dans l'objectif de parfaire les connaissances et d'affiner l'intervention prévue.

Cette recherche affirmée, voire revendiquée, de la complémentarité dans les démarches de réseau précise le rapport étroit existant entre l'item « *collaboration* » et l'item « *coordination* » présent dans le noyau central. Si le second précède le premier en termes de sélections positives (67 contre 49), la nature des échanges entre acteurs du réseau ne se limite pas à une démarche d'accorder les interventions envisagées, mais satisfait à une dynamique portée par le « travailler ensemble ». En d'autres termes, il ne s'agit pas tant de rencontrer l'autre pour ajuster les niveaux de compétences et les champs d'intervention que de s'inscrire avec lui dans une réflexion partagée et une intervention commune. Dans une association forte avec le réseau, l'item « *collaboration* » (33 sélections positives dès le premier niveau contre 9 négatives) insiste sur la proximité à l'œuvre entre les différents acteurs, leur relation devant tendre vers une action engagée et conjuguée.

Cette dynamique de l'action est confirmée par les items « *ressources* » (64 sélections positives) et « *réflexion* » (57 sélections positives) qui précèdent l'item « *information* » (29 sélections positives). Ces choix orientent le réseau comme étant au-delà d'un support informationnel pour l'établir plutôt en tant que structure à même de favoriser la réflexion individuelle et collective, et de parfaire les interventions envisagées, approche résumée de façon globale par l'item « *ouverture* » (38 sélections

²³⁵ La situation de l'item « *amical* » recoupe celle de l'item « *familial* » précédemment repérée au niveau des éléments périphériques, constat qui insiste sur la singularité de ces deux éléments dans le paysage représentationnel.

²³⁶ Les tris hiérarchisés confirment ainsi l'importance de ces différents items quant aux modifications susceptibles de réorganiser la structure de la représentation sociale et par là-même d'engager son évolution et sa transformation.

positives). Dans cette orientation, l'item « aide » devient insuffisamment explicite et occupe logiquement l'avant-dernière place au niveau du total des sélections positives (16), étant rapidement écarté : 5 sélections au niveau du niveau 4+ / 4-, et aucune sélection aux deux niveaux suivants.

L'association possible de la complémentarité avec un état de proximité entre les acteurs concernés fait écho à l'item « amical » mais ce dernier obtient des scores pratiquement identiques à ceux relevés pour l'item « familial » en étant majoritairement et rapidement écarté : 37 sélections négatives au premier niveau, 5 au niveau des 8+ / 8-, et aucune ensuite²³⁷. Cette évolution relève d'une même analyse que celle proposée concernant l'item « familial ».

La dimension de proximité et de complémentarité apparaît davantage symbolisée par l'item « relais » qui totalise un score de sélections positives supérieur à l'item « orientation » précédemment étudié en tant qu'élément périphérique : 39 sélections positives pour « relais » contre 22 pour « orientation ». Le nombre de sélections positives relativement faible de l'item « orientation » au premier tri est moins flagrant au niveau de l'item « relais » mieux à même de représenter la dimension de passage associée aux démarches de réseau. La faiblesse de sélection de l'item « orientation » signifie au niveau des AS une adéquation peu probante de ce terme avec la représentation du réseau. L'importance des sélections de l'item « relais » ainsi que sa présence dans une zone potentielle de changement témoignent d'une possible substitution du premier par le deuxième dans la structure de la représentation.

Les définitions du mot « relais » établissent un rapport de continuité entre les acteurs concernés. L'orientation d'un usager ou la passation d'une situation s'appréhendent comme étant indissociables d'un accompagnement visant à « assurer la continuité d'un processus déjà commencé » (Rey et al., 2005) en engageant une responsabilité partagée chez les différents acteurs. La préférence accordée à cet item traduit une volonté des AS de définir ou de défendre le réseau en tant que support organisationnel basé sur un engagement réel des acteurs autour des problématiques à résoudre, et non en tant que simple outil fonctionnel visant une rationalisation de l'exercice des missions en limitant le temps et l'investissement consacrées aux situations rencontrées²³⁸.

L'approche du réseau en termes de relais peut également affiner la notion de solidarité dont nous avons précédemment interrogé l'émergence parmi les éléments constitutifs du noyau central. En insistant sur la continuité à l'œuvre dans les démarches coopératives engagées autour d'une situation particulière, l'item « relais » suggère l'existence d'un lien de nature solidaire entre les différents acteurs du réseau. Ce lien peut d'une part soulager le sentiment de solitude, voire d'impuissance, parfois ressenti vis-à-vis de la complexité de certaines problématiques, et d'autre part il peut générer une action à l'efficacité démultipliée de par l'articulation complémentaire des compétences sollicitées²³⁹.

²³⁷ Tout comme « familial », les 5 AS ayant sélectionné cet item ne sont pas ceux qui ont inscrit ce terme dans les questionnaires.

²³⁸ Encore que cette approche existe, même si elle demeure rare et ponctuelle (Tourte, 2004).

²³⁹ De la même manière que « contact », l'item « relais » illustre la prégnance des associations du réseau avec les acceptions multiples de certains items, et notamment ses déclinaisons dans les domaines des sciences et techniques. Dans ce dernier champ, le relais se définit en effet comme un « dispositif servant d'intermédiaire pour déclencher, par la mise en œuvre d'une énergie relativement faible, une énergie plus forte » et comme un « dispositif servant à retransmettre un signal radioélectrique, en l'amplifiant » (Rey et al., 2005). La transposition métaphorique de ces définitions recouvre de façon très exacte la réalité des missions de travail social, le réseau permettant autant l'addition de compétences pour agir avec davantage d'« énergie » que la mise en lumière et le partage dans un collectif d'une situation jusque-là appréhendée par un nombre confidentiel d'acteurs.

Ces différents acteurs apparaissent sous les items « *équipe* » et « *collectif* » qui totalisent un nombre de sélections positives supérieur (28 et 27) à l’item « *collègues* » (18) figurant dans le noyau central. La caractérisation en tant que « *collègues* » des acteurs du réseau n’est ainsi pas exclusive, la dimension d’équipe et de collectif lui étant préférée dans une vision plus large du statut des participants et des périmètres institutionnels accueillant la démarche de réseau. Dans le sens de « *petit groupe uni autour d’une tâche commune* » (Barreyre et al., 1995), la place de l’item « *équipe* » dans la démarche de tris par hiérarchisation s’accorde pleinement avec l’idée d’un collectif animé par une recherche de réflexion et d’intervention complémentaire, et par le souhait de réduire la parcellisation des approches (Capul et Lemay, 2005, p.285-308).

Cette association du réseau avec la dimension d’équipe peut également suggérer les difficultés inhérentes à toute organisation collective, les acteurs inscrits dans des démarches réticulaires oscillant entre le risque de fractionnement du collectif consécutif à des rivalités internes, et une recherche de consensus pouvant aller jusqu’à la dilution des différences individuelles et des identités professionnelles. Dans la complexité des enjeux associés aux démarches mobilisatrices de collectifs, la question de la confiance représente un élément fédérateur et sa traduction en termes de sélections positives (39) lui reconnaît une importance non négligeable. En rassemblant ce qui relève d’une posture individuelle rassurante et d’une posture statutaire pleinement assumée, l’item « *confiance* » est moins équivoque que l’item « *amical* » pour qualifier les interactions tant individuelles que professionnelles à l’œuvre dans les démarches de réseau. Là encore, les réflexions formulées au sujet de cet item par les AS montrent combien la confidentialité des missions et le respect du secret professionnel conditionnent l’intégration efficace des professionnels dans des démarches de réseau à un sentiment de confiance suffisamment fort et pérenne pour organiser et développer les relations interindividuelles.

2.4. Classement des items « *compétence* » et « *concertation* ».

Ces deux items, volontairement choisis hors du corpus caractérisant les éléments structurants de la représentation, obtiennent des scores honorables (cf. **Tableau 38** présenté en annexe 13).

Les tris successifs de ces deux items renforcent l’association fréquente du réseau avec la sphère professionnelle. Les commentaires produits par les AS sur le choix de l’item « *compétence* » confirment la coexistence dans les représentations des deux principales acceptions du terme. Le réseau apparaît en effet considéré comme un outil à même de renforcer les compétences des professionnels en termes de capacité à traiter une problématique donnée. Il est également associé, et dans une proportion similaire, à la question des compétences nécessaires devant être acquises ou recherchées par les professionnels pour s’engager efficacement dans une démarche de réseau.

L’importance de l’item « *concertation* » renvoie directement aux pratiques professionnelles des AS et suggère que des temps d’échanges et de réunion, telles les réunions de concertation, les réunions de synthèse, sont pour certains professionnels considérés comme du travail en réseau. Pris dans sa définition première, cet item insiste par ailleurs sur une dimension d’échange pleinement associée à une prise en compte de l’avis et de la posture des autres acteurs, illustrant comme d’autres termes la considération du réseau comme un maillage dans lequel l’implication de tous est reconnue et acceptée par les différents participants.

*

* *

Le recours à la théorie des représentations sociales permet, à travers la combinaison des analyses prototypique, catégorielle et de la méthode des tris hiérarchisés successifs, de déterminer les orientations principales conférées au réseau par des AS. Cette démarche met en évidence l'existence d'un univers représentationnel étendu et diversifié qui exclue la perspective d'une définition du travail en réseau univoque et consensuelle.

Le travail en réseau semble ainsi entretenir un rapport étroit mais complexe avec le partenariat. Le croisement des analyses n'autorise pas en effet une lecture de la proximité de ces deux modalités d'intervention comme l'expression d'un rapport de synonymie. Il traduit plutôt un rapprochement représentationnel mû simultanément par l'existence de points communs incitant à une similitude définitionnelle des deux modalités de coopération et par une difficulté à différencier les deux pratiques. Le recours à la synonymie représente une démarche de définition par défaut de l'une par l'autre.

La difficulté des professionnels à se référer à une définition singulière et partagée du réseau s'analyse en partie par la grande diversité des missions et par des réalités institutionnelles et territoriales induisant des déclinaisons multiples du travail en réseau adaptées aux contextes d'émergence des problématiques sociales et aux conditions techniques de leur traitement. Dans le même temps, cette diversité n'explique pas à elle seule l'ampleur des représentations. L'étendue du système représentationnel peut résulter d'une pratique de travail en réseau insuffisamment conceptualisée et définie dans ses contours, et ce point doit être développé. L'exploitation des questionnaires peut maintenant être complétée par l'analyse des discours recueillis en entretien dans l'objectif de préciser l'approche définitionnelle du réseau par les représentations des professionnels sollicités. C'est l'objet de la quatrième partie de la thèse.

Quatrième partie

Approches définitionnelles comparatives du travail en réseau dans les questionnaires et les entretiens

*« Le réseau, c'est comme une grande
toile avec plein de choses accrochées
dessus. » (E / Hôpital).*

L'approche des réseaux recouvre, on l'a vu, un champ d'étude particulièrement étendu et éclectique au vu du caractère multiple et protéiforme des définitions et des applications associées au terme et aux pratiques s'en revendiquant. La limitation de notre travail de recherche au domaine du travail social et à un seul corps professionnel, les AS, favorise une approche circonstanciée des dynamiques réticulaires à l'œuvre mais l'absence dans ce secteur d'une définition du réseau clairement établie complexifie la détermination de ses contours et des conditions de sa mise en œuvre.

Les réponses fournies au questionnaire et les entretiens menés auprès des AS témoignent de la difficulté de ces professionnels à se référer à des éléments définitionnels précis, que ces derniers soient d'ordre théorique ou organisationnel, pour caractériser le travail en réseau. La faiblesse de la dialectique théorie / pratique initie une modélisation des démarches de réseau en grande partie fondée sur un système représentationnel structuré sur les considérations personnelles, les repères institutionnels (pratiques professionnelles collectives ou individuelles, nature et sens des missions), la qualité des acteurs impliqués et la place conférée aux usagers. La coexistence de ces éléments produit une définition peu aisée d'une modalité d'intervention émaillant pourtant le quotidien des exercices professionnels et interroge le degré de cohérence professionnelle entourant cette pratique.

Du traitement des données issues des questionnaires, et plus particulièrement des **questions 14** (*« Quelle(s) définition(s) du travail en réseau pouvez-vous proposer ? »*) et **20** (*« Faites-vous une ou des différence(s) entre travail en réseau et partenariat ? Si oui, laquelle ou lesquelles ? »*), ainsi que des entretiens au cours desquels ces questions ont été approfondies, se dégagent quatre grands axes mobilisés par les AS pour décrire et définir le travail en réseau :

- Un axe de définition du travail en réseau en rapport étroit avec le partenariat.
- Un axe renvoyant à une approche du travail en réseau à partir des motifs de sa mise en œuvre.
- Un axe considérant le travail en réseau à partir des acteurs impliqués.
- Un axe structurant la définition du travail en réseau en fonction des usagers et de leur problématique.

Analysés à partir des analyses prototypique et catégorielle, ces axes s'inscrivent dans un rapport logique avec la structure de la représentation et constituent des points de repères organisateurs de l'approche du travail en réseau. Les entretiens permettent de préciser leur importance et leur fonction au sein du système représentationnel.

CHAPITRE 10. Travail en réseau et partenariat : un enchevêtrement définitionnel.

La détermination de la structure de la représentation a mis en évidence le lien étroit existant entre réseau et partenariat mais cette proximité ne se traduit pas par un rapport de synonymie directe autorisant l'emploi indifférencié des deux termes. Sur les 121 AS ayant renseigné la **question 20** (« *Faites-vous une ou des différence(s) entre travail en réseau et partenariat ? Si oui, laquelle ou lesquelles ?* »), 83 indiquent faire une différence entre le travail en réseau et le partenariat, contre 38 qui prétendent le contraire. 68,55% des professionnels inscrivent ainsi le réseau et le partenariat comme deux démarches répondant chacune à une définition spécifique.

Dans le même temps, l'analyse des éléments de définition proposés à la **question 14** (« *Quelle(s) définition(s) du travail en réseau pouvez-vous proposer ?* ») met en évidence une tendance non négligeable des AS à définir le réseau à partir du partenariat. 46 définitions sur les 122 réponses proposées font en effet référence au mot « partenariat » et ses occurrences pour approcher une définition du travail en réseau, soit un pourcentage de 37,7%. Le croisement des réponses fournies à ces deux questions avec les propos recueillis en entretiens montre le caractère labile des réponses. Quelques AS déclarent au niveau de la **question 20** faire une différence entre réseau et partenariat tout en ayant défini l'un par l'autre en réponse à la **question 14**. Nombreux également sont les AS qui ne confirment pas lors des entretiens les réponses précédemment fournies à ces deux questions.

Les 83 réponses mentionnant l'existence d'une différence entre réseau et partenariat (cf. **question 20**) se caractérisent par une hétérogénéité qui confirme l'irréductibilité du travail en réseau à une définition unique et consensuelle. Ces réponses se distinguent toutefois par une difficulté récurrente à établir une différence clairement identifiable entre les deux pratiques. Une seule réponse propose une différence tranchée : « *Le réseau fait appel à une notion d'ensemble (réseau sanguin, téléphonique, réseau d'amis) et les partenaires font plus référence à une notion d'adversité (partenaires de jeux, partenaires syndicaux et patronaux).* » (Q / Entreprise)²⁴⁰. Les entretiens confirment ce résultat : aucun des 42 AS interviewés ne se déclare en mesure de présenter une définition du réseau spécifique et opposable à celle du partenariat.

Notre demande de différenciation entre partenariat et réseau est parfois perçue comme une « *question piège* » (E / Conseil général) ou une question surprenante : « *C'est vrai qu'on emploie des termes dans la pratique sans forcément faire le détail.* » (E / Education Nationale) et seuls deux AS font explicitement référence à un support théorique : « *J'ai un article là-dessus dans Lien Social que je n'ai pas encore lu. J'ai aussi le livre « AS aujourd'hui »²⁴¹. J'avais trouvé un passage sur le réseau mais ça ne m'a pas expliqué plus. J'ai l'impression que je travaille en réseau mais pour moi, c'est du partenariat.* » (E / CMP). « *Le réseau, d'après ce que j'ai parcouru dans le livre de Dumoulin²⁴², c'est aussi un moyen de reconnaître, ça donne de la valeur au partenariat.* » (E / Conseil Général).

Un très grand nombre de réponses, questionnaires et entretiens confondus, se caractérisent également par l'emploi d'un conditionnel dans les réponses apportées. Les expressions « *peut-être* », « *me*

²⁴⁰ Le recours simultané à des réponses issues des questionnaires et à des propos tenus en entretien nécessite un repérage aisé des sources. Pour rappel, nous indiquons par « Q » les réponses extraites des questionnaires et par « E » les éléments issus des entretiens.

²⁴¹ Il s'agit plus exactement du livre de Brigitte Bouquet et Christine Garcette (2011).

²⁴² Ce professionnel fait référence à l'ouvrage de Philippe Dumoulin *et al.* (2003).

*paraît », « serait », « Il semble que » complètent des propos modulant le caractère affirmatif des réponses fournies : « Peut-être que je me trompe. » (E / EN), « Je ne sais pas si j'ai la bonne définition. » (E / Conseil Général). Elles soulignent l'hésitation des AS à définir le réseau : « Je pense qu'au niveau de la terminologie du réseau, c'est un peu mélangé, on se mélange les pinceaux. Je m'en suis rendue compte en remplissant le questionnaire. » (E / Conseil Général). La répétition de l'expression « Pour moi » (17 citations dans les réponses aux **questions 14** et **20**, et 29 recensées au niveau des entretiens) illustre combien l'approche définitionnelle du réseau s'opère majoritairement à partir d'un point de vue personnel : « Chacun l'aborde avec sa lorgnette, avec son objectif personnel. » (E / Conseil Général).*

Cette hésitation est expliquée par une pénétration encore relative du mot « réseau » dans le langage professionnel : *« Le mot réseau, je ne l'emploie pas dans mon langage professionnel, spontanément, je parle plus de partenariat. »* (E / Conseil Général). Plusieurs professionnels indiquent être plus rompus à l'usage du mot « partenariat » qui fait partie intégrante de leurs pratiques et qui se révèle davantage signifiant que le réseau : *« Le partenariat, je vois bien ce que c'est, je peux vous le décrire et vous en donner des exemples. Le réseau, ça reste encore pour moi un peu flou. »* (E / Entreprise). L'hypothèse d'un phénomène de mode est suggérée : *« Habituellement, je parle de partenariat, mais comme c'est la mode de parler de réseau, je peux vous dire que je travaille en réseau. »* (E / Conseil Général). Les contextes géographiques d'interventions sont également à plusieurs reprises mis en avant pour justifier la rareté des pratiques de réseau et ainsi expliquer la difficulté à en proposer une définition :

« On est quand même ici en secteur rural, donc on ne peut pas dire qu'on soit très pourvu en termes de structures associatives. Des initiatives locales, il n'y en a pas beaucoup. C'est donc difficile pour moi de définir le réseau. » (E / Conseil Général).

L'approche définitionnelle du réseau apparaît ainsi incertaine et nourrie par des considérations qui varient selon les professionnels. Plusieurs orientations sont toutefois repérables et précisent la structure du système représentationnel.

1. Approche du partenariat et du travail en réseau dans une définition réciproque et inclusive.

Le pourcentage (31,4%) des professionnels ayant indiqué à la **question 20** ne pas faire de différences entre le partenariat et le réseau ne s'inscrit pas dans une continuité avec les réponses enregistrées en situation d'entretien. Un seul AS confirme en effet ne pas différencier les deux pratiques :

« Pour moi, c'est la même signification, c'est la même chose effectivement. Travail en réseau ou partenariat, je n'ai pas de définition, je ne vois pas la différence. Pour moi, ça a le même sens. Je ne sais pas ce que vous voulez que je vous dise de plus. Le réseau, c'est comme le partenariat, c'est un travail en collaboration avec d'autres collègues, qui ont les mêmes missions autour de la personne, qui sont dans l'institution ou hors institution. Je dirais ça... ». (E / Conseil Général).

Les autres professionnels fournissent des réponses contradictoires, et cet écart particulièrement conséquent entre les questionnaires et les entretiens relève d'une proximité sémantique établie par défaut que les AS peinent à expliquer :

« Vous aviez posé la question dans votre questionnaire et je n'avais pas répondu... heu... Pour moi, c'est un petit peu pareil, c'est très proche l'un de l'autre. Il faudrait faire une analyse plus fine, prendre plus de temps pour différencier les deux. Mais pour moi c'est

quasiment très proche. Bon, un réseau c'est effectivement peut-être un ensemble de... c'est peut-être plus... non... C'est même pas plus identifié. Les partenaires c'est peut-être plus des personnes... Bon, un réseau ce sont des personnes qui font fonctionner un système, une équipe... Bon, ça ne m'a pas trop inspiré... » (E / CMP).

L'analyse de l'ensemble des réponses collectées dans les questionnaires et dans les entretiens inscrit l'approche du réseau dans une relation que nous qualifions d'« inclusive » dans le sens où sa définition s'élabore à partir de la définition du partenariat. Au niveau des questionnaires, une seule proposition s'inscrit dans une dimension exclusive à travers une appréhension du travail en réseau susceptible d'être détaché des dynamiques partenariales : « *Le travail en réseau n'implique pas nécessairement un partenariat (exemple : présentation d'un jeune à un animateur de quartier sans donner des éléments sur la situation, ni se rencontrer ultérieurement).* » (Q / Scolaire). La perspective d'une existence indépendante de ces deux modalités d'intervention est très minoritaire dans les entretiens et est considérée comme une éventualité ne facilitant pas l'exercice des missions :

« Moi je pense que les deux sont importants et on ne peut pas forcément... Quoique à y réfléchir on pourrait peut-être travailler sans réseau mais pas sans partenaires en fait. Après, c'est un certain confort me semble-t-il que de travailler en réseau par rapport au partenariat parce que effectivement connaître les gens qu'on appelle ou à qui on écrit c'est semble-t-il plus facile. Mais après tout on pourrait très bien ne pas en avoir. Par contre, on ne peut pas travailler sans partenaires. » (E / Entreprise).

Le réseau est ainsi défini en tant que « *partenariat pluridisciplinaire* » (Q / Conseil Général), « *travail interpartenarial* » (Q / Education Nationale), « *travail multipartenarial* » (Q / Hôpital et Education Nationale), « *réseaux de partenariat* » (Q / Divers)), « *échange partenarial* » (Q / Conseil Général) et « *tissu partenarial* » (Q / Hôpital).

Des nuances sont toutefois apportées, le réseau étant par exemple envisagé comme « *une forme de partenariat* » (Q / Education Nationale), ou comme une démarche proche : « *Je pense qu'il y a des réseaux qui ressemblent à du travail en partenariat.* » (E / CMP), et les professionnels décrivent un rapport d'interdépendance entre les deux démarches : « *C'est vrai que réseau et partenariat sont pour moi imbriqués, très très liés dans le sens où le réseau est constitué de partenaires.* » (E / Hôpital). Le fonctionnement optimal de l'une est conditionné à l'existence de l'autre, sans que l'une de ces deux pratiques prenne clairement l'ascendant sur l'autre en termes de priorité ou d'efficacité. Les partenaires sont par exemple décrits comme « *les maillons du réseau.* » dans une organisation de partenariat désignée comme « *la chaîne qui constitue le réseau.* » (Q / Conseil Général). Le réseau est désigné comme une structure unificatrice des actions partenariales : « *Le travail en réseau engloberait le travail en partenariat.* » (Q / CAF) à travers leur addition dans une même structure : « *Le travail en réseau englobe tous les types de partenariat (travail d'équipe, partenariat interne, partenariat externe).* » (Q / Entreprise). Il s'envisage comme le moteur d'activation des ressources institutionnelles dont les professionnels disposent pour exercer leurs missions : « *Le partenariat, c'est imposé. Le réseau, c'est une construction, c'est une dynamique.* » (E / Conseil Général).

Le partenariat est considéré comme « *inclus dans le réseau* » (Q / Conseil Général), tendance qui correspond nettement à un aménagement définitionnel. La difficulté de définir le réseau est contournée par le recours au partenariat présenté comme plus aisé à évoquer et à décrire : « *En fait, j'ai beaucoup de mal à définir le terme « réseau ». Autant « partenaires » me paraît beaucoup plus clair, autant « réseau » je suis obligée d'y réfléchir, de me creuser un peu la tête.* » (E / Entreprise).

L'insertion du partenariat dans un fonctionnement de réseau est toutefois problématique dans le sens qu'elle ne procède pas d'un consensus clairement établi, de nombreux AS évoquant à l'inverse une inclusion du réseau dans le partenariat : « *C'est évidemment le réseau qui permet au partenariat d'exister.* » (E / Conseil Général). Le rapprochement du réseau avec le partenariat constitue clairement une démarche définitionnelle par défaut : « *Vous auriez du m'interroger sur le partenariat, c'est plus facile pour moi à définir !* » (E / Conseil Général). Les hésitations ou commentaires notifiés sur les questionnaires et constatés lors des entretiens expriment l'insatisfaction des professionnels à proposer une définition identique pour les deux pratiques : « *Elle n'est pas facile votre question ! Je perçois bien une différence entre réseau et partenariat, et même plusieurs différences, mais ce n'est pas facile de les exposer clairement.* » (E / Entreprise). Face à cette insatisfaction, les AS tentent de singulariser le réseau et convoquent l'item « *partenaires* », confirmant ainsi l'importance de cet élément dans la structure de la représentation.

2. Une approche du réseau en tant que réseau de partenaires.

Le rapprochement entre travail en réseau et partenariat répond à la volonté d'un nombre conséquent d'AS d'articuler ces deux démarches dans un mouvement complémentaire structuré autour de la dimension de partenaires. Les liens de nature partenariale s'engageraient en premier lieu à un niveau de coopération interprofessionnelle, et le réseau interviendrait à un second niveau en tant que structure que l'on pourrait qualifier de méta-partenariale chargée d'une double mission : rassembler les différents partenariats à l'œuvre dans une organisation générale et favoriser les liens entre les partenaires : « *Dans le travail en réseau, il y a le travail de création et d'entretien du réseau de partenaires.* » (Q / Entreprise).

En réponse à la **question 14** (« *Quelle(s) définition(s) du travail en réseau pouvez-vous proposer ?* »), 46 définitions sur les 122 exploitables mentionnent le mot « *partenariat* » et ses occurrences pour proposer une définition du travail en réseau, soit un pourcentage de 37,7%. Sur ces 46 réponses, 30 comportent le mot « *partenaires* ». La définition du réseau s'envisage en fonction des acteurs potentiellement concernés par son activation.

Il convient de rester prudent au niveau de l'analyse²⁴³ mais la prépondérance du mot « *partenaire* » suggère néanmoins l'existence d'un mouvement de concrétisation de l'objet « *travail en réseau* ». L'étendue définitionnelle du réseau est en effet réduite par l'évocation récurrente de « *partenaires* » dont le statut et les fonctions ne se limitent pas à la sphère professionnelle :

« *Dans le réseau en général ce sont des partenaires qui vont être professionnels ou pas. Il peut y avoir les collègues vraiment travailleurs sociaux. Mais après dans les partenaires, donc dans le travail en réseau, il y a des gens qui ne sont pas travailleur social. Mais pour moi, ce sont des partenaires quand même pour travailler une situation.* » (E / Conseil Général).

Dans cette logique, réseau et partenariat s'articulent dans un même mouvement, la coopération avec d'autres structures ou d'autres acteurs s'envisageant dans « *la recherche d'un travail en partenariat justement qui fonctionnerait en réseau avec tous les partenaires possibles.* » (E / Education

²⁴³ Si le mot « *partenaires* » désigne les personnes ou les structures engagées dans une démarche partenariale, il n'existe pas de substantif équivalent au niveau du réseau. Les personnes sont alors désignées par le biais de propositions périphrastiques tels « *acteurs du réseau* », « *participants au réseau* », « *membres du réseau* », etc. L'emploi du mot « *partenaires* » peut dès lors autant renvoyer aux acteurs concernés par une démarche de réseau qu'aux participants à une démarche partenariale.

Nationale). L'item « *partenaire* » endosse ainsi dans certains discours une dimension générique qualifiant l'ensemble des acteurs concernés par la mission de l'AS. Les éléments de différenciation entre les deux démarches s'entendent en termes de sélection des partenaires en fonction de la problématique à traiter ou des missions à exercer :

« Pour moi, travailler en partenariat c'est travailler avec tous les partenaires autour du service d'action sociale, c'est-à-dire qu'il y en a plein. Et pour moi, travailler en réseau c'est travailler avec certains partenaires, dans un objectif précis, avec une mission précise. Je prends par exemple la mission protection de l'enfance : il y a plein de partenaires autour de cette mission. Travailler en réseau c'est certains partenaires qui vont me guider, m'apporter des informations nécessaires, là où je vais pouvoir orienter certaines familles. Donc, c'est plus fermé. Il y a bien une dimension de personnes ressources. Le partenariat, c'est plus tout le monde. Le partenariat du service social de proximité, c'est énorme. Il faut bien qu'on se crée des réseaux en fonction des missions que l'on a. » (E / Conseil Général)

Le travail en réseau se superpose à la dimension de partenariat à travers une dimension élective portant sur la nature de la situation à traiter, et incluant les aspects affinitaires :

« Sans jouer avec les mots, si on se cantonne avec les partenaires du partenariat qu'on nous donne, on n'avance pas à grand-chose. Si on travaille avec les partenaires de son réseau, là les choses ont des chances d'aboutir car la coopération se fait sur d'autres bases. » (E / Conseil Général).

Les partenaires associés au partenariat sont définis comme inhérents au paysage institutionnel nécessaire aux professionnels dans le cadre de l'exercice de leurs missions. Leur sollicitation ne relève pas d'appréciations personnelles : *« Les partenaires sont incontournables, on ne les choisit pas. »* (Q / CMP), alors que les partenaires ramenés à une dimension de personnes ou de structures ressources constituent l'ossature d'un réseau propre à l'AS : *« Certains partenaires font partie de mon réseau, d'autres pas. »* (E / Conseil Général).

Cette double déclinaison de la dénomination « *partenaire* » permet d'établir une articulation cohérente entre partenariat et réseau en dépassant les difficultés de singularisation de l'un et de l'autre. La proximité des deux démarches est précisée par leur interdépendance et les propos des AS montrent l'existence d'un mouvement oscillatoire entre description des pratiques de réseau et des pratiques partenariales. La référence aux partenaires pour définir le réseau s'avère de fait fragile et d'autres éléments sont sollicités par les AS pour définir le travail en réseau. L'approche du réseau et du partenariat est ainsi envisagée sous l'angle des oppositions formel / informel, institutionnel / non institutionnel, ou bien encore conventionnel / non conventionnel, oppositions à plusieurs reprises mises en avant pour déterminer les éléments de différenciation entre les deux pratiques.

3. Réseau et partenariat : une différenciation basée sur une répartition entre démarches formelles et démarches informelles.

Le caractère informel repéré dans la structure de la représentation constitue un élément conséquent de différenciation entre réseau et partenariat, étant très régulièrement mentionné par les AS pour décrire les démarches de réseau. L'examen de ce critère de différenciation révèle cependant des logiques différentes qui signent sa fragilité.

Au niveau des questionnaires, 8 AS utilisent la distinction formel/informel pour différencier le réseau du partenariat, mais les réponses proposées ne constituent pas un ensemble homogène : deux réponses

classent le réseau dans une dimension formelle et quatre le considèrent comme informel. Une personne désigne le partenariat comme formel : « *Le partenariat est légalement reconnu (convention, accord écrit, ...).* » (Q / Education Nationale) et une autre travaillant au sein d'un Conseil Général penche pour une considération inverse. Deux réponses enfin signent la possible association du réseau avec les deux caractéristiques : « *Réseau = échanges informels ou non* » (Q / Hôpital), perspective instaurant une possible similitude entre réseau et partenariat dans le cas d'une formalisation du premier : « *Le travail en réseau peut être formel ou informel. Dans le premier cas, il s'agit de réunions de travail planifiées que l'on peut assimiler à des partenariats.* » (Q / Entreprise).

Dans sa dimension informelle, le réseau se détache d'un partenariat « *légalement reconnu* » (Q / Hôpital) pour être défini en tant qu'habitude de travail principalement orientée sur des échanges oraux : « *C'est un usage qui facilite le travail. Il est essentiellement oral d'ailleurs, même s'il s'accompagne de plus en plus d'écrits pour formaliser l'acte.* » (Q / Education Nationale). Dépassant les frontières institutionnelles : « *Les partenaires peuvent être internes à l'institution dans laquelle je travaille. Les membres de mes réseaux ne le sont pas. Le réseau me paraît plus informel.* » (Q / Entreprise)²⁴⁴, le réseau est plus souple et plus fluctuant que le partenariat : « *Le réseau est plus informel et se modifie au gré du travail, des interlocuteurs.* » (Q / Education Nationale). Dans cette logique, il se présente comme un outil personnel à même d'être activé ponctuellement par rapport à la singularité d'une situation : « *Un réseau informel relève plus du carnet d'adresses de professionnels que l'on sollicite pour leur compétence particulière dans une situation donnée.* » (Q / Entreprise). Il est fortement associé à la notion de lien qui facilite la gestion des situations : « *Pour moi, le travail en réseau a un côté plus informel. Je connais untel, je l'appelle pour voir si quelque chose est possible ou pour faciliter l'accueil d'un usager.* » (Q / Justice), et ce à travers l'importance et l'influence des affinités : « *Le travail en réseau me renvoie à des liens de collaboration plus proches de l'informel ou de l'affect.* » (Q / Divers.)

La dimension formelle associée au réseau à deux reprises est peu détaillée. Elle est dans le premier cas simplement notifiée : « *Le travail en réseau a une connotation plus formelle.* » (Q / Hôpital) et se base dans le second cas sur une considération du réseau comme étant davantage structuré que le partenariat : « *Le travail en réseau est structuré, parfois régi par des protocoles. Le partenariat est quant à lui plus informel, pouvant se faire au sein d'une même institution.* » (Q / Education Nationale).

Au niveau des entretiens, les définitions du réseau évoquent en majorité le caractère informel des contacts engagés. Pour certains professionnels, la pérennité du réseau ne peut s'envisager qu'à la condition du maintien de sa part informelle : « *C'est peut-être grâce à cet aspect informel que le réseau continue de fonctionner, j'en reste persuadée. Je pense que quand tout sera normalisé, il n'y aura plus de réseau.* » (E / Conseil Général). Ce fonctionnement est régulièrement associé à l'autonomie professionnelle :

« *Ce n'est pas forcément important que le travail en réseau soit institué, ... Pour moi, ce sont des personnes ressources que je peux simplement appeler pour m'informer, parce que je fais beaucoup ça. Mais je n'ai pas envie que ça soit codifié, je n'ai pas envie de figer des choses.* » (E / CMP),

en permettant le maintien de l'AS dans un contexte de coopération et d'élaboration collective :

²⁴⁴ On notera l'emploi fréquent de la forme possessive pour évoquer le réseau, constat également effectué au cours des entretiens. Cette tendance insiste sur la personnalisation plus grande du réseau par rapport au partenariat et induit la dimension affinitaire à plusieurs reprises évoquée.

« Je ne pense pas qu'une AS peut être rabougrie, à travailler dans son coin. Je pense que c'est hyper important les liens de fraternité, et puis c'est aussi dans notre déontologie, je le dis toujours. On est censé maintenir des relations professionnelles qui nous font bien travailler. Pour trouver les personnes ressources, ce n'est écrit nulle part, ce n'est que de l'informel. » (E / Conseil Général).

L'informel caractérisant le réseau est ainsi revendiqué comme la garantie d'une réflexion et d'une recherche de solutions adaptées à la problématique de l'utilisateur. Leur formalisation excessive conduirait à une rigidité de l'organisation néfaste à l'exercice des missions :

« Après, est-ce qu'il faut absolument mettre du réseau, des procédures, partout, je ne sais pas. Ça peut aussi enfermer. Trop formaliser risquerait de limiter l'efficacité. Ça risque de rigidifier les choses. On doit absolument rentrer dans tel ou tel cadre pour se parler, et je crains que ça empêche peut-être la libre expression, le libre échange. « Tu n'as pas respecté le protocole, tu ne m'as pas interpellé au bon moment, donc je ne peux pas te répondre. » » (E / Conseil Général).

La caractérisation formel / informel est cependant relativisée par quelques AS :

« Pour moi, la notion de réseau c'est plus formalisée qu'un partenariat. La notion de réseau sous-entend qu'on ait balisé des choses, qu'on ait peu ou prou envisagé un... je ne dirais pas un protocole, c'est un mot un peu grandiloquent, mais au moins une façon de travailler entre nous. Pour moi, le partenariat c'est plus le tout-venant et la relation qu'on a entre personnes qui interviennent sur un secteur donné dans un cadre donné, mais moins formalisé, voire pas formalisé du tout. Mais pour moi le réseau, c'est quelque chose de formalisé. » (E / Hôpital).

Cette formalisation est posée comme le gage minimum de fonctionnement possible des démarches de réseau :

« Pour moi, un réseau est effectivement quelque chose de plus cadré peut-être au niveau institutionnel. En tout cas, pour moi, le réseau ne peut pas être qu'un échange comme ça d'informations entre deux collègues de deux institutions. C'est quelque chose d'institué, de réglementé par différentes institutions. » (E / Conseil Général).

La sollicitation du réseau ne peut se définir sans référence à un protocole :

« Je dirais que le travail en réseau est plus formalisé que le partenariat. Le réseau, il y a généralement des signatures de convention, ce qu'il n'y a pas dans le partenariat. C'est un peu plus reconnu en fait le réseau. Généralement, c'est plus formalisé que le partenariat. » (E / CRAM),

et il ne peut être activé selon le seul bon vouloir du professionnel : *« On ne peut pas être un réseau comme ça, parce ce qu'on a envie d'être un réseau. Il y a forcément un support quelconque, un support professionnel ou une institution qui supporte un réseau. » (E / Conseil Général).*

Le croisement des résultats des questionnaires et des entretiens montre ainsi la portée limitée de l'opposition formel / informel pour distinguer le travail en réseau des démarches partenariales. Les discours traduisent des appréciations nuancées. La grande majorité des AS ne revendique pas un travail en réseau détaché de toute référence institutionnelle mais insiste pour qu'il conserve une part d'informel permettant la créativité des professionnels et les initiatives nécessaires à la bonne conduite de leurs missions. Ils montrent une oscillation des démarches de réseau entre pratiques instituées et pratiques institutantes, l'inscription de l'AS dans un travail de réseau pouvant être autant le produit

d'une logique institutionnelle que la résultante d'une posture individuelle et professionnelle par rapport à son opportunité :

« Je ne dirais pas que le travail en réseau est informel, parce que nous avons un planning mensuel où on donne toutes les réunions et les informations où on va. On l'a fait marquer car on passe une matinée ou une après-midi avec le CMP ou la mission locale, donc on l'a fait noter dans le planning. Mais c'est quand même de l'informel, car demain on peut changer d'avis et ne plus le faire. » (E / Conseil Général).

Permettant d'aller « *au-delà des protocoles* » (E / Conseil Général), le travail en réseau n'est ainsi pas présenté comme uniquement versé dans le formel ou dans l'informel. Il bénéficie souvent d'une certaine visibilité institutionnelle : « *Ce n'est pas vraiment officiel, ça reste dans le côté informel, mais je pense que c'est apprécié par notre chef de service, voire encouragé.* » (E / Conseil Général) lui permettant de se maintenir en tant que pratique en partie officiellement reconnue tout en conservant une part irréductible d'informel.

L'opposition formel / informel se révèle ainsi insuffisante pour catégoriser de façon rationnelle les pratiques de réseau. Leur degré d'institutionnalisation constitue un critère plus opérationnel, le rapport du réseau aux institutions d'appartenance étant souvent évoqué par les AS.

4. Le réseau aux frontières de l'institution.

L'inscription des démarches de coopération dans des « *protocoles* » (Q / Entreprise) ou des « *conventions* » (Q / hôpital) représente un élément de définition prioritairement associé au partenariat. Désigné comme « *inhérent à la fonction* » (Q / Conseil Général) et davantage « *institutionnalisé* » (Q / justice) que le réseau, le partenariat est considéré comme pouvant être « *imposé* » (Q / Education Nationale) aux professionnels, voire même « *forcé* » (Q / Conseil Général) à travers les « *orientations politiques* » (Q / CMP) traversant l'organisation des missions et des services, à l'inverse du réseau qui est qualifié de « *naturel* » (Q / CAF).

Dans le même temps, rares sont les définitions du réseau qui excluent cette pratique du champ institutionnel. Deux réponses au niveau des questionnaires et quelques exemples proposés par les interviewés confirment leur aspect très minoritaire. Si certaines démarches apparaissent éloignées des repères institutionnels, elles ne sont pas considérées par les AS comme étant antinomiques avec les missions et les fiches de poste. L'item « *officieux* » mentionné par trois AS en réponse au questionnaire et par six professionnels en situation d'entretien, introduit la question complexe de la lisibilité de l'exercice des missions et définit une place du réseau aux frontières du partenariat. Cet item organise une première différenciation entre le réseau et le partenariat, en qualifiant des démarches plus ou moins à la marge des dispositions institutionnelles. Les motifs de mise en œuvre du réseau sur lesquels nous reviendrons portent soit sur l'aménagement d'un partenariat inexistant ou considéré comme défaillant, soit sur un gain de temps dans le déblocage administratif de certaines situations.

De nombreux interviewés signalent combien l'activation d'un travail en réseau à la marge ou à la frontière des dispositions institutionnelles se réalise souvent au prix d'une articulation difficile entre des démarches avalisées par les institutions et des dynamiques plus souterraines recourant aux différents réseaux mobilisables. Les professionnels sont partagés entre une revendication de l'efficacité de ces démarches en contrepoint des lourdeurs ou des dysfonctionnements institutionnels, et la légitimité de leur existence et de leur portée :

« Le partenariat renvoie peut-être à un concept plus officiel ? Le réseau émane souvent de la volonté de professionnels face à des carences institutionnelles. Les réseaux sont plus ou moins reconnus, validés...car sans statut juridique. Mais les partenaires constituent les réseaux et les font vivre. Après, comment se positionne-t-on professionnellement dans ces réseaux ? Y sommes-nous mandatés officiellement ou non par nos employeurs, ou « militants », ou les deux à la fois ? (E / Education Nationale).

La question du rapport du travail en réseau avec l'environnement institutionnel est posée à plusieurs reprises, notamment au niveau de son degré de reconnaissance par la hiérarchie : *« Ce travail, bien que connu des hiérarchies, ne relève pas de cadres ou de protocoles établis et peut être seulement toléré. »* (E / Divers) et au niveau de sa cohabitation plus ou moins cohérente avec le partenariat. La différence formel / informel se transforme dans les discours en réseaux existants / réseaux personnels, différence plus évocatrice de l'implication de l'AS et de la nature des contacts établis.

Rappelons qu'au niveau des questionnaires, l'évocation de réseaux existant tels les Réseaux d'Echanges Réciproques de savoirs (RERS), les Réseaux d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents (REAAP), les réseaux Ville-Hôpital est apparue très minoritaire, pour ne pas dire confidentielle. Les entretiens corrigent ce premier résultat sans toutefois inverser la tendance. Plusieurs AS sollicitent de façon plus ou moins régulière ces types de réseaux, mais ils témoignent dans le même temps d'une reconnaissance parfois limitée de ces démarches par l'institution et de leur considération moins comme des structures de réseau que comme des organisations partenariales sollicitées dans le cadre des missions. La reconnaissance institutionnelle du travail engagé par les AS avec ces réseaux est décrite comme fluctuante ou hésitante, témoignant d'un décalage entre l'intérêt y étant porté par les professionnels et le soutien institutionnel quant à leur bien-fondé. Ce décalage est expliqué comme résultant d'initiatives qualifiées d'inhabituelles par rapport aux fonctions traditionnellement associées aux missions :

« On a monté il y a deux ans et demi une association. L'objectif est parti de quelques professionnels d'ici intéressés pour faire du spectacle avec les patients et pour pouvoir ouvrir les portes plus facilement. Plusieurs objectifs : d'abord faire en sorte que les gens se rencontrent, les professionnels de la psychiatrie, les patients mais aussi les gens de la cité. Faire en sorte que les gens se mélangent et que chacun puisse apporter une pièce à l'édifice. (...) On a rencontré d'autres associations qui travaillent un peu comme ça. Bon voilà, c'est aussi ça, et ça, ça naît par le réseau, par le partenariat. Et là on touche effectivement à un autre réseau qu'on ne connaissait pas. Les groupes locaux de musique, on ne les connaissait pas. Le théâtre maintenant on connaît bien le directeur, même chose pour le CDN, le service culture de la mairie on n'était pas habitué à travailler avec eux. Et inversement, ils découvrent, l'idée est qu'ils puissent avoir une autre idée de la psychiatrie. (...) Pour les patients, c'est drôlement soignant parce que ce n'est pas rien. (...) C'est vrai que si on reste dans un cadre de soins habituels, on ne va pas pouvoir faire fonctionner ce réseau. Par contre, ce n'est pas dans notre fiche de poste. Ce n'est pas une commande institutionnelle et c'est bien pour ça qu'on a monté une association. Heureusement, on a un directeur qui est très sensible à cela et qui encourage. On a une convention avec l'hôpital, on a une petite subvention. On est soutenu par la direction, par les collègues aussi. » (E / hôpital).

Plusieurs témoignages de ce type sont exposés : mobilisation de différents acteurs pour limiter les hospitalisations d'une personne, travail avec le réseau primaire d'une salariée en situation de grave

dépression²⁴⁵, participation à un réseau sur l'adolescence, à un travail de REAPP sur le rapport des jeunes avec l'outil Internet, à un réseau d'AS concernés par la même mission ou intervenant sur le même territoire. Ces coopérations avec des réseaux existants ou en phase de structuration signent l'intérêt des AS aux dispositifs locaux susceptibles d'améliorer les conditions des usagers. Le travail en réseau répond à une préoccupation professionnelle poursuivant trois objectifs : la qualité des réponses apportées aux usagers, une actualisation des connaissances nécessaires à l'exercice des missions et un soutien interprofessionnel à travers la rencontre régulière de pairs. Ces orientations fondent le réseau comme une structure étroitement associée aux pratiques : « *De toute façon, sans réseau ce n'est même pas la peine de penser travailler sérieusement.* » (E / Conseil général), mais dans le même temps, il ne trouve pas systématiquement un écho institutionnel légitimant les démarches engagées.

Une grande majorité des AS, 39 sur 42, indique que la sollicitation des réseaux existants relève de leur propre initiative, cette démarche étant très exceptionnellement prévue et encouragée par l'institution :

« C'est souvent à nous de fouiller, de trouver les bons réseaux, de comparer l'existant, de se déplacer pour rencontrer les gens et de poser les bases d'une possible coopération. L'institution nous laisse faire, enfin je pense, mais je ne suis pas sûre qu'ils sachent tout ce qu'on fait. Mais rien n'est codifié d'avance, reconnu, encouragé. C'est après coup que les responsables nous disent que c'était une bonne idée, ou le contraire parfois ! » (E / Conseil Général).

Cette situation interroge les professionnels qui hésitent entre le maintien d'une marge de manœuvre dégagée d'un regard institutionnel trop pesant et les effets sur la charge de travail d'une reconnaissance institutionnelle absente ou insuffisante. Beaucoup d'initiatives personnelles peinent ainsi à être encouragées et intégrées par l'institution dans la charge de travail, et l'investissement des professionnels dans ces interventions de réseaux relève d'une démarche de zèle fondée par une volonté d'exercer les missions avec sérieux et compétence. L'existence du réseau et de ses apports possibles dans les quotidiens professionnels est parfois reconnue par l'institution, mais pas le temps consacré par l'AS :

« J'ai une collègue qui participe à un réseau créé entre les institutions pour faciliter l'accès des usagers à leurs droits. Les choses sont apparemment très claires au niveau institutionnel, il y eu des conventions signées. Mais la collègue n'a été dégagée d'aucune autre mission, c'est du plus. Elle a été volontaire pour se mettre dans un groupe de travail et participer à cela. Il n'y a aucune décharge sur le travail au quotidien. » (E / Conseil Général).

Dans d'autres situations, la reconnaissance par les institutions se limite à une forme de tolérance : « *Ma participation au réseau des assistantes sociales n'est pas inscrite dans ma fiche de poste, mais l'institution me laisse y participer.* » (E / Handicap) ou se traduit par une reconnaissance en décalage avec les objectifs initiaux :

« C'est de ma propre initiative que s'est créé le réseau des AS du personnel. Et ça a été plutôt bien reçu à tel point que ça m'a un peu dépassé. Le jour où j'avais réuni mes collègues, j'avais prévu une petite collation le matin et en fait le directeur général des services et la DRH ont pris 20 minutes de leur temps, alors qu'ils avaient un planning très chargé, pour venir rencontrer les collègues. J'ai eu droit à une photo dans l'infomail. Ça a dépassé un peu mes

²⁴⁵ Comme le suggère l'analyse prototypique, ces interventions sur le réseau primaire restent encore très peu développées. Seuls trois AS ont évoqué ce type de démarches et un seul (Hôpital) indique s'y investir de façon régulière.

ambitions, je n'avais pas l'intention de publier officiellement tout ça. C'est une initiative finalement qui a été suivie et qui me rend grand service car ça m'a bien aidé à développer le poste, voir un peu ce que je pouvais y faire. Et puis au-delà de ça, j'ai eu ensuite des contacts avec plein d'autres départements, des AS qui arrivent, des AS qui créent. » (E / Entreprise).

Le caractère fluctuant et peu assuré de la reconnaissance institutionnelle du travail en réseau ne facilite pas sa définition en tant qu'outil de travail pleinement associé aux missions. L'opposition formel / informel se double ainsi nettement d'une opposition institutionnel / non institutionnel qui, à l'inverse du partenariat, n'est pas suffisante pour considérer le travail en réseau du seul point de vue de son intégration dans les fonctionnements des structures et des services. La diversité des situations de travail en réseau et l'implication variable de l'AS - variabilité liée à ses motivations initiales, à son appréciation de l'opportunité d'une intervention de réseau et à son degré d'acceptation du zèle inhérent à la mise en place de fonctionnements réticulaires - s'ajoutent aux hésitations institutionnelles sur la reconnaissance de la démarche et participent à un univers représentationnel étendu.

La définition « inclusive » du réseau par le partenariat se nourrit ainsi à un premier niveau d'une situation qui maintient le réseau dans un certain flou, son approche dépendant étroitement du sens que chaque AS lui confère, des degrés d'implication des professionnels dans sa construction et dans son activation, et enfin de sa reconnaissance institutionnelle. Le travail en réseau peine à être réduit à une configuration unique et aisément repérable quels que soient les contextes institutionnels entourant sa mise en œuvre. Si le rapprochement récurrent entre réseau et partenariat correspond en partie à une certaine indifférenciation des deux pratiques, il témoigne également, et peut-être davantage, d'une définition mouvante en raison de la diversité des regards institutionnels portés sur son opportunité. La définition du réseau engage les professionnels à recourir à des repères directement issus de leurs propres pratiques, et les motifs de mise en œuvre du travail en réseau constituent à ce titre des indicateurs importants dans la qualification de cette démarche.

CHAPITRE 11. Les motifs de sollicitation du réseau comme indicateurs définitionnels.

Les motifs d'activation du réseau exposés par les AS dans les questionnaires et lors des entretiens ont été repérés et sériés afin de déterminer la portée conférée à cette démarche. A la **question 16** (« *Pouvez-vous énumérer des situations qui, dans l'exercice de votre fonction, vous engagent à solliciter un travail en réseau ? Les situations les plus courantes, les situations les plus rares* »), 119 situations courantes et 58 situations plus rarement à l'origine de cette démarche sont exposées.

L'ensemble des professionnels, tous secteurs d'activité confondus, évoquent un nombre conséquent de problématiques dont la résolution est envisagée à partir du réseau, et les exemples proposés témoignent d'une transversalité du travail en réseau, celui-ci se déployant au-delà des différences de missions et de fonctionnements institutionnels.

Le travail en réseau est ainsi perçu comme un outil pleinement mobilisable face à la multiplicité et la diversité des situations rencontrées, sa fréquence d'utilisation signant sa considération comme une pratique étroitement liée à la profession. Les représentations ne traduisent toutefois pas des quotidiens professionnels exclusivement organisés autour de cette approche, et il est intéressant de repérer sa place au sein des pratiques.

1. Le travail en réseau en tant qu'outil de traitement de problématiques spécifiques.

La différenciation peu aisée entre travail en réseau et pratiques partenariales est accentuée par le caractère répandu et entrecroisé de ces deux pratiques dans l'exercice des missions. Cette situation installe le travail en réseau comme un objet de représentation familial recueillant un large consensus quant à son intérêt, mais dans le même temps difficile à singulariser. L'examen des motifs d'activation du réseau dégage deux éléments principaux : la temporalité entourant la mise en œuvre du réseau d'une part et le rapport entre urgence et complexité des situations d'autre part.

1.1. Une modalité d'intervention définie par les différents temps de traitement de la problématique.

Les réponses à la **question 16** et les propos tenus en entretien montrent que le travail en réseau ne rassemble pas sous sa dénomination l'ensemble des interventions de type coopératif engagées dans l'exercice des missions. La considération d'un travail en réseau englobant la totalité des contacts engagés : « *J'ai le sentiment que dans toutes les démarches que je suis amenée à accomplir en faveur des personnes que je suis, je travaille en réseau.* » (E / Conseil Général) est très minoritaire. Seuls six AS (quatre exerçant au sein de Conseils Généraux, un à la CRAM et un dans le secteur justice) le décrivent comme un archétype des modalités d'intervention: « *C'est difficile de répondre à la question. Dans l'exercice de ma fonction, il me semble que je travaille en réseau en permanence.* » (E / Conseil Général).

Au-delà des discours peu nombreux (3 AS sur les 42 reçus en entretien) positionnant le travail en réseau comme découlant directement des missions : « *De toute façon, je travaille obligatoirement en réseau au vu des éléments que je dois rassembler pour le Juge.* » (E / Justice), le travail en réseau est décrit comme étant réservé au traitement de certaines problématiques qui se définissent comme ne pouvant être appréhendées à travers la seule intervention de l'AS. Cette précision détache la considération des démarches de réseau comme étant automatiquement et immédiatement engagées

quelles que soient les situations rencontrées. La temporalité entourant leur mise en œuvre est présentée comme un facteur de différenciation d'avec le partenariat.

A l'exception des projets d'action collective ou de la participation de l'AS à des réseaux déjà constitués : Réseaux d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents (REAAP), Réseaux d'Echanges Réciproques de Savoirs (RERS) etc., le travail en réseau n'est jamais présenté comme une démarche engagée dès la toute première prise de connaissance de la situation de l'utilisateur. Il est décrit comme étant consécutif à un premier temps d'intervention consacré à l'instauration d'une relation entre l'AS et l'utilisateur²⁴⁶. Ce préalable est fortement revendiqué par les professionnels rencontrés comme constituant le fondement même de l'intervention auprès de l'utilisateur. Les accompagnements se construisent dans leur grande majorité sur la base d'une relation duelle nourrie par la recherche de confiance mutuelle et bornée par la dimension de secret professionnel : « *Je me vois mal contacter le réseau sans avoir pris le temps de connaître la personne, de lui expliquer le sens de mon intervention et de savoir si elle est d'accord pour qu'on engage des choses.* » (E / Conseil Général).

La mise en œuvre du travail en réseau en tant que réponse à une situation nouvelle représente une perspective devant rester ponctuelle, étant réservée aux situations de grande urgence, ou correspondant à des contextes institutionnels ne permettant pas un traitement satisfaisant de la problématique²⁴⁷.

L'importance portée à la place de l'utilisateur limite l'activation immédiate et systématique d'une dynamique réticulaire. Le travail en réseau est ainsi nettement désigné comme une orientation restant de l'ordre de l'éventualité et conditionnée à une rencontre préalable entre l'AS et l'utilisateur. L'inscription trop rapide de ce dernier dans une dynamique de réseau est décrite comme potentiellement contre-productive, l'absence d'échanges et de concertation préalable dans le cadre d'une prise en charge individuelle pouvant générer un décalage entre la mobilisation des acteurs du réseau et la compréhension de l'utilisateur :

« *Dès fois, on va trop vite, on active tout le monde pour résoudre le problème de la personne, et la personne ne comprend pas ou comprend de travers les objectifs poursuivis par les différents professionnels. Il faut prendre le temps de bien expliquer les choses avant de les mettre en place.* » (E / Conseil Général).

La temporalité des interventions est présentée comme un point d'appui pour évaluer l'opportunité d'un travail en réseau : « *Avant de chercher quel réseau on doit mettre en place, c'est important de réfléchir à quel moment on le sollicite.* » (E / Hôpital). La mise en perspective de cette temporalité avec le rythme de l'utilisateur explique selon les AS certains dysfonctionnements du réseau. Les résultats peu probants de certaines actions concertées sont analysés à partir du décalage, et parfois de la confusion, entre l'élaboration par l'AS et les autres acteurs des réponses pouvant être engagées, et la compréhension par l'utilisateur de cette démarche dans laquelle il est censé occuper une place active. La précipitation de l'utilisateur dans une dynamique réticulaire dont il ne maîtrise ni les tenants ni les aboutissants est évoquée à plusieurs reprises pour illustrer une mise en circulation mal maîtrisée des composantes de la problématique à traiter. L'activation du réseau secondaire relève parfois davantage d'un automatisme que d'une orientation réfléchie, certains contacts entrepris s'accompagnant par

²⁴⁶ Même dans le cadre d'actions collectives, il est fréquent que l'AS pose la construction préalable d'une relation avec l'utilisateur comme un gage de sa possible inscription dans l'action collective envisagée. Le réseau n'est ainsi que rarement proposé à l'utilisateur comme une première réponse à sa demande et à ses besoins.

²⁴⁷ Plusieurs AS intervenant au sein de Conseils Généraux ont évoqué cette tendance en insistant sur l'amoncellement des dossiers ne permettant plus leur traitement dans des conditions satisfaisantes.

exemple d'une prise en compte trop superficielle du contexte de la personne, et notamment de son réseau primaire :

« On se galère à mettre rapidement en place une aide à domicile parce qu'il faut que la personne sorte au plus vite de l'hôpital. Avant de s'apercevoir que la fille de la patiente en question était d'accord pour prendre le relais en attendant que des propositions adaptées soient construites... » (E / Hôpital).

L'attention portée à la temporalité des contacts engagés et des interventions mises en œuvre dégage le réseau d'une considération d'un simple outil de traitement collectif des problématiques, et le situe dans un positionnement secondaire postérieur à la relation individualisée instaurée par le professionnel avec l'utilisateur, positionnement distinct du partenariat : *« Le partenariat, c'est ce qui existe et ce dont on peut se servir au niveau des orientations et des aides à trouver. Le réseau c'est comment, à quel moment, vers qui et pour quoi on adresse les usagers. »* (E / Education Nationale). Dans cette logique, la mobilisation du réseau s'inscrit dans une continuité des accompagnements précédemment engagés. Elle est de fait rarement concomitante aux premiers temps de la rencontre, correspondant plutôt à un projet d'accompagnement patiemment élaboré avec le bénéficiaire. *« Je m'aperçois en vous parlant que je ne pense jamais « réseau » quand je reçois une personne pour la première fois. »* (E / Conseil Général).

De cette temporalité parfois contrariée par les pressions institutionnelles et par un temps insuffisant consacré à l'émergence de la demande de l'utilisateur se dégage une délimitation du réseau comme une démarche destinée à favoriser par l'approche collective la résolution d'une problématique préalablement appréhendée dans une rencontre individuelle. Principalement considéré dans une continuité de la prise en charge, le travail en réseau est toutefois également associé au caractère urgent de certaines situations.

1.2. Les motifs d'activation du réseau : entre urgence et complexité des situations.

Le lien établi par les AS entre la gravité des problématiques rencontrées et la sollicitation du réseau mérite d'être abordé à l'aune de la temporalité. Dans cette perspective, il convient de déterminer si le travail en réseau se construit en fonction de cette gravité ou s'il s'envisage plutôt en fonction de l'urgence des réponses devant être apportées.

Cette distinction entre gravité des problématiques et urgence des réponses est loin d'être anodine, l'oscillation des travailleurs sociaux entre le risque de minimiser cette gravité et une exagération possible de son caractère urgent n'étant pas sans influencer le choix de solliciter le réseau et la nature des réponses à mettre en œuvre²⁴⁸.

Dans sa faculté à rassembler un nombre conséquent d'intervenants autour d'une même situation, le travail en réseau pourrait être considéré comme un outil privilégié dans le traitement des situations d'urgence, la mobilisation collective résonnant comme une garantie de réponses rapides et complémentaires à travers une addition de moyens et de compétences. Cette logique ne s'observe pas dans les propos des AS. L'urgence ne constitue pas un facteur systématiquement mobilisateur d'une

²⁴⁸ L'urgence est en effet toujours relative car nourrie par la subjectivité inhérente à toute évaluation par un travailleur social ou une équipe d'une situation donnée. L'évaluation par les professionnels de la nature et de la gravité d'une situation rencontrée ne trouve pas toujours une correspondance directe avec la présentation faite par l'utilisateur de cette même situation et doit s'appuyer sur des faits objectifs qu'il est parfois difficile de rassembler.

action de réseau et les entretiens montrent l'existence d'une différenciation assez nette entre urgence et complexité des problématiques.

L'urgence est en effet un facteur peu évoqué pour justifier l'activation du réseau. 5 AS seulement sur 119 suggèrent l'existence de ce lien de cause à effets au niveau de la **question 16** (« *Pouvez-vous énumérer des situations qui, dans l'exercice de votre fonction, vous engagent à solliciter un travail en réseau ? Les situations les plus courantes, les situations les plus rares* »)²⁴⁹. Les professionnels ne considèrent pas le travail en réseau comme étant principalement destiné à résoudre les situations d'urgence. « *Il faut faire attention de ne pas confondre urgence et précipitation sinon on envoie les trois-quarts de nos situations dans le réseau ! Il faut toujours essayer de déterminer l'urgence, car il y a urgence et urgence.* » (E / Conseil Général).

Dans les propos des AS, le mot « urgence » est peu employé, excepté pour qualifier les situations caractérisées par un danger imminent et qui entraînent *de facto* une orientation très rapide vers les services compétents. Ces situations relèvent pour les professionnels d'une démarche partenariale, et non de réseau, obéissant à des protocoles précis et repérés, tels par exemple les signalements d'enfants en situation de danger. Les situations relevant de l'urgence sont encadrées par des repères législatifs et institutionnels, et ne nécessitent pas le plus souvent la mise en œuvre du réseau pour déterminer la réponse à apporter : « *A la limite, les cas d'urgence ne sont pas forcément les plus difficiles à gérer car on connaît la marche à suivre.* » (E / Conseil Général).

Au caractère urgent des situations est ainsi préférée la nature complexe de certaines problématiques pour justifier l'activation du réseau. 44 AS y font plus ou moins explicitement référence au niveau de la **question 16**. Cette tendance se confirme dans les entretiens, l'activation du réseau répondant nettement à l'impossibilité pour l'AS de cerner à lui seul la totalité de la problématique et d'y apporter une réponse circonstanciée. La « *complexité dans la clarification de la problématique* » (E / Entreprise) émerge des différents discours tel un élément fondateur de la dynamique de réseau.

Le rapport entre cette complexité et l'engagement de l'AS dans une dynamique réticulaire ne s'établit pas sur un choix du réseau par défaut, seul un professionnel indiquant s'inscrire dans cette logique : « *Je fais appel au réseau quand je ne sais pas quoi faire ou que d'autres sont plus calés que moi.* » (E / Entreprise). Dans les situations considérées comme ne relevant pas de la compétence professionnelle des AS ou ne correspondant pas à leurs missions, l'intervention n'est pas envisagée sous l'angle du travail en réseau mais plutôt sous celui de la réorientation à travers le partenariat. Le travail en réseau est uniquement cité lorsqu'il sous-entend une posture de pairage à travers un accompagnement, même minimal, de l'utilisateur vers les services compétents ou habilités :

« *Quand je constate que la personne a été mal orientée ou que je ne pourrai pas l'aider par rapport à un problème précis, je l'adresse aux bons services, mais je me fends quand même d'un coup de fil avant pour prévenir de son arrivée.* » (E / Conseil Général).

Hormis quelques rares témoignages de professionnels reconnaissant saisir ponctuellement le réseau pour s'exonérer rapidement de la prise en charge de situations difficiles et consommatrices de temps : « *J'avoue que parfois je me décharge de certaines situations en adressant la personne vers d'autres partenaires... Par fatigue... Et par manque de temps à lui consacrer.* » (E / Conseil Général), le

²⁴⁹ Trois d'entre eux évoquent des urgences relevant du logement (expulsions), un évoque les tentatives de suicide survenant dans le cadre scolaire et un autre enfin qualifie l'urgence en termes d'aides financières ou alimentaires devant être très rapidement trouvées.

travail en réseau reste majoritairement attaché à l'accompagnement de l'utilisateur, même si cet accompagnement est de courte durée dans le cas d'une orientation rapide de la personne vers d'autres services. Le traitement par le travail en réseau de la complexité des situations est ainsi systématiquement pensé en termes d'investissement préalable de l'AS dans la problématique à travers une évaluation de la nature et du degré de gravité de la situation.

La polyvalence considérée par un nombre conséquent d'AS comme un élément caractéristique de la profession n'est pas traduite dans les entretiens en termes de compétences exhaustives permettant le traitement de l'ensemble des situations rencontrées dans l'exercice des missions. Elle est au contraire définie comme une capacité à appréhender la multiplicité et la diversité des situations présentées par les usagers, dans un souci d'écoute et d'accompagnement de ces derniers vers une résolution des difficultés exprimées ou repérées. Le travail en réseau est posé comme un outil potentiellement mobilisable pour satisfaire à cette complexité. La connaissance des différents partenaires, dont ceux spécialisés dans la prise en charge de situations singulières, est alors désignée comme un pré-requis nécessaire à un exercice cohérent des missions, et l'orientation des usagers vers ces services correspond dans les discours à une démarche partenariale. Le réseau vient compléter dans une logique pragmatique la sollicitation de ces différents partenaires dans la perspective d'une adéquation et d'une personnalisation des réponses pouvant être envisagées. Cette question de la complexité en tant que motif d'activation du réseau se précise à partir de la catégorisation des situations évoquées par les AS.

1.3. Nosographie des situations complexes à l'origine de l'activation du réseau.

La proximité étymologique des mots « complexe » et « réseau » justifie l'association opérée par les AS entre complexité des problématiques et mise en œuvre d'une démarche de réseau²⁵⁰. Le traitement des situations complexes par une action de réseau se nourrit d'une double attente : analyser la situation complexe et élaborer une intervention concertée permettant sa résolution²⁵¹.

La complexité des situations évoquées par les AS s'établit à partir de deux principaux facteurs générateurs de dynamiques réticulaires :

- La gravité de la situation, lorsqu'elle est renforcée par la présence et l'entrecroisement de facteurs multiples empêchant la mise en œuvre immédiate d'une démarche d'orientation vers un partenaire compétent.
- L'intensité émotionnelle dégagée par la nature et le degré des difficultés présentées par l'utilisateur.

La combinaison dans une même situation de ces deux facteurs produit la complexité et aboutit régulièrement à une activation du réseau. Les AS insistent sur leurs difficultés à appréhender de façon simultanée la situation complexe de l'utilisateur et l'émotion provoquée par la gravité ou l'intensité des problèmes présentés.

Les tentatives de suicide et les violences faites aux femmes constituent des exemples plusieurs fois abordés: « *Moi, les violences conjugales, j'ai du mal. J'ai du mal à rester objective et à faire*

²⁵⁰ Le mot « complexe » provient du latin « complexus » (fait d'éléments imbriqués, tissés ensemble) et « cum plectere » (plier, entrelacer), renvoyant ainsi à l'imagerie du réseau en tant que tissage.

²⁵¹ L'analyse d'une situation se construit sur une démarche de compréhension et d'articulation de ses différentes composantes dans l'objectif d'expliquer les causes de sa dégradation. Nous observons que le verbe « expliquer » est issu de « explicare » (déplier, dérouler) issu de « plexere » (tresser, entrelacer). Il entretient ainsi un lien direct avec les dimensions de complexité et de réseau.

correctement mon travail. Du coup, j'aime bien quand on peut être à plusieurs pour traiter ce genre de situation. » (E / Conseil Général), leurs effets déstabilisants se conjuguant avec l'impossibilité de se confronter seul à la problématique : *« Il ne faut pas se leurrer, on ne peut pas gérer seule le suivi de quelqu'un qui a des idées suicidaires. Il faut impérativement travailler avec d'autres professionnels. »* (E / Hôpital).

Bien que ces situations ne constituent pas le quotidien principal des AS rencontrés en entretien, elles symbolisent pleinement cette question de la complexité. Leur traitement à travers l'activation du réseau répond autant à la difficulté d'élaboration de réponses adaptées et efficaces, qu'au sentiment d'isolement parfois durement ressenti par les professionnels, l'intensité de certaines situations n'étant pas toujours prise en compte par une organisation institutionnelle soutenance : *« C'est parfois difficile, certaines situations sont particulièrement dures, et on a l'impression de devoir se les coltiner seul, vraiment tout seul. »* (E / Conseil Général). Le recours au réseau permet de relativiser des problématiques particulièrement anxiogènes et l'aspect affinitaire constitue le moteur principal de son activation, la recherche de soutien interprofessionnel ou interpersonnel prévalant sur l'aspect technique des réponses collectives pouvant être envisagées. L'affinitaire est clairement revendiqué dans l'optique de se rassurer personnellement et professionnellement, la complexité de certaines situations renvoyant à un sentiment d'impuissance parfois difficile à dépasser : *« Il y a des jours où on a l'impression de ne servir à rien, d'être dans l'incapacité d'apporter la moindre réponse aux situations qu'on a à gérer. Alors on se téléphone pour se remonter un peu le moral. »* (E / Conseil Général).

Le peu de reconnaissance institutionnelle ressentie par certains AS ne facilite pas l'approche concertée de certaines situations. Des AS exerçant en entreprise insistent sur cette solitude face aux problématiques complexes. L'organisation de certaines entreprises ajoute l'isolement à la solitude, le démantèlement des réseaux habituellement sollicités pénalisant les professionnels dans l'exercice de leurs missions :

« Dans la résolution d'un problème rencontré par un agent, on va s'appuyer sur son réseau à lui (famille, amis, etc.) mais aussi sur son réseau professionnel : collègues, chefs, etc. Dans les anciennes organisations, les chefs étaient grosso modo sur les mêmes sites, ou en tout cas sur les mêmes secteurs d'intervention, ce qui fait que si on avait un agent qui rencontrait un problème dans le cadre du travail, on pouvait rencontrer de visu son responsable et en discuter. Les nouvelles organisations ont fait que les chefs sont loin, et pas obligatoirement sur notre secteur. Ce n'est plus la même relation, on ne peut plus résoudre les choses de la même façon. Le travail en réseau est délégitimé, ou renvoyé à quelque chose qui relève uniquement de la sphère privée. » (E / Entreprise).

Convoqué à l'interface de ces deux éléments : complexité de certains accompagnements individuels et gestion émotionnelle des situations, le réseau répond à plusieurs attentes tout en poursuivant plusieurs objectifs. La diversité des représentations trouve un début d'explication : le caractère polyvalent de l'outil « réseau » facilite une activation des dynamiques de coopération découlant en partie de critères d'appréciation inévitablement subjectifs. L'approche des situations complexes est à ce titre marquée par une oscillation des AS entre d'une part un travail de détermination des limites de l'accompagnement individuel et d'autre part l'appel au réseau pour répondre à la nature de la problématique rencontrée et aux interrogations d'ordre psychoaffectif.

1.3.1. Les situations d'enfants en danger ou en risque de danger : le réseau à l'épreuve de la complexité.

Les exemples évoqués par les AS pour illustrer la complexité de certaines situations montrent une prépondérance des problématiques relevant de l'enfance en danger. Parmi les 44 AS ayant désigné dans leur réponse à la **question 16** (« *Pouvez-vous énumérer des situations qui, dans l'exercice de votre fonction, vous engagent à solliciter un travail en réseau ? Les situations les plus courantes, les situations les plus rares* ») la complexité des situations comme facteur d'activation du réseau, 18 évoquent ces problématiques.

Tableau 39 : Répartition par secteur d'activité des situations d'enfance en danger considérées comme facteur d'activation du réseau.

	Conseil Général	Education Nationale	Handicap	Hôpital	Total
As évoquant l'enfance en danger	9	7	1	1	18

Les AS concernés insistent sur le respect des procédures encadrant les signalements d'enfants en danger, mais la connaissance précise des protocoles institutionnels et du cadre législatif n'empêche pas selon eux que le réseau soit parfois activé dans une démarche de réassurance professionnelle : « *Pour être sûre que je ne fais pas de bêtises, je téléphone à une collègue du Conseil Général.* » (E / Education Nationale). La solitude ressentie face à la gestion de ces situations particulièrement déstabilisantes justifie souvent à elle seule la sollicitation du réseau en tant que soutien technique et logistique : « *On est souvent un peu seule pour gérer ces affaires-là, je préfère m'entourer d'avis différents* » (E / Conseil Général). Le réseau est ici considéré comme une organisation à même de soutenir la responsabilité professionnelle engagée dans les réponses apportées : « *Faire un signalement ce n'est pas anodin, ça va tout bousculer au niveau de l'élève et de sa famille* » (E / Education Nationale). La dimension affinitaire est à nouveau désignée comme un critère important dans les choix des acteurs contactés à travers le besoin de « *parler en confiance* » (E / Education Nationale). Cette recherche d'un interlocuteur de confiance est également réactive à un fonctionnement institutionnel considéré comme « *lourd* », « *peu soutenant* » (E / Conseil Général) avec une tendance à « *se décharger sur l'AS de ces situations bien lourdes.* » (E / Education Nationale).

Le recours au réseau en tant que soutien représente une démarche très répandue, les problématiques touchant à l'enfance en danger sont décrites comme « *déstabilisantes* » (E / Education Nationale), « *dérangeantes et parfois insupportables* » (E / Conseil Général), ne pouvant laisser l'AS « *indifférent* » (E / Conseil Général). Le réseau est envisagé comme un moyen de se dégager de l'emprise de ces problématiques, les contacts établis avec d'autres acteurs visant à partager l'émotion suscitée par certaines situations et à prendre du recul par rapport aux démarches :

« *On est parfois confronté à des situations qui dépassent l'imaginable. Il ne faut pas croire qu'on traverse tout ça tranquillement. Quand ça m'arrive, je sollicite mon réseau professionnel mais aussi personnel pour pouvoir reparler des choses et analyser plus tranquillement la situation.* » (E / Conseil Général).

Le réseau fonctionne dans ce contexte en tant que tiers dans une relation AS / usagers marquée par l'intensité des problématiques. La continuité de l'exercice des missions ne saurait selon plusieurs professionnels être assurée sans un espace de reprise et de dépassement des situations délicates.

La recherche d'appuis techniques pour parfaire l'observation et les évaluations effectuées, dans le cas par exemple des informations préoccupantes ou des situations de suspicions de maltraitance, constitue également un motif d'activation du réseau. Plusieurs AS insistent sur leur besoin de compléter leurs évaluations par la sollicitation de regards extérieurs, la prudence apportée à l'acte de signalement et la volonté de produire des écrits précis et objectifs justifiant le recours au réseau : « *Quand j'ai des doutes ou que je ne sais pas trop comment formuler les choses par écrit, je sollicite un collègue éduc. spé.* » (E / Conseil Général). La difficulté d'objectiver les situations familiales perçues comme potentiellement maltraitantes nécessite selon ces professionnels une approche plurielle permettant le repérage et la mise en sens des signes annonciateurs du dysfonctionnement familial. L'insistance quasi unanime des AS scolaires sur le lien entre absentéisme scolaire et risque de danger²⁵² témoigne de cette préoccupation. L'absentéisme est considéré comme un symptôme de dysfonctionnement familial à ne pas minimiser et nécessitant une approche croisée et concertée, susceptible d'être apportée par le réseau.

L'attention portée par les AS aux situations de l'enfance en danger s'oriente nettement vers une demande de réflexion et d'action plurielles, demande qui ne semble pas systématiquement trouver réponse dans les organisations institutionnelles en place. Le réseau est parfois préféré aux espaces dédiés aux analyses collectives des situations complexes (réunions de travail, concertations avec des partenaires extérieurs, etc.), espaces considérés comme étant en nombre insuffisant ou bien comme ne répondant pas pleinement aux attentes des professionnels. Face aux situations anxiogènes, le réseau est régulièrement présenté comme une organisation parallèle aux dispositions institutionnelles et sollicité pour l'analyse des actions engagées et la réassurance professionnelle et personnelle. Il devient un outil complémentaire, voire même parfois supplétif, à des dispositions institutionnelles considérées comme absentes, obsolètes ou peu opérantes, au risque de voir la fonction des espaces formels annulée par le recours à des organisations plus informelles : « *De toute façon, les réunions de synthèse ne sont pas toujours intéressantes et aidantes, je préfère causer des situations avec mon réseau perso.* » (E / Justice)²⁵³.

Le traitement des situations relatives à l'enfance s'accompagne ainsi régulièrement d'une sollicitation du travail en réseau parallèle aux dispositifs institutionnels, fonctionnement justifié par le caractère complexe de ces situations. Celles-ci engagent l'AS à prendre des décisions rapides et circonstanciées, et l'urgence des problématiques ne peut se satisfaire d'interventions différées, inadaptées, au risque de ne pas répondre aux dispositions légales. A la gravité des situations et aux effets émotionnels qu'elles génèrent s'ajoute la nécessité de proposer rapidement un début de résolution des difficultés de l'usager, et le recours au réseau s'inscrit dans une optique d'organiser au plus vite un système cohérent de réponses à l'urgence. Dans cette temporalité singulière, le réseau est sollicité en complément des dispositifs partenariaux existants, ceux-ci étant décrits comme parfois difficiles à articuler ou à mettre en œuvre. La superposition entre caractère formel et informel des interventions est à nouveau repérable dans les discours. En se glissant au cœur des pratiques professionnelles tel un levier

²⁵² 5 AS de l'Education Nationale accolent ces deux notions dans leur réponse à la question 16.

²⁵³ Le recours au réseau peut aller jusqu'à annuler certaines des réponses institutionnelles aux demandes formulées par des professionnels. Un AS relate que la mise en place par le responsable d'une Maison du Département de réunions d'échanges en réponse à une demande depuis longtemps exprimée par les AS s'est traduite par un échec, aucun professionnel ne s'étant présenté à la première séance prévue. Les revendications concernant les insuffisances de l'institution avaient finalement trouvé un début de réponse dans un fonctionnement de réseau informel, fonctionnement ayant au final rendu inopérante la proposition institutionnelle.

susceptible d'initier une dynamique de résolution des difficultés à traiter, le recours au réseau devient synonyme de construction et d'agencement d'éléments de réponse singuliers.

Le réseau apparaît particulièrement sollicité en réponse à des situations relevant de la grande précarité et la figure du « réseau-bricolage » émerge dans les discours des AS comme une modalité d'intervention précieuse.

1.3.2. Le « réseau-bricolage » en réponse aux situations de grande précarité.

A l'instar des problématiques relevant de l'enfance en danger, les situations de grande précarité sont régulièrement définies en tant que situations complexes. Si l'expression « *grande précarité* » n'est mentionnée qu'à cinq reprises dans les réponses des AS à la **question 16** (« *Pouvez-vous énumérer des situations qui, dans l'exercice de votre fonction, vous engagent à solliciter un travail en réseau ? Les situations les plus courantes, les situations les plus rares* »), un nombre conséquent d'items permet de préciser le lien fort existant entre la dégradation des situations individuelles et/ou familiales et l'activation du réseau. 23 AS sur 42 précisent la complexité des situations comme relevant de problématiques de grande fragilité et de précarité massive. Dégradation sociale, physique, psychique, financière, relationnelle caractérisent une part importante des situations à traiter, et le réseau est largement sollicité.

La charge émotive associée à ces situations est forte et incite là aussi à se tourner vers le réseau :

« On se coltine parfois le fin fond de la misère. C'est nécessaire de ne pas rester seule, alors on se la partage avec d'autres collègues [rires]. Il n'y a pas de raison de garder tout ça pour soi, c'est trop dur. » (E / Conseil Général),

mais la sollicitation d'autres acteurs pour un soutien personnel est nettement moins envisagée. Le travail en réseau est plutôt engagé dans une recherche rapide de réponses concrètes pour l'usager, au regard de la densité des difficultés à prendre en compte.

L'urgence et la gravité sont présentées comme des facteurs qui empêchent ou limitent la résolution des difficultés rencontrées à travers la seule mobilisation des dispositifs institutionnels classiques. L'urgence se heurte à l'impossible mise en œuvre immédiate des réponses existantes (absence de places dans les lieux d'hébergement, liste d'attente dans les services, absence de personnel disponible pour traiter l'urgence, etc.), et les réponses à envisager se révèlent particulièrement complexes en raison de la coexistence chez un même usager de plusieurs problématiques nécessitant une réponse plurielle :

« La grande précarité, ce n'est pas ce qu'il y a de plus facile. Tout est tellement emmêlé : problèmes psy, problèmes financiers, familiaux, etc., qu'on ne sait pas trop par quoi commencer. Alors effectivement là je pense au réseau très rapidement afin de prendre en charge la globalité de la situation en se répartissant les problèmes à gérer. » (E / Conseil Général).

L'intrication de ces facteurs constitue un motif principal d'activation des réseaux, l'AS se confrontant à l'impossibilité de démêler à lui seul l'écheveau des difficultés présentées par l'usager. Cette impossibilité est pour plusieurs professionnels accentuée par une organisation de plus en plus paradoxale des dispositifs institutionnels existants ayant tendance à se structurer sur une segmentation se voulant rationnelle des difficultés :

« On va bientôt devoir décomposer l'usager en fonction de ses problèmes : un guichet pour les problèmes administratifs et financiers, un guichet pour les difficultés d'éducation des enfants,

un guichet pour les problèmes conjugaux, un guichet pour les problèmes psys, etc. Alors que notre intervention ne peut se penser que sur une prise en charge globale de la personne. » (E / Conseil Général).

Les situations de grande précarité sont caractérisées à partir de la coexistence de plusieurs problématiques ne pouvant être traitées isolément ou successivement, l'intervention de l'AS nécessitant de gérer simultanément plusieurs de ces aspects pour engager un début d'évolution. La rencontre entre le caractère multifactoriel de certaines problématiques et la segmentation des réponses institutionnelles pose d'emblée les limites de l'intervention, et le réseau est rapidement sollicité pour insuffler une prise en compte globale de la situation en lieu et place d'une approche additionnelle de réponses spécifiques.

Envisagé sous l'angle d'une dynamique de rassemblement de réponses potentiellement éparées dans une intervention rapide et cohérente, le réseau supplante un partenariat parfois jugé inopérant, au vu des insuffisances matérielles et humaines ou de lourdeurs de fonctionnement ralentissant les démarches : *« Si on attend que le dossier passe en commission, alors là on n'est pas sorti d'affaire... »* (E / Conseil général). Considéré comme plus complet que les dispositions partenariales institutionnelles : *« Si je me contente d'utiliser ce qui est prévu par le service pour gérer les situations d'urgence, les gens risquent d'attendre longtemps ! Alors je passe par le réseau... »* (E / Conseil Général), le réseau se déploie sur un champ d'action plus large, principalement par le biais d'une mobilisation d'acteurs institutionnels ou non, et à travers des réponses relevant des dispositifs de droit commun ou bien construites *« avec les moyens du bord »* (E / Hôpital).

Activé par l'impérieuse nécessité d'engager des réponses dans un temps très court, le réseau est étroitement lié au *« système D »* (E / Hôpital) et la dimension affinitaire s'érige telle une constante. L'urgence est mise en avant pour justifier ce qui pourrait être considéré comme étant de l'ordre du passe-droit ou du contournement institutionnel, la confiance partagée et la réciprocité dans les services rendus constituant les principaux critères de sélection des acteurs sollicités pour participer à la construction d'une réponse immédiate : *« Heureusement que j'ai quelques entrées à la CAF avec des assistants sociales qui sont d'anciennes collègues à moi, sinon le déblocage de certains dossiers arriverait trop tard pour certaines situations. »* (E / Conseil Général).

L'importance de l'informel et du *« bricolage »* est ainsi traduite comme un moyen de répondre aux impératifs des prises en charge sans générer trop de discontinuité dans le suivi de l'utilisateur. Plusieurs AS intervenant en milieu hospitalier témoignent de la difficulté de concilier les protocoles de fin de prise en charge avec la réalité sociale des patients, les préconisations du secteur médical se heurtant parfois de manière frontale à la situation de grande précarité de certains usagers : *« On nous dit que le patient est guéri et qu'il doit sortir, mais quand il n'a ni logement, ni ressources, ni famille, les ennuis commencent ! »* (E / Hôpital). L'activation du réseau répond alors à une double urgence, celle liée à la situation sociale de l'utilisateur, et celle découlant de la pression de l'institution soignante. Confronté à la nécessité de concilier l'injonction de sortie avec les impossibilités matérielles et / ou la fragilité psychique du patient, l'AS se tourne naturellement vers le réseau, vers son réseau, dans une recherche de solutions rapides et acceptables. Le réseau est décrit comme un *« réservoir de trucs et de bons plans »* (E / Hôpital), sollicité pour réaliser la sortie de l'utilisateur *« du mieux qu'on peut en bricolant à droite à gauche. »* (E / Hôpital). La majorité des AS travaillant dans ce secteur pointe l'existence de difficultés à faire reconnaître et intégrer la dimension sociale du patient dans la démarche de soins, la

logique comptable de lits à libérer limitant pour beaucoup la construction de réponses se voulant globales, cohérentes et humaines.

L'instauration de relations affinitaires avec les professionnels du corps médical est dès lors présentée comme le seul moyen de différer une sortie ne remplissant pas des conditions sociales minimales, et les tentatives d'établir des liens de confiance avec les médecins constituent une démarche régulièrement mise en œuvre pour co-construire une réponse conciliant sortie d'hospitalisation et intérêt de l'usager : « *Comme on s'entend bien avec le médecin, il rallonge parfois l'hospitalisation de quelques jours pour qu'on trouve une solution de sortie adaptée au patient.* » (E / Hôpital). Cette articulation problématique entre logique médicale et réalité sociale des usagers en situation de grande précarité²⁵⁴ pose le réseau comme un outil de conciliation visant à éviter une rupture supplémentaire dans le parcours de la personne, par le biais d'une conjonction des réponses formelles (institutionnelles) et des initiatives relevant du bricolage : « (...) *le travail social, c'est toujours l'art de se déplacer dans des systèmes de contraintes avec lesquels il faut jouer, trouver un chemin.* » (Autès, 1999, p.258).

Le lien de cause à effet entre précarité des situations et recours au réseau ne procède toutefois pas d'une seule logique linéaire et progressive qui conditionnerait la fréquence d'activation du réseau à l'intensité de la problématique de l'usager. Si cette corrélation existe bel et bien, elle est toutefois modulée et complétée par une deuxième considération mise en avant par les AS : celle d'un lien entre activation du réseau et complexité des réponses institutionnelles. Dans les propos recueillis, la complexité des réponses à apporter aux situations de grande précarité est associée à la problématique inhérente à l'usager mais également, et souvent dans des proportions plus importantes, aux limites des dispositions institutionnelles existantes. L'affectation plusieurs fois constatée de l'adjectif « complexe » à l'exercice même des missions plutôt qu'aux difficultés présentées par les usagers témoigne d'un ressenti partagé par beaucoup de professionnels sur un contexte général marqué par des moyens institutionnels et humains insuffisants²⁵⁵.

Les situations de grande précarité confirment le constat effectué au sujet des problématiques de protection de l'enfance. Le rapport entre complexité des situations et activation du réseau ne peut s'étudier uniquement sous l'angle des motifs de recours à cet outil en fonction du degré de gravité des problématiques, devant également prendre en compte la dialectique existant entre évaluation des besoins immédiats de l'usager et panel des réponses institutionnelles disponibles à mettre en œuvre. Le recours au réseau s'opère régulièrement sur le décalage temporel entre la rapidité des réponses devant être apportées à l'usager et la capacité de mobilisation des dispositifs institutionnels. L'activation du réseau affinitaire et le « système D » constituent une réponse à ce décalage, en visant prioritairement la réduction du temps de réaction des dispositifs institués. La fonction du réseau se précise dès lors en tant qu'aménagement d'une temporalité de réponses institutionnelles défavorable à

²⁵⁴ Cette articulation complexe illustre par ailleurs parfaitement l'inscription difficile du réseau dans une combinaison entre logique verticale et logique horizontale, dimension constitutive, comme on l'a vu, des enjeux du recours au réseau.

²⁵⁵ Si certains AS considèrent que les problématiques des usagers se sont transformées et aggravées au cours des dernières années, notamment à travers un affaiblissement du lien social ayant fortement limité les liens de solidarité, d'autres, majoritaires en nombre, estiment que la complexité de certaines situations résulte d'une posture démissionnaire de la sphère politique : « *De toute façon, les personnes en grande solitude, démunies, isolées, tout le monde s'en fout et on a de moins en moins de solutions à leur proposer. Pour peu qu'elles ne soient pas très revendicatives, le système risque de les oublier. Après l'exclusion, le pire c'est l'oubli social.* » (E / Conseil Général).

l'utilisateur, les dynamiques de contournement de l'institué portées par le réseau traduisant une recherche d'adéquation de l'existant à la problématique.

Ce constat interroge le sens conféré au réseau en termes d'orientation de l'utilisateur. Le recours au réseau correspond-il à la recherche concertée d'une orientation adaptée à l'utilisateur, ou s'engage-t-il plutôt à partir d'un constat de carence en termes de dispositifs susceptibles de prendre en charge sa situation ? La recherche d'une orientation globalement satisfaisante à travers la mobilisation d'une réflexion collective apparaît à ce niveau un facteur d'activation du réseau.

2. La réflexion collective et l'orientation concertée comme éléments de clarification définitionnelle.

Les réponses à la **question 16** (« *Pouvez-vous énumérer des situations qui, dans l'exercice de votre fonction, vous engagent à solliciter un travail en réseau ? Les situations les plus courantes, les situations les plus rares* ») s'organisent autour de deux axes principaux :

- l'activation du travail en réseau s'envisage dans une recherche de réflexion que nous qualifions de « collective » car se construisant à travers la sollicitation d'autres acteurs internes ou externes à l'institution dans l'optique d'échanger autour d'une situation présentée par un utilisateur.
- l'activation du travail en réseau s'envisage dans une démarche d'orientation que nous qualifions de « concertée » car collectivement élaborée à travers une mobilisation d'acteurs différents pour proposer une réponse concrète à l'utilisateur.

37 AS évoquent des situations relevant d'une démarche d'orientation et 14 décrivent des démarches au sein desquelles le réseau est principalement activé en tant qu'outil de réflexion²⁵⁶. Cette répartition représente le travail en réseau comme un outil pratique favorisant l'accompagnement de l'utilisateur vers une structure ou un service adaptés à ses besoins, et comme un moyen de penser les problématiques à travers la mise en commun d'avis et de compétences complémentaires.

2.1. Une activation du réseau fondée sur une recherche de réflexion.

Parmi les 14 AS ayant explicitement cité la réflexion comme motif d'activation du réseau, 10 organisent cette démarche autour des situations présentées par les utilisateurs. 2 seulement mettent en lien le réseau avec une réflexion générale portant sur l'« *étude de nouvelles lois* » (Q / CMP) ou sur la mise en œuvre de modalités de coopération partenariale : « *Etablissement de protocole entre professionnels sur des thèmes précis (exemple la violence conjugale)* » (Q / Hôpital).

La dimension de réflexion associée au réseau est majoritairement envisagée à partir de la situation des utilisateurs, et la complexité de certaines problématiques est à nouveau désignée comme fondatrice de cette démarche. Cette complexité inscrit l'activation du réseau comme un préalable avant l'action : « *Dans une situation d'élèves où des questions se posent sur l'aide à apporter, je fais appel à mes collègues pour expliciter, décortiquer ce qui se passe.* » (E / Education Nationale). Ce préalable est revendiqué comme la garantie de dissocier urgence des situations et précipitation des réponses à apporter : « *Pour ne pas foncer tête baissée dans certaines situations bien tordues, je fais appel à mon réseau pour réfléchir à ce que je dois faire.* » (E / Conseil Général).

²⁵⁶ Plusieurs réponses peuvent être comptabilisées dans les deux dimensions.

La réflexion recherchée à travers la sollicitation du réseau porte en partie sur l'analyse du positionnement adopté par l'AS face à une situation particulière, analyse qui trouve dans le réseau une réponse aux insuffisances institutionnelles repérées dans ce domaine :

« On est un peu seules dans le travail, et dans le service il n'y a pas vraiment de temps de prévu pour faire de l'analyse des pratiques. Alors quand je suis embarrassée par rapport à une situation, j'échange avec une collègue avec qui je m'entends bien. Ça m'aide à clarifier le sens de mon intervention. » (E / Conseil Général).

Le caractère informel du réseau est à nouveau évoqué comme favorisant des échanges plus approfondis et plus authentiques:

« Bien sûr qu'on peut évoquer des questionnements sur sa pratique lors des réunions de synthèse, mais ce n'est pas pareil, il faut oser s'exposer devant tout le monde. C'est vrai qu'en sollicitant mon réseau personnel, je trouve toujours quelqu'un avec qui je peux parler plus librement, à qui je peux confier mes doutes et mes questionnements. » (E / Handicap).

Les relations affinitaires favorisent une écoute attentive, non jugeante, le partenariat ne se développant pas dans ce registre: *« Le partenariat, c'est plus tenter de résoudre ensemble une situation, ce n'est pas trop pour parler de soi et de ses pratiques. » (E / Hôpital).* La réflexion de type partenarial est fondée sur la mise en commun d'analyses produites par les différents acteurs au sujet d'une situation donnée, et la réflexion sur les pratiques des AS est plus sensiblement recherchée dans le réseau.

Cette distribution entre réseau et partenariat se précise avec le rapport du réseau avec les réunions de synthèse et/ou de coordination. Ces réunions constituent des éléments de définition du réseau très minoritaires²⁵⁷, mais elles sont parfois évoquées en réponse à la **question 20** (*« Faites-vous une différence entre travail en réseau et partenariat ? Si oui, laquelle ou lesquelles ? »*) pour distinguer le réseau du partenariat : *« Le partenariat, c'est plus formel, plus lié à des protocoles, à des organisations institutionnelles. C'est les réunions de synthèse, les points de coordination. » (Q / Conseil Général).*

L'approche croisée de ces résultats met en évidence la considération à un double niveau de la réflexion nécessaire à l'exercice des missions. La grande majorité des professionnels considère que la démarche de rassembler dans une réunion de synthèse différents acteurs concernés par la situation d'un usager relève du partenariat, mais ils reconnaissent dans le même temps combien les relations entre les acteurs sont facilitées par leur appartenance au réseau : *« C'est quand même plus facile de réfléchir et d'échanger en réunion avec des professionnels que l'on connaît par ailleurs et qu'on apprécie. » (E / Hôpital).* Les relations réticulaires se portent ainsi en soutien des échanges partenariaux, les réunions de synthèse illustrant la superposition des relations professionnelles et des relations affinitaires dans les espaces de travail. Considérée par l'ensemble des professionnels comme une dimension indissociable des missions, la réflexion se déploie dans des allers et retours complémentaires entre organisations formelles des modalités de coopération (partenariat) et contacts informels issus des réseaux.

Le réseau est considéré comme un outil favorisant la qualité des analyses produites autour d'une situation que le seul partenariat peine parfois à garantir :

²⁵⁷ Au niveau des réponses à la **question 13** (*« Si l'on vous dit « réseau », quels sont les cinq premiers termes, désignations, expressions ou adjectifs, qui vous viennent spontanément à l'esprit »*), les items « réunions », « concertation » et « synthèses » obtiennent tous les trois une fréquence égale à 1, ce qui les confine dans un statut d'éléments définitionnels très confidentiel.

« Si on se cantonnait aux synthèses, l'analyse resterait souvent un peu superficielle. On ne se connaît pas forcément tous, on n'a pas forcément les mêmes logiques de pensée et d'intervention. Et puis, il y a toujours des enjeux de pouvoir, des désaccords entre les institutions concernées. La circulation de la parole n'est pas toujours facile, et puis il n'y a pas assez de synthèses. Avec une ou deux par an, ça ne suffit pas pour gérer au mieux les situations. » (E / Conseil Général).

Le recours au réseau s'inscrit ainsi dans une logique se voulant complémentaire à des temps formels parfois considérés comme étant trop ponctuels pour garantir une continuité de réflexion et d'action, ou se révélant *« souvent décevants »* (E / Conseil Général) quant à la qualité des échanges et la pertinence des orientations envisagées. L'intérêt porté au réseau en tant que support d'échanges et de réflexion sur les situations complexes apparaît même susceptible de générer des processus de travail informel venant contester les organisations instituées.

Certains propos relevés en entretien témoignent d'une utilisation du réseau en tant que contre-pouvoir décisionnel, son activation étant parfois envisagée dans une volonté stratégique d'orienter les décisions susceptibles d'être arrêtées lors des réunions formelles à venir :

« Avec la collègue qui intervient dans la famille, on se téléphone plusieurs fois avant la concertation pour se mettre d'accord sur ce qu'on dit ou pas. Il y a des choses qu'on préfère garder pour nous, pour ne pas risquer de mettre la famille encore plus en difficulté. » (E / Justice).

La complémentarité du réseau avec les instances de concertation partenariales glisse dès lors vers une superposition de deux organisations parallèles et potentiellement antagonistes lorsque l'analyse des situations et les modalités d'intervention envisagées ne s'inscrivent plus dans une orientation générale consensuelle. Le constat d'un fonctionnement réticulaire venant minimiser, annuler même parfois, le bien-fondé des réunions formelles comme support d'échanges et de réflexion, entraîne l'implication des AS dans un fonctionnement de réseau vidant le partenariat de sa substance :

« A force de se téléphoner régulièrement pour se donner des tuyaux sur telle ou telle situation, on n'a plus grand-chose à dire en synthèse, sinon officialiser ce qu'on a déjà fait et sur quoi on s'est mis d'accord avant la réunion. » (E / Conseil Général).

En soutenant ou en relayant les contacts de type partenarial, le réseau est régulièrement activé dans une visée préparatoire des temps de travail formels, le plus souvent pour parfaire les analyses et engager au mieux les orientations envisagées, mais également pour appréhender dans le sens attendu par l'AS la situation à traiter et les interventions à mettre en œuvre. Le contournement des dispositifs partenariaux constitue de fait un motif possible d'activation du réseau, son influence en parallèle des réunions de synthèse en constituant une illustration intéressante. Cette dimension interroge l'articulation complexe et problématique entre contacts formels et démarches informelles précédemment abordée, l'équilibre entre les deux relevant pour beaucoup de l'appréciation de l'AS et de sa perception de l'environnement institutionnel. En étant régulièrement justifié comme un outil supplétif aux insuffisances institutionnelles, le travail en réseau inscrit potentiellement l'AS dans des pratiques aux contours parfois peu lisibles, ourdies de stratégies, de « bricolage » et d'appuis affinitaires pour des réponses considérées comme plus efficaces que celles engagées à partir d'une seule mobilisation respectueuse des cadres et des protocoles institués.

Cette superposition pratiques formelles / pratiques informelles trouve un prolongement dans les questions d'orientation des usagers. Largement plébiscitées par les AS comme un motif principal d'activation du réseau, ces questions apparaissent au centre d'enjeux mêlant recherche d'efficacité, respect des protocoles et contournement du formel par l'informel.

2.2. Les questions d'orientation au centre de l'activité réticulaire.

Au niveau des questionnaires, la dimension de l'orientation constitue une préoccupation centrale au regard de l'activation du réseau. Cette tendance corroborée par les professionnels reçus en entretien témoigne de la sollicitation régulière du réseau en tant que soutien des démarches d'orientation engagées dans l'exercice des missions.

46 réponses au questionnaire évoquent explicitement le thème de l'orientation, et ce thème recouvre l'ensemble des secteurs d'activité, excepté la CAF et la CRAM²⁵⁸. L'association du réseau avec l'orientation est en grande majorité opérée en fonction de la singularité des situations rencontrées, et non dans une approche plus générale destinée à parfaire la connaissance des dispositifs existants. Deux AS seulement évoquent cette considération du réseau comme la « *possibilité de rechercher des informations générales, hors situations individuelles* » (Q / Conseil général) et comme un moyen de « *mutualiser les connaissances* » (Q / Handicap), le réseau fonctionnant dans cette optique tel un réservoir de données venant faciliter les recherches des professionnels : « *Dans le réseau, on échange des adresses de lieux d'accueil.* » (Q / Handicap).

Les réponses aux questionnaires décrivent un réseau principalement activé à partir des problématiques des usagers et se développant dans une dynamique d'accompagnement ou de recherche d'informations ou de solutions. Un seul item illustre l'existence d'une logique autre, le réseau étant sollicité pour une meilleure diffusion auprès des usagers potentiels des compétences et du champ d'intervention de l'AS : « *Faciliter à travers le réseau la démarche des salariés vers l'assistante sociale.* » (Q / Entreprise).

Le recours au réseau dans les démarches d'orientation se construit ainsi majoritairement en fonction de problématiques concrètes et se développe davantage à travers une approche réactive aux situations rencontrées que dans une visée prospective destinée à anticiper le traitement de telle ou telle problématique²⁵⁹. Un premier axe concerne l'orientation en tant que telle de l'utilisateur vers des services ou des structures. Il est question d'informer l'utilisateur sur le service à même de traiter sa demande. Un deuxième aspect porte sur la dimension de relais : l'orientation consiste à accompagner l'utilisateur vers un service ou un professionnel qui va « prendre le relais » en inscrivant son intervention dans la continuité de l'accompagnement engagé par l'AS. Un troisième axe correspond à la recherche d'informations et/ou de solutions. Cette démarche vise une collecte d'informations pour augmenter les compétences de l'AS par rapport à une situation singulière ou pour transmettre des éléments fiables à l'utilisateur. L'orientation directe de l'utilisateur ou son accompagnement à travers un relais sont majoritaires, le réseau étant sensiblement moins sollicité par rapport à la seule obtention d'information.

²⁵⁸ Les professionnels de ces deux secteurs évoqueront toutefois en situation d'entretien la question de l'orientation comme une donnée faisant partie intégrante de leurs missions.

²⁵⁹ Seul un AS explique solliciter le réseau pour sensibiliser un public d'utilisateurs potentiels à l'existence et au rôle de son institution d'appartenance : « *Contact avec une collègue de l'Education Nationale pour qu'elle parle aux élèves de notre association qui peut intervenir dans les lycées.* » (Q / Divers).

Tableau 40 : Répartition des réponses au questionnaire mentionnant l'orientation comme facteur de mobilisation du réseau.

	Orientation vers des services ou des structures	Relais vers des professionnels ou des structures	Recherche d'informations et/ou de solutions	Total						
Nombre de réponses à la question 16	20 <table><tr><th>Structures</th><th>Sorties hospitalisation</th><th>Administrations</th></tr><tr><td>6</td><td>6</td><td>8</td></tr></table>	Structures	Sorties hospitalisation	Administrations	6	6	8	17	9	46
		Structures	Sorties hospitalisation	Administrations						
		6	6	8						

La mise en perspective de ces trois dynamiques constitutives des démarches d'orientation confirme la superposition de l'activation du réseau avec la mise en œuvre des dispositions partenariales, et met à jour deux facteurs à l'œuvre dans l'articulation des deux démarches : l'optimisation et l'humanisation du partenariat par le réseau.

2.2.1. Le réseau comme outil d'optimisation du partenariat.

Les orientations de l'utilisateur vers des établissements, des structures et des administrations représentent une partie conséquente des démarches d'accompagnement. La diversité des situations accueillies par les AS nécessite en effet une recherche régulière de dispositifs institutionnels compétents à même de les prendre en compte²⁶⁰.

Au niveau des fiches de poste, ces différentes démarches relèvent plutôt du partenariat, les orientations mises en œuvre par les professionnels s'inscrivant dans un environnement institutionnel aux modalités de coopération organisées par des protocoles et des règles de fonctionnement. Dans le même temps, le recours au réseau apparaît suffisamment récurrent dans les propos des AS pour que soient analysés les facteurs favorisant son existence en parallèle des démarches partenariales.

L'activation du réseau est en premier lieu envisagée dans une démarche de suppléer, on l'a vu, un partenariat parfois inefficace. Les manques de places en établissement, les listes d'attente dans les services de soins ambulatoires, les délais de traitement des dossiers administratifs constituent autant d'exemples cités par les AS. A la complexité de certaines situations nécessitant l'élaboration de réponses « sur-mesure » ne trouvant pas dans les environnements institutionnels les conditions immédiates de leur mise en œuvre, s'ajoute ainsi la réalité d'un partenariat n'étant pas toujours à même de garantir la mise en œuvre effective de l'orientation envisagée : « On travaille plusieurs mois avec une famille pour leur faire accepter le bien-fondé d'une mesure éducative, et quand ils se présentent pour formuler une demande, on leur dit qu'il y a 6 mois d'attente... » (E / Conseil Général).

Dans ces cas de figure, le partenariat se réduit dans les discours à une connaissance des champs d'intervention de chaque institution sans qu'une coopération puisse être immédiatement envisagée.

²⁶⁰ Emergent du panel les sorties d'hospitalisation, leur fréquence de désignation signant un des aspects particulièrement problématiques de l'orientation des usagers. La totalité des AS des secteurs hospitaliers ont en effet mis en exergue la complexité de cet accompagnement.

Cette situation recueille l'insatisfaction des professionnels lorsque l'évaluation des besoins de l'utilisateur ne trouve pas de réponses institutionnelles convenables dans les délais de mise en œuvre : « *Souvent, je sais où orienter la personne mais il n'y a jamais de place.* » (E / Conseil Général). Au réseau sollicité dans une dimension de réflexion s'ajoute ainsi le réseau activé dans l'espoir d'une concrétisation des démarches d'orientation pour lesquelles le partenariat avoue ses limites. Les AS installent dès lors le recours au réseau dans une visée stratégique et opératoire, la volonté de faire aboutir l'orientation préalablement pensée avec et pour l'utilisateur prenant le pas sur le strict respect des dispositions partenariales :

« Si on se contente d'envoyer le dossier dans les règles, on risque d'attendre la réponse longtemps et c'est l'utilisateur qui en fait les frais. Alors, on se bouge, on active les contacts, on se rappelle aux bons souvenirs de certains, on se donne les moyens pour que notre demande soit traitée dans des délais raisonnables. » (E / Conseil Général).

Dans cette logique, le réseau fonctionne comme un système parallèle sollicité à travers une mobilisation de tous les acteurs, professionnels ou non, susceptibles d'apporter un soutien à l'orientation envisagée, quitte à s'inscrire dans des modalités de coopération quelque peu décalées par rapport aux contacts habituellement engagés :

« Sur le canton, il m'est arrivé de rendre des services à des entrepreneurs du coin. En échange, je me suis déjà permis de leur présenter un petit jeune qui voulait commencer un apprentissage et qui ne trouvait pas de patron. Je sais bien que c'est un peu contestable, on n'est pas là pour travailler dans le donnant-donnant, on est au service des usagers. Ils ne doivent pas nous être redevables de notre intervention. Mais bon, c'est ça où sinon plus rien n'avance. » (E / Conseil Général).

Les discours relevés en entretien acquièrent sur ce sujet une teneur relativement revendicative à l'encontre de certaines administrations. L'ouverture des droits des personnes rencontrées est par exemple posée comme un préalable nécessaire conditionnant les autres démarches d'accompagnement et constitue une étape primordiale dans le processus de résolution des difficultés des personnes. L'accès des usagers aux dispositifs de droit commun fait ainsi l'objet d'une attention toute particulière et le réseau est sollicité tel un passe-droit permettant d'accélérer le traitement des dossiers :

« Un petit coup de fil à ma copine qui s'occupe des logements à la sous-préfecture et hop mon dossier passe sur le dessus de la pile. De toute façon, il faut en passer par là si on veut que la situation avance. » (E / Conseil Général).

Le recours au réseau est alors revendiqué dans un objectif militant d'accès de l'utilisateur à ses droits dans une temporalité respectueuse de ses besoins, et non comme un moyen de contourner les dispositifs administratifs et sociaux en versant dans l'illégalité :

« On utilise nos réseaux pour débrouiller une situation, pour favoriser l'octroi rapide d'aides financières ou de propositions de logement, mais jamais pour truander les services ou les administrations. Ce ne serait pas rendre service à l'utilisateur même s'il est dans une situation personnelle grave et puis ce ne serait pas du tout professionnel. Il y a quand même des limites. » (E / Conseil Général).

Le réseau est utilisé pour faire pression sur les fonctionnements institués, non pour détourner de façon assumée les dispositifs réglementaires et légaux, même si quelques professionnels concèdent quelquefois « *aménager la réalité* » (E / Hôpital) pour rendre plus attractif un dossier d'admission dans une structure ou un établissement : « *J'avoue que parfois je minimise un petit peu la pathologie*

de la personne dans les présentations écrites, sinon tout le monde s'affole et le dossier n'aboutit pas. » (E / Hôpital).

L'activation du réseau dans une volonté d'accélérer le traitement des situations est par ailleurs motivée par la volonté de construire une orientation adaptée aux besoins de l'utilisateur et respectueuse de ses souhaits. L'insuffisance de la prise en compte de ces deux aspects fragilise selon les AS rencontrés l'inscription effective de la personne dans l'accompagnement proposé. Ce souci récurrent d'adéquation des démarches engagées aux souhaits exprimés par le bénéficiaire pose la mobilisation du collectif dans une dimension relationnelle d'échanges, de réflexion et de négociation entre le professionnel et l'utilisateur, dimension largement facilitée par le travail en réseau.

2.2.2. Le réseau comme outil d'humanisation du partenariat.

L'attention portée à l'orientation en tant que processus d'accompagnement personnalisé et non en tant que démarche ponctuelle et désincarnée : *« On n'est pas des machines à orienter, à distribuer la personne vers tel ou tel service. »* (E / Conseil Général) s'appuie sur une volonté affirmée de proposer des solutions de qualité. Cette volonté se fonde sur la considération de l'orientation comme étant pleinement inscrite dans l'accompagnement global engagé auprès de l'utilisateur : *« On n'oriente pas pour orienter. Il faut que ce qui est proposé à l'utilisateur prenne une place cohérente par rapport à tout le travail qu'on a mis en place avec lui. »* (E / Hôpital). Cette approche de l'orientation place le réseau comme un soutien technique permettant d'affiner la recherche de solutions dans une *« adéquation des réponses proposées »* (E / Conseil Général) à la situation de la personne. Le choix des acteurs sollicités répond notamment à une vérification de la faisabilité de l'orientation envisagée :

« Avant de faire quoi que ce soit, j'aime bien vérifier si quelqu'un de mon réseau connaît la structure vers laquelle la personne risque d'être orientée. Cela permet de présenter les choses de façon plus claire à la personne, ça les rassure, et puis je serais embêtée d'envoyer les gens n'importe où sans avoir pu avant vérifier la qualité de la structure. » (E / Hôpital).

Le réseau présente une garantie d'adéquation de l'orientation à la problématique de l'utilisateur, garantie justifiée par des valeurs éthiques et déontologiques mettant en exergue l'individualisation des réponses proposées. L'approche de l'orientation par le réseau correspond nettement à une volonté d'adapter le tissu partenarial existant à la singularité de la problématique présentée par l'utilisateur, et la sollicitation des différents acteurs s'appuie sur la volonté de s'entourer d'avis éclairés pour vérifier cette adéquation et respecter la relation engagée avec l'utilisateur :

« Avant de solliciter une maison de retraite, j'aime bien savoir ce qui s'y passe, comment les personnes sont traitées. Ces établissements ont tous de belles plaquettes de présentation mais ça ne correspond pas toujours avec ce qui se passe réellement. Et moi, je n'ai pas envie de ne pas dire la vérité à la personne qui va peut-être y être admise et aux enfants qui vont devoir régler le prix de séjour. Alors je vais à la pêche aux renseignements, cela fait partie pour moi du travail de l'Assistant de Service Social. » (E / Hôpital).

Cette précaution liminaire à la mise en œuvre effective des démarches d'orientation est entre autres justifiée par la solitude professionnelle, l'organisation et l'accompagnement de l'orientation trouvant dans le réseau la possibilité d'une approche collective contrebalançant le sentiment parfois pesant d'une responsabilité professionnelle devant être assumée seul :

« Ce n'est pas une démarche anodine que de travailler l'orientation de quelqu'un vers un établissement spécialisé. Cela engage pour la personne une nouvelle vie, d'autres repères, un bouleversement de ses habitudes. Il ne faut pas traiter cela à la légère. Alors j'aime bien

discuter de ces points avec les gens que je connais. C'est aidant de réfléchir à plusieurs sur les accompagnements que l'on met en place pour les usagers. » (E / Entreprise).

Le réseau intervient alors en contrepoint d'un travail d'équipe perçu comme insuffisamment conséquent et d'organisations institutionnelles peu enclines à développer cet aspect. Il permet à l'AS de s'entourer de personnes de confiance pour échanger sur les questions complexes de l'orientation.

L'approche de l'orientation par le biais du réseau constitue une démarche complémentaire visant une « *humanisation* » (E / Conseil général, E / Handicap) des dispositifs partenariaux à travers la revendication d'une posture professionnelle prônant le respect de l'utilisateur en termes d'accès à une information juste des conditions de son orientation. Répondant à la volonté d'associer au plus près l'utilisateur aux projets d'orientation le concernant, le réseau favorise le recueil d'informations actualisées, en lieu et place d'un partenariat considéré par certains AS comme étant peu entretenu par leur institution d'appartenance, voire même peu soutenu:

« Quand je suis arrivée ici, on ne m'a absolument rien donné comme informations sur les services et les institutions existantes. Il a fallu que je me débrouille toute seule. Heureusement que des collègues m'ont fait profiter de leur carnet d'adresses. Il a fallu que je construise tout par moi-même. C'est quand même un peu gonflé quand de l'autre côté on nous dit qu'il faut travailler avec les partenaires ! » (E / Conseil Général).

Face à un partenariat désigné comme une donnée institutionnelle parfois quelque peu virtuelle et statique, le réseau permet l'activation de démarches porteuses de sens pour l'utilisateur car engagées sur une connaissance concrète et actuelle des différentes orientations pouvant être travaillées : « *Le réseau permet aussi d'actualiser les informations. Il y a des boîtes qui ont changé de directeur, d'autres qui ont modifié leur projet, et on n'est pas forcément au courant.* » (E / Handicap).

Cette volonté d'« humaniser » l'orientation s'exprime fortement par le souci d'accompagner le passage de l'utilisateur vers une autre structure ou un autre service. L'attention portée à « *ne pas lâcher l'utilisateur comme ça* » (E / Conseil Général) trouve dans le réseau une possible traduction, et les réponses fournies à la **question 16** (« *Pouvez-vous énumérer des situations qui, dans l'exercice de votre fonction, vous engagent à solliciter un travail en réseau ? Les situations les plus courantes, les situations les plus rares* ») témoignent de l'association de la dimension de relais avec l'orientation.

Le réseau est très régulièrement activé pour favoriser un possible relais, l'AS assurant un rôle de médiation entre l'utilisateur et l'institution contactée. Ce positionnement est défini comme destiné à faciliter la démarche de l'utilisateur, ses difficultés à exprimer par lui-même ses demandes et ses besoins pénalisant par exemple ses chances d'être admis dans une structure ou de voir sa demande prise en compte : « *Certains usagers sont en grande difficulté et n'arrivent pas à s'exprimer clairement. D'une part, ça les renvoie encore plus à leurs difficultés, et d'autre part ça retarde d'autant la constitution de leur dossier.* » (E / Conseil Général). Le réseau permet d'anticiper la rencontre de l'utilisateur avec un autre professionnel : « *Je téléphone un peu avant à la collègue de la CAF pour lui expliquer ce dont la personne que je lui envoie a besoin.* » (E / Conseil Général) dans l'optique d'une meilleure compréhension par le partenaire de la situation qu'il va devoir appréhender, mais également pour inscrire l'orientation envisagée dans une continuité de l'accompagnement engagé par l'AS. Ce souci d'une orientation cohérente découlant du suivi initié par l'AS constitue une des composantes principales du recours au réseau, le choix des acteurs constituant un argument quant au déroulement effectif et cohérent de la démarche d'orientation.

Face aux hésitations ou à la peur de certains usagers à s'engager dans une dynamique de modification de leur situation malgré leur désir d'amélioration de leurs difficultés, le réseau permet une anticipation de certaines conduites d'échec, l'AS se positionnant aux côtés de l'utilisateur tel un garant de l'utilité et de la faisabilité de l'orientation envisagée. L'expression « *Vous lui dites que vous venez de ma part* » est citée à de nombreuses reprises pour accompagner la mise en relation de l'utilisateur avec un autre acteur et le conforter dans le bien-fondé des solutions construites avec et pour lui. Au-delà d'un outil facilitateur de la construction de réponses adaptées à l'utilisateur, le réseau opère tel un passeur et assure une fonction que le seul partenariat peine parfois à satisfaire.

CHAPITRE 12. Définitions du travail en réseau en fonction des acteurs concernés par sa mise en œuvre.

Dans un sens littéral, un réseau se définit, on l'a vu, comme un ensemble d'éléments interconnectés, et l'absence ou la disparition de ces derniers annulent *de facto* son existence. Régulièrement associés dans les questionnaires et dans les entretiens à la définition du mot « réseau », les items « *connexion* », « *interconnecté* », « *maillage* » suggèrent l'existence de points d'intersection qui eux-mêmes constituent le point de départ d'autres liaisons²⁶¹. Cette double propriété des éléments constitutifs du réseau – à la fois point d'arrivée d'une connexion en provenance d'un autre élément et point de départ d'un lien vers un autre –, confère aux organisations réticulaires une propriété dynamique que le système représentationnel met en évidence.

Les éléments évoqués par les AS se précisent à travers l'emploi d'un mot correspondant aux dynamiques connectives à l'œuvre dans le secteur social. Le mot « acteur » s'impose ainsi en lieu et place du mot « élément » en traduisant mieux les postures individuelle et professionnelle adoptées dans les démarches de coopération²⁶². En raison des caractéristiques statutaires, personnelles et professionnelles, et des positionnements individuels dans les démarches de réseau, l'approche des acteurs ne peut se limiter à leur simple recensement à partir des discours produits par les AS, et il est nécessaire de délaisser une approche additive au profit d'une logique combinatoire (Mercklé, 2004, p.9) en insistant notamment sur les facteurs interrelationnels organisant les contacts. Ces contacts sont largement influencés par l'existence de valeurs partagées ou au contraire divergentes, par des marqueurs identitaires, et par les systèmes représentationnels dans lequel ils s'insèrent.

L'influence des acteurs sur la définition du travail en réseau peut être engagée à partir d'une prise en compte des différentes dynamiques repérables dans toute situation de coopération interindividuelle et interprofessionnelle. Nous caractériserons dans un premier temps les acteurs désignés par les AS à partir de leur répartition dans les différents champs d'activités mobilisant l'intervention de réseau. L'hypothèse d'un panel d'acteurs transversal aux missions d'action sociale et non limité à un ou plusieurs secteurs en particulier est à examiner. Nous déterminerons ensuite les profils généraux de ces différents acteurs en fonction des contextes d'exercice des missions. Nous distinguerons enfin les caractéristiques professionnelles et non professionnelles des acteurs sollicités par les AS, cette différence de statut représentant un critère important en termes de choix des acteurs concernés par une démarche de réseau.

1. Répartition des acteurs par secteurs d'activité.

Il est courant de désigner par « *approche catégorielle* » les processus d'intervention à destination des groupes d'individus se caractérisant par des problématiques communes, ou tout au moins similaires (personnes handicapées mentales, personnes âgées, allocataires, ...), et par « *approche sectorielle* » les interventions visant dans une perspective plus générale la prise en compte de problèmes sociétaux spécifiques, tels par exemple le logement, la maltraitance, les difficultés d'emploi, etc. L'« *approche globale* » désigne quant à elle les interventions moins ciblées portant par exemple sur les conditions de

²⁶¹ Il n'y a en effet pas de filet sans mailles et pas de mailles sans nœuds.

²⁶² Il est intéressant de remarquer que dans les entretiens les AS utilisent majoritairement le mot « acteur », et exceptionnellement le mot « membre », tendance traduisant une considération des personnes concernées par l'activité réticulaire dans une logique de participation à une démarche collective et très peu en tant que membres d'une organisation constituée.

vie des personnes, sur l'environnement culturel et social, etc. L'action sociale est considérée comme « *ponctuelle* » lorsqu'elle traite de situations individuelles pénalisées par les dysfonctionnements de tel ou tel système, et de « *territoriale* » ou « *transversale* » quand elle se déploie sur un territoire géographique donné ou lorsqu'elle s'appuie sur des dispositifs issus de plusieurs champs d'intervention (Bouquet et Garcette, 2011, p.2).

L'imbrication de ces approches entraîne leur superposition au niveau des interventions engagées au bénéfice d'un usager²⁶³, et l'action de l'AS est de fait nécessairement transversale. L'ensemble des acteurs cités par les AS comme étant susceptibles d'être impliqués dans des démarches de réseau témoigne de la coexistence de ces trois approches dans les préoccupations des professionnels rencontrés, et l'outil « travail en réseau » transcende les pratiques de terrain en fonction de l'angle d'approche retenu pour appréhender la situation et en fonction des acteurs sollicités à cet effet.

La répartition par secteurs d'activités des acteurs cités en réponse aux **questions 17** (« *Citez spontanément les professionnels ou services que vous considérez comme appartenant au réseau que vous sollicitez régulièrement* ») et **18** (« *Existe-t-il, selon vous, d'autres acteurs qui occupent une place légitime dans des démarches de réseau activées pour répondre aux problématiques des usagers ? Si oui, lesquels ?* ») qualifie cette transversalité du travail en réseau. Sur un total de 866 éléments de réponses obtenus aux **questions 17** et **18**, 650 items se sont révélés suffisamment explicites pour être distribués et ordonnés en fonction des différents secteurs d'intervention des AS²⁶⁴.

La répartition de ces données s'est organisée à partir des indicateurs « Professions » (tels « *psychiatre* », « *Conseiller Principal d'Education* », « *Procureur de la République* », etc.), « Caractéristiques institutionnelles » (telles « *Inspection académique* », « *assistante sociale de la MSA* », « *ANPE* », etc.), et « Missions » (tels « *travailleur social chargé du suivi RMI* », « *élus* », « *aide à domicile* », etc.).

Les acteurs cités témoignent d'une diversité conséquente des secteurs d'activité. Huit pôles sont en effet représentés.

²⁶³ La problématique « emploi » peut à titre d'exemple être abordée *de façon ponctuelle* avec un usager en difficulté importante suite à un licenciement, de *façon sectorielle et catégorielle* à travers une action collective destinée à des personnes en recherche d'emploi, *globale* par le biais d'actions socioculturelles et d'amélioration du cadre de vie susceptibles de favoriser le rapport à l'emploi de personnes ou de catégories de personnes, *territoriale* par le biais d'une mobilisation concertée des dispositifs existants sur un quartier.

²⁶⁴ Nous avons retenu et comptabilisé les données évoquant sans ambiguïté un domaine d'intervention particulier. Ce choix par essence restrictif a écarté de fait certains éléments trop génériques et à ce titre difficiles à classer. Les résultats présentés ne concernent de fait pas toutes les données recueillies dans le questionnaire. Ils n'ont pour seule prétention que de fournir une première schématisation de l'étendue des réseaux dans lesquels s'impliquent les AS.

Tableau 41 : Répartition par secteur des acteurs cités à l'évocation des démarches de réseau.

	<i>Collectivités territoriales</i>	<i>Médical et paramédical</i>	<i>Services et établissements spécialisés</i>	<i>Organismes de protection sociale</i>	<i>EN</i>	<i>Emploi / orientation</i>	<i>Logement</i>	<i>Justice</i>	<i>Total</i>
<i>Nombre d'acteurs cités</i>	155	140	91	75	72	59	30	28	650

A travers la pluralité des acteurs cités, le travail en réseau se développe au-delà d'une segmentation des interventions par secteurs d'activités ou par problématiques rencontrées. L'importance des acteurs relevant des collectivités territoriales (155 désignations) témoigne d'une proximité conséquente des AS avec les institutions représentatives de l'Etat qui découle entre autres des lois de décentralisation à l'origine d'un transfert massif de la gestion de l'action sociale vers les départements. La répartition de ces 155 désignations montre l'importance des Conseils Généraux et des mairies (notamment à travers les CCAS : 20 désignations sur les 35 concernant les municipalités).

Tableau 42 : Ventilation des 155 acteurs représentant des collectivités territoriales.

<i>Structures ou acteurs</i>	<i>Conseils Généraux</i>	<i>Mairie</i>	<i>Elus</i>	<i>Collectivités territoriales</i>	<i>Total</i>
<i>Nombre de désignations</i>	112	35	7	1	155

Le nombre élevé d'acteurs référés aux Conseils Généraux (72,25% du nombre total de désignations) confère à cette collectivité une position prépondérante dans l'approche et le traitement des besoins des usagers. A l'exception des désignations trop générales, tels « *Conseil Général* », « *travailleurs sociaux du Conseil Général* », pour être affectées avec précision à une mission ou à un service particulier, ce résultat met en évidence des sollicitations différentes des services en fonction de certaines problématiques.

L'ASE (Aide Sociale à l'Enfance) (24 désignations) et la PMI (Protection Maternelle Infantile) (13 désignations) sont ainsi nettement plus citées que d'autres missions ou services, tels par exemple le Service Social (2 réponses), le suivi des bénéficiaires du RMI (Revenu Minimum d'Insertion) ou du RSA (Revenu de Solidarité Active) (2 réponses) ou bien encore l'APA (Allocation Pour l'Autonomie) (1 réponse).

Les missions des Conseils Généraux relevant de suivis administratifs, de prestations à établir, d'orientations vers d'autres services compétents, semblent générer une activité réticulaire moindre et principalement mobilisée dans une recherche d'accélération du traitement d'un dossier ou dans un souci d'« humaniser » le pairage :

« On n'est quand même pas des machines à distribuer de la prestation ou de l'aide sociale. Alors quand je téléphone à des partenaires, c'est pour les prévenir que je leur envoie telle ou

telle personne pour telle ou telle demande. C'est important, la personne sent qu'elle va être attendue. C'est quand même ça l'essentiel du boulot. » (E / Conseil Général)²⁶⁵.

A l'inverse, la complexité des problématiques relevant de l'ASE ou de la PMI constitue un facteur influent dans le recours au réseau, recours motivé par la singularité de chaque situation, une appréhension nécessairement multifactorielle de la genèse des situations, la nécessité de démarches de réflexion interdisciplinaire pour une interprétation plus objective des faits recensés.

La dimension multifactorielle de certaines problématiques et la pluralité des réponses à apporter représentent, on l'a vu, un facteur central dans l'activation du réseau et l'étendue des secteurs représentés à travers les acteurs cités conforte l'importance de ce facteur. La forte représentation du secteur médical et paramédical (140 désignations d'acteurs) constitue un exemple probant, de nombreuses situations relevant de problématiques ne pouvant être traitées sous le seul angle social :

« J'ai l'impression qu'on reçoit de plus en plus de gens qui ne vont pas bien, qui en plus de leurs difficultés de logement, de budget, souffrent de troubles psychiques, voire de pathologies plus graves. Mais on n'a pas grand-chose comme réponse, les CMP ont des fois plusieurs mois d'attente, il n'y a pas de services hospitaliers dans le coin. Et puis les gens ne veulent pas forcément y aller. C'est souvent la galère, on essaie de se débrouiller comme on peut. » (E / Conseil Général).

D'autres exemples sont également cités au niveau des secteurs des établissements spécialisés, de la justice, de l'orientation professionnelle et de l'Education Nationale. Leur présence parmi les huit principaux pôles d'activités mobilisateurs d'acteurs est confortée dans les discours des AS par l'existence d'un lien de cause à effet entre complexité des situations, absence récurrente de réponses institutionnelles adaptées, et activation du réseau.

Le recours au réseau ne se limite pas à des traitements spécifiques de problématiques circonscrites à un secteur particulier. Il est envisagé par l'ensemble des AS comme une orientation transversale aux missions et aux secteurs d'activité. Cette utilisation du réseau dépassant les cadres institutionnels est en cohérence avec la structure de la représentation²⁶⁶ et montre la considération de cette pratique comme étant davantage attachée à la profession d'AS que découlant de secteurs d'activité spécifiques. Les représentations sur le travail en réseau apparaissent ainsi potentiellement nourries autant par des éléments renvoyant à la nature des problématiques et au sens des missions que par des schèmes de pensée relevant d'une démarche de coopération constitutive de l'identité professionnelle.

L'existence d'une matrice doublement génératrice des représentations sur le réseau engage une analyse du système représentationnel à un double niveau : en fonction d'une part de la nature et des différentes conditions d'exercice des missions, et en fonction d'autre part de la déclinaison propre à chaque AS de la configuration des réseaux activés. A la confluence de ces deux orientations, l'étendue du maillage que chaque AS se construit constitue un indicateur important que le nombre moyen d'acteurs désignés par les professionnels permet de préciser.

²⁶⁵ Dans le même temps, l'importance du secteur « Organismes de protection sociale » démontre que l'activité réticulaire n'est aucunement absente des préoccupations administratives rencontrées par les usagers.

²⁶⁶ Nos analyses des représentations en fonctions de l'appartenance institutionnelle des AS se sont révélées peu probantes. Cette appartenance peut avoir une certaine influence dans l'orientation et la temporalité de l'activation du réseau mais elle constitue un facteur négligeable dans le choix de recourir ou non à cette pratique.

2. Approche du nombre moyen d'acteurs impliqués dans les démarches de réseau.

L'approche des éléments composant un réseau nécessite que soit clarifié le nombre minimal d'individus ou de structures suffisants pour constituer une structure répondant à cette appellation. Un acteur seul ne peut, à l'évidence, constituer un réseau avec lui-même, et la paire est l'unité minimale d'une organisation de réseau. Cette approche n'est toutefois pas recevable dans le cas où elle se limiterait aux seules relations unissant les deux éléments concernés en omettant la prise en compte simultanée des liens avec les autres éléments constitutifs de son environnement (Degenne et Forse, 2004). A titre d'exemple, l'étude des relations entre un père et son fils ne satisferait pas à une étude de réseau si elle ne prenait pas en compte les effets de cette relation duelle sur les autres membres de la famille, et l'influence de ces derniers sur l'organisation et l'orientation de cette relation.

La considération du réseau comme un système de connexions multiples entre différents éléments entraîne le dépassement d'une approche binaire des modalités régissant par exemple le lien entre deux individus, et implique une mesure des effets sur l'ensemble du système concerné des effets de cette relation :

« Par le terme de réseau, je ne veux pas seulement indiquer les « liens » entre les personnes ; le terme de relation suffit à cela. Je veux plutôt indiquer qu'il y a liaison entre les liens eux-mêmes, ce qui a pour conséquence que ce qui arrive, pour ainsi dire, entre une paire de « nœuds » ne peut manquer d'affecter ce qui arrive entre une paire adjacente. » (Nadel, 1957, cité par Mercklé, 2004, p.8).

L'approche des liens intrinsèques aux structures de réseau se fonde par conséquent sur une logique combinatoire qui retient la triade comme unité élémentaire de cette organisation singulière. Rapportée à notre recherche, la relation de l'AS avec un acteur répond à une logique de réseau parce que les effets de cette rencontre se font directement ou indirectement ressentir au niveau de l'utilisateur, mais également au niveau des autres acteurs impliqués dans la démarche. L'approche des réseaux s'accorde ainsi avec une figure minimale triangulaire qui induit un mouvement circulatoire des enjeux inhérents aux démarches coopératives. La schématisation, à partir des graphes et des cliques²⁶⁷, des relations unilatérales ou réciproques entre acteurs d'un réseau constitue un outil pour déterminer la dynamique du système relationnel, outil que nous n'avons pas développé mais qui engage à aborder la typologie des acteurs désignés par les AS sous l'angle du lien et de ses effets.

Les réponses aux **questions 17** (*« Citez spontanément les professionnels ou services que vous considérez comme appartenant au réseau que vous sollicitez régulièrement »*) et **18** (*« Existe-t-il, selon vous, d'autres acteurs qui occupent une place légitime dans des démarches de réseau activées pour répondre aux problématiques des usagers ? »*) définissent un réseau particulièrement dense. 640 acteurs sont cités par les 123 AS ayant renseigné la **question 17**, et 195 réponses sont fournies par les 90 AS ayant renseigné la **question 18**. Avec une moyenne de 5,20 réponses par professionnel à la **question 17** (moyenne de 1,80 réponse au niveau de la **question 18**), les représentations des AS dessinent un maillage relationnel constitué d'une pluralité d'acteurs²⁶⁸. L'évocation d'acteurs multiples dépasse largement une configuration dyadique des liens engagés, conférant au réseau une dimension pluri-partenaire faisant écho à un impossible exercice solitaire des missions confiées :

²⁶⁷ On appelle « graphe » un schéma constitué de points, appelés « sommets », de flèches que l'on appelle « arcs » reliant certains de ces points. Le mot « clique » désigne des regroupements informels d'acteurs reliés par un sentiment commun d'appartenance et des normes de comportement reconnues.

²⁶⁸ Il est toutefois possible que ce nombre moyen ait été également quelque peu induit par la présentation graphique du questionnaire, lequel suggérait 5 ou 6 lignes de réponses possibles.

« De toute façon, une As ne peut pas travailler seule, c'est complètement impensable. » (E / Conseil Général). La distribution par secteurs d'activité du nombre moyen d'acteurs désignés aboutit par ailleurs à une répartition globalement homogène des résultats et confirme une représentation de l'activité réticulaire comme n'étant pas une pratique exclusive réservée à certains professionnels et/ou à certains environnements institutionnels.

Tableau 43 : Répartition par secteur d'activité du nombre moyen d'acteurs constitutifs du réseau.

Secteur d'activité	Hôpital	MSA	Handicap	CAF	Entreprise	EN	CMP	CRAM	Justice	CG	Divers	Moyenne Générale
Nombre moyen d'acteurs cités	5,7	4	5,5	5,5	4,81	4,53	4,87	4,5	5,11	5,71	3	5,2

La pluralité des contacts peut être ainsi considérée comme une constante²⁶⁹, et ce quels que soient les secteurs d'activité²⁷⁰. La multiplicité des intervenants est une caractéristique forte et consensuelle du réseau, en référence à la diversité des missions devant être conduites.

Cette première approche invite à déterminer la nature et l'organisation des liens établis avec les acteurs sollicités, acteurs dont il convient dans un premier temps de déterminer les caractéristiques et le profil.

3. Profil des acteurs du réseau : entre structures et personnes physiques, approche de quelques facteurs déterminants.

3.1. Une répartition structures / personnes physiques fluctuante.

Structure connective et relationnelle, la figure du réseau englobe dans sa définition générale des éléments divers (personnes, institutions, atomes, etc.) selon les environnements dans laquelle elle s'inscrit. Dans le secteur du travail social, la distinction insuffisamment marquée entre partenariat et réseau ne constitue pas un point de repère stable pour classer les acteurs selon leurs caractéristiques intrinsèques. Certains AS associent le partenariat avec des structures et le réseau avec des personnes physiques, pendant que d'autres produisent un raisonnement inverse²⁷¹.

L'exploitation combinée des entretiens et des réponses proposées aux **questions 17** et **18** clarifie la double caractéristique (structure ou personne) des acteurs²⁷², et interroge le sens conféré aux démarches de réseau. Les professionnels penchent-ils préférentiellement pour une considération du réseau comme étant principalement constitué de structures, orientation susceptible de traduire l'influence substantielle du partenariat et des enjeux interinstitutionnels sur le système

²⁶⁹ Deux AS seulement proposent un nombre d'acteurs inférieur ou égal à 2, alors que 87,30% des professionnels citent 4 acteurs ou plus.

²⁷⁰ Tous les secteurs totalisent une moyenne d'acteurs égale ou supérieure à 4, sauf le secteur « Divers », mais constitué seulement de 2 AS, dont un cite 1 seul acteur et l'autre 5.

²⁷¹ Dans les entretiens, nous avons régulièrement relevé des définitions instables au sujet des acteurs du réseau avec effectivement une difficulté récurrente à se référer à une distinction tangible entre partenariat et réseau, et ce même dans le cas de professionnels intervenant dans une même institution.

²⁷² A travers l'utilisation dans son libellé des mots « professionnels » et « services », la **question 17** interrogeait la nature potentiellement différente des acteurs concernés par le réseau.

représentationnel ? Ou construisent-ils plutôt une représentation du réseau nourrie par une personnification des acteurs concernés, tendance suggérant l'influence des enjeux relationnels en tant que marqueurs significatifs des actions de coopération ?

Les réponses aux **questions 17 et 18** produisent l'image d'un réseau présenté davantage à travers l'évocation des structures le composant que par le biais des personnes y participant. 88 AS contre 33 s'expriment dans ce sens en réponse à la **question 17**, soit 72,7%, tendance qui se confirme au niveau de la **question 18**, mais dans des proportions moindres : 53 professionnels contre 35, soit 60,22%.

Les AS des Conseils Généraux, du secteur hospitalier, de l'Education Nationale, du secteur Entreprise, de la MSA et du secteur Justice désignent nettement des acteurs/structures. Les résultats sont très proches pour les secteurs CMP, CRAM, CAF. Seul le secteur du handicap se distingue par une légère prédominance des acteurs-personnes²⁷³.

La prépondérance des acteurs-structures est modulée par une place des acteurs-personnes différente selon les secteurs d'activité, ce qui reflète l'influence du contexte institutionnel, les représentations ne se construisant pas indépendamment des organisations institutionnelles qui encadrent et orientent les missions confiées aux AS. Au-delà des différences par secteurs d'activité, ce constat accentue l'ancrage des représentations dans l'environnement professionnel et limite les associations du réseau avec des systèmes relationnels se développant dans d'autres contextes (sphère amicale, familiale, etc.). Dans le même temps, cette constatation n'est pas suffisante pour conclure à une inscription exclusivement professionnelle et institutionnelle des enjeux réticulaires.

L'importance de la dimension « structures » peut en effet être la résultante de l'association du travail en réseau et du partenariat, et ne minimise pas l'importance de la fonction des acteurs-personnes dans les représentations. Comme précédemment dégagé, le réseau est à l'interface de connexions justifiées et régulées par l'attendu des missions, et de contacts marqués par les dimensions affinitaires et électives intrinsèques aux relations interpersonnelles et interprofessionnelles.

Les résultats de la **question 18** signent un certain affaiblissement de la préférence dédiée aux structures sans que cette tendance prenne un caractère définitif. Si celle-ci se maintient dans les secteurs des Conseils Généraux, de l'hôpital, de la MSA, elle s'inverse au profit des personnes dans les secteurs de l'Education Nationale, de l'Entreprise, et disparaît dans les secteurs de la Justice et du Handicap. A l'inverse, dans le secteur CMP, la quasi égalité repérée à la **question 17** est remplacée dans la **question 18** par une évocation nette des structures au détriment des personnes (6 contre 0), et les AS de l'Education Nationale et du secteur de l'Entreprise privilégient les structures dans la **question 17**, et les personnes dans la **question 18**.

La comparaison synthétisée des caractéristiques des acteurs dégage une configuration fluctuante du réseau marquée par la coexistence dans les représentations de structures et de personnes physiques sans que l'une ou l'autre de ces considérations ne prenne le pas sur l'autre de façon nette et définitive. Aucun secteur d'intervention ne réfère le réseau exclusivement à des dispositifs institutionnels. Inversement, la personnification du réseau est loin de faire l'unanimité, aucun secteur ne se distinguant par l'emploi exclusif de ce type de désignation²⁷⁴.

²⁷³ Le secteur « Divers » n'est pas comptabilisé, n'ayant totalisé qu'une seule réponse à la question posée.

²⁷⁴ Nous excluons de ce constat les secteurs « Divers » et « MSA » au vu de l'insuffisance numérique des structures concernées.

Cette fluctuation de désignations reflète la double immersion du réseau dans les enjeux institutionnels et dans les enjeux interpersonnels inhérents aux démarches de coopération. Les propos des AS témoignent de l'interpénétration souvent complexe de ces deux enjeux, et le réseau ne peut être considéré comme étant une seule affaire de structures, pas plus qu'il ne saurait être appréhendé comme une seule affaire de personnes. Le travail en réseau révèle toute sa complexité et son approche raisonnée impose la mesure de ce double niveau d'enjeux.

L'importance de ces enjeux interroge entre autres la détermination des acteurs à travers les critères de sélection et les facteurs contextuels amenant les AS à mobiliser telle personne plutôt que telle structure ou telle structure plutôt que telle personne. Les critères de désignation des acteurs peuvent être précisés pour saisir la portée et l'influence de ces enjeux dans le système représentationnel.

Deux facteurs principaux influent sur les choix opérés par les AS entre les types d'acteurs:

- Les marqueurs identitaires de chaque AS, tels l'âge, l'ancienneté dans le diplôme et l'ancienneté dans la structure.
- La nature et l'organisation des missions assurées par les AS.

3.2. Marqueurs identitaires des AS et qualité des acteurs.

En étant doublement et simultanément « *représentation de quelque chose et de quelqu'un* » (Jodelet, 1984, p.366) la représentation sociale se nourrit d'un rapport dialectique entre un sujet et un objet, et son approche implique la prise en compte des caractéristiques de ces deux éléments pour en étudier leur interaction. Le choix de solliciter dans le cadre de notre recherche des professionnels partageant le même diplôme et la même fonction²⁷⁵ a favorisé une certaine homogénéité du groupe-sujet, mais ne signifie en rien l'existence d'un système représentationnel stable et univoque. La palette significative des représentations produites démontre à elle seule l'insuffisance des seuls marqueurs « diplôme » et « fonction » pour circonscrire de façon rationnelle et exhaustive l'étendue des attitudes et des opinions exprimées sur l'objet « réseau ».

D'autres indicateurs, plus singuliers car plus individualisés, peuvent dès lors être examinés, et la considération de l'individu en tant qu'entité minimale de la fonction « sujet de la représentation » invite à observer si l'âge, l'ancienneté dans le diplôme et l'ancienneté dans la fonction actuellement occupée influent ou non sur la caractérisation des acteurs du réseau.

Le croisement de ces marqueurs identitaires avec la désignation des acteurs de réseau ne fournit aucun résultat probant. Quel que soit le secteur d'activité, aucune corrélation significative entre caractéristiques individuelles des AS et approche des acteurs ne peut être établie. Les processus de personnification des acteurs découlant de choix de coopération basés sur des valeurs communes ou sur des habitudes de travail installées au fil du temps : « *Depuis le temps qu'on bosse ensemble sur des situations bien galères, on a appris à se connaître et à s'apprécier !* » (E / Conseil Général). Ils ne constituent pas l'apanage de professionnels travaillant depuis longtemps dans la même structure et/ou ayant tissé des liens avec le même panel de partenaires : des AS, jeunes, fraîchement diplômés et récemment embauchés témoignent de la même approche. Le lien entre dimension affinitaire et personnification des acteurs du réseau est récurrent dans les propos des AS en étant revendiqué comme

²⁷⁵ Nous entendons par « même fonction » le fait que chaque AS impliqué dans notre recherche occupe un poste en lien direct avec son diplôme.

un préalable à la coopération, mais sa justification ne se fonde pas sur la seule longévité des rapports de coopération établis avec les partenaires²⁷⁶.

L'existence d'un lien de cause à effet entre ancienneté du diplôme obtenu et personnalisation des acteurs ne peut être davantage prouvée. La formalisation grandissante des démarches de réseau ne constitue pas un facteur influent, on l'a vu, dans les représentations des AS récemment diplômés par rapport à celles des professionnels plus anciens. L'accent porté depuis plusieurs années sur les dynamiques réticulaires et partenariales en lien avec l'évolution sociopolitique des modalités d'approche de la question sociale n'a semble-t-il pas modifié en profondeur les représentations des AS, l'outil « réseau » renvoyant à une pratique traditionnellement attachée au métier : « *Avant on disait je bosse avec untel ou untel. Maintenant on dit je travaille en réseau. C'est plus « class » mais c'est exactement la même chose !* » (E / Education Nationale). La caractérisation des acteurs en tant qu'acteurs-structures n'est pas davantage influencée par une reconnaissance plus affirmée du travail en réseau. Les résultats mesurés à partir de l'ancienneté du diplôme se situent dans la moyenne générale²⁷⁷ et relativisent de fait l'importance de cette donnée.

L'influence des trois indicateurs (âge, ancienneté dans la fonction, ancienneté dans le diplôme) est faible et la considération du système représentationnel comme principalement nourri par des considérations individuelles découlant des caractéristiques de chaque sujet est peu probante. Les caractéristiques personnelles influencent la perception et la désignation des acteurs du réseau, mais elles portent principalement sur une appétence plus ou moins prononcée pour les démarches de coopération. La faiblesse des marqueurs individuels engage à rechercher l'influence d'autres facteurs de détermination des acteurs du réseau, et l'attention se porte vers des éléments communs au groupe - sujet « AS », les représentations sociales apportant des éclairages autant sur les individus que sur les collectifs amenés à s'exprimer sur un objet donné.

Au-delà de la possession d'un même diplôme d'Etat, les AS impliqués dans notre recherche sont tous en situation d'emploi. La nature des missions et les conditions d'exercice professionnel peuvent dès lors être influentes dans la qualification des acteurs du réseau.

3.3. Influence des territoires d'intervention sur la caractérisation des acteurs du réseau : l'exemple des secteurs ruraux.

La mise en lien des organisations institutionnelles avec la caractérisation des acteurs montre des écarts significatifs. 88,57% des AS exerçant au sein des Conseils Généraux et 88,23% des AS travaillant en milieu hospitalier désignent préférentiellement les acteurs du réseau en tant que structures, contre 62,5% de leurs collègues exerçant leurs missions en entreprise. 77,77% des AS du secteur Justice opèrent ce même choix contre 57% des professionnels exerçant dans le secteur CMP, et 37,1% dans le secteur du handicap.

²⁷⁶ Sur les 126 personnes ayant renseigné le questionnaire, 26 travaillent depuis plus de 20 ans dans la même structure. 69,23% d'entre eux associent préférentiellement les acteurs du réseau à des structures, pourcentage proche de celui portant sur la totalité des professionnels : 72,7%.

²⁷⁷ 71% des AS diplômés depuis plus de 20 ans évoquent les acteurs du réseau en termes de structures. Ils sont 68% parmi les diplômés de plus de 10 ans et 75% pour les diplômés de moins de 10 ans. Pour rappel, la moyenne générale s'élève à 72,7%.

Ces différents résultats montrent que les caractéristiques des acteurs sollicités par les AS dépendent en grande partie de la nature des missions. L'examen attentif des réponses met cependant à jour l'existence de représentations nuancées, voire même très différentes, chez des AS exerçant pourtant leurs fonctions au sein d'un même secteur d'activité. Au-delà des différences de positionnements individuels face au travail en réseau, la désignation des acteurs apparaît assez nettement dépendante des conditions d'exercice des missions, et notamment des territoires d'intervention et de la localisation géographique des partenaires mobilisables. L'influence sur les représentations du caractère urbain ou rural de l'exercice des missions est tangible.

Les réponses fournies par les AS exerçant en milieu rural constituent sur ce point un exemple intéressant, illustrant le rapport entre réalités géographiques et orientations des représentations.

3.3.1. Des interventions marquées par la prépondérance des acteurs physiques.

La portée de la caractéristique «rurale» des interventions se précise à partir du croisement des données obtenues à la **question 7** («*Quel est votre principal secteur d'intervention géographique ?*») avec les réponses fournies aux **questions 17** («*Citez spontanément les professionnels ou services que vous considérez comme appartenant au réseau que vous sollicitez régulièrement*») et **18** («*Existe-t-il, selon vous, d'autres acteurs qui occupent une place légitime dans des démarches de réseau activées pour répondre aux problématiques des usagers ?*»). Concernant la **question 7**, nous avons exploité les réponses des 19 professionnels ayant indiqué travailler exclusivement dans le secteur rural²⁷⁸.

A la **question 17**, 75% des AS associent dans le secteur rural les acteurs du réseau à des structures, proportion qui s'établit à 69% dans le secteur urbain²⁷⁹. A ce niveau, le caractère urbain ou rural du territoire d'intervention ne constitue pas un élément influant sur la caractérisation des acteurs du réseau. Ce résultat ne se vérifie toutefois pas au niveau des entretiens. Les propos des AS intervenant en rural montrent une personnification beaucoup plus conséquente des acteurs sollicités dans des démarches de réseau.

Les réponses à la **question 18** confirment cette tendance et inverse les proportions. 61 % des professionnels des secteurs urbains caractérisent les acteurs en termes de structure, alors que les AS intervenant en secteur rural ne sont plus que 35% à maintenir cette orientation²⁸⁰. Cette modification de la caractérisation des acteurs peut être explorée à partir de deux orientations complémentaires :

- Le secteur rural présente un maillage institutionnel moins conséquent que le secteur urbain. Cette situation peut engager les AS à recourir à des personnes autres, tels par exemple «*le secrétaire de mairie*» (Q / Conseil Général) ou «*la responsable du Secours catholique*» (Q / Conseil Général). L'inversion des représentations entre acteurs - structures et acteurs - personnes peut ainsi résulter d'une offre institutionnelle absente ou moins conséquente.
- En raison d'une densité moindre de population, les structures institutionnelles implantées en secteur rural sont moins conséquentes en termes de taille et de personnels. Cette situation favorise une plus grande personnalisation des liens établis entre les AS et les acteurs du réseau. La préférence accordée aux personnes pour désigner les acteurs du réseau serait à

²⁷⁸ 79 AS ont indiqué exercer leur mission sur des territoires semi-urbains, 28 dans des secteurs urbains et 19 sur des territoires ruraux.

²⁷⁹ Le pourcentage s'élève à 72,7% tous secteurs confondus.

²⁸⁰ Le pourcentage s'élève à 60,22% tous secteurs confondus.

entendre comme le reflet d'une coopération interindividuelle plus marquée, davantage versée dans une dimension relationnelle, élective, voire même affective.

L'analyse des entretiens menés avec les AS travaillant exclusivement en secteur rural (soit 6 entretiens²⁸¹) confirme que les difficultés d'exercice des missions sont majorées en raison du manque de structures avec lesquelles établir un travail de coopération bénéfique pour l'utilisateur.

3.3.2. Une caractérisation des acteurs par défaut de réponses institutionnelles.

Les quatre professionnels des Conseils Généraux intervenant en milieu rural sont unanimes pour pointer le décalage entre les moyens disponibles en secteur urbain et en secteur rural. S'ils conviennent que les services disponibles en secteur urbain ne peuvent être représentés dans les mêmes proportions au niveau du secteur rural, ils dénoncent combien l'absence d'antennes, de relais ou de correspondants pénalise parfois lourdement l'exercice des missions, lesquelles sont par ailleurs identiques quelle que soit la caractéristique du secteur d'intervention :

« On ne demande pas une antenne du Conseil Général dans chaque mairie des cantons, mais quand même. Plus ça va, moins il y a de représentants des services dont les gens ont besoin. Il faut de nouveau se déplacer en ville pour exposer ses difficultés ou solliciter une aide administrative. Beaucoup de gens n'ont pas ou non plus les moyens de se déplacer. Alors, on fait comment ? Et on nous parle de service à l'utilisateur, de proximité avec lui ! En campagne, c'est loin d'être le cas, on fait ce qu'on peut, mais on ne peut pas être partout et on a les mêmes conditions de travail qu'ailleurs. Alors on se débrouille. » (E / Conseil Général).

L'inscription des missions dans une approche concertée devient un exercice particulièrement complexe à cause d'une palette partenariale inexistante ou tout au moins très restreinte : *« Travailler avec des réseaux existants ? Ben... il n'y a pas grand-chose, vraiment pas grand-chose... » (E / Conseil Général).*

La mise en pratique des orientations institutionnelles en termes de travail en réseau se heurte parfois durement aux réalités de terrain : *« Le partenariat que mon institution pourrait développer n'est pas possible. Sur mon secteur, il n'y a rien... pas de prévention spécialisée, pas d'institutions. Il n'y a rien du tout... » (E / Conseil Général)* et les propos des AS sur le travail en réseau se structurent autour de l'expression d'un manque, les dynamiques de coopération étant à leurs yeux lourdement pénalisées par la *« carence des institutions »* (E / Education Nationale) et une *« démission du politique »* (E / Conseil Général).

L'absence ou la présence limitée des institutions entraîne une densité relativement faible des différents acteurs concernés par les besoins des usagers : *« Dans certaines campagnes désertiques, on est parfois les seuls avec les secrétaires de mairie, les seuls relais que les gens ont. » (E / Conseil Général)*, et l'isolement de ces derniers fait directement écho à celui des professionnels. Le nombre d'acteurs susceptibles d'être sollicités apparaît parfois inversement proportionnel à l'étendue géographique des secteurs pris en charge par les professionnels : *« Quand on ne croise sur certaines routes que le facteur, la DDE et les gendarmes, je me dis qu'il n'y a que des voitures du service public qui maillent encore certaines campagnes désertiques. » (E / Conseil Général)*²⁸². L'isolement géographique confine parfois le professionnel dans un sentiment de solitude important. Les personnes ressources trouvent

²⁸¹ 1 AS travaille à l'Education Nationale, 4 dans des Conseils Généraux et 1 dans le secteur de l'entreprise.

²⁸² Dans le même temps, le réseau primaire est décrit par certains professionnels comme *« plus facilement mobilisable »* (E / Entreprise) que dans l'urbain.

dès lors autant leur importance en tant que recours dans la gestion d'une situation complexe, qu'en tant que rempart à un sentiment plusieurs fois exprimé de dés-appartenance institutionnelle nourri par le désengagement de certains services et dispositifs d'action sociale :

« Il n'y a plus de mesures de tutelles, certains crédits d'insertion, certaines aides. Des partenaires emploi, par exemple l'ANPE, mettent la clé sous la porte, des associations d'insertion, des chantiers ferment, etc. Donc c'est bien un peu de se compter, de savoir sur qui on peut compter, combien on reste... Quelque part, c'est un peu comme une forme de résistance que de se compter entre soi et de se dire sur qui on peut compter. Parce que la notion d'isolement, dans nos campagnes, elle est assez prégnante. » (E / Conseil Général).

Le maillage interpersonnel et interprofessionnel se pose alors en contrepoint d'une faillibilité des dispositifs institutionnels en termes de services rendus à l'usager, et apparaît dans certains cas prioritairement activé, par préférence et/ou par habitude, au risque de supplanter des réseaux plus « officiels » : *« Je ne travaille pas avec les réseaux existants. En bossant dans le rural, on a tellement l'habitude de faire sans moyens qu'on finit toujours par trouver d'autres solutions et qu'on ne pense plus aux institutions présentes. » (E / Conseil Général).*

Aux situations d'isolement massif de certains usagers s'ajoute ce que ces AS considèrent comme un délitement du maillage institutionnel, situation qui oriente de façon très conséquente les modalités de travail en réseau. Les six professionnels entendus en entretien décrivent ainsi la difficile adéquation des actions collectives avec les réalités géographiques et sociales²⁸³. La volonté ou le besoin de renforcer le maillage relationnel se heurtent parfois durement aux réalités de l'isolement en secteur rural. Le caractère « utopique » (E / Conseil Général) des actions collectives est alors dénoncé à travers l'inadaptation de mesures « venant d'en haut » (E / Conseil Général) et d'emblée impossibles à mettre en œuvre en raison des réalités environnementales.

Si un des six professionnels concernés estime bénéficier de moyens relativement suffisants pour garantir aux personnes géographiquement isolées une intervention de qualité :

« Honnêtement, nous les rendez-vous ils sont à une semaine maximum, ce qui n'est pas forcément le cas ailleurs, et ce n'est pas une critique. Et puis on se déplace aussi très facilement. On a la culture du déplacement. Chez une personne âgée, je me déplace. Si elle ne peut pas se déplacer, il n'y a aucun souci. » (E / Entreprise),

ses collègues témoignent de leur confrontation régulière à un choix cornélien : exercer une mission tout en étant conscient que l'absence de moyens risque de ne pas leur permettre de la mener à terme, ou bien renoncer à engager une intervention au regard de cette impossibilité matérielle et institutionnelle de l'accomplir pleinement, alors que les situations rencontrées le nécessiteraient :

« On est desservi au niveau du rural. Par rapport aux collègues de [ville], il y a moins le choix, les gens sont loin. Ils veulent bien accepter de voir quelqu'un mais il faut y aller. Du coup, on fait sans. Parfois, on sait que c'est compliqué donc on va le faire une fois, mais on ne va pas s'engager. Il n'y a pas seulement des stratégies d'évitement mais aussi des stratégies pour ne pas entamer quelque chose et puis après dire aux gens qu'ils doivent se débrouiller

²⁸³ Un professionnel (Education Nationale) relate par exemple que des collégiens n'ont pas retenu un projet de création d'un point-jeunes au niveau d'une sous-préfecture, opposant leur isolement géographique comme un problème devant être prioritairement traité. Un autre professionnel (Conseil Général) témoigne de l'échec d'une initiative visant à rassembler des personnes bénéficiaires du RMI. Toutes habitaient à plus de 30 kilomètres du lieu de réunion et ont mis en avant leurs difficultés de déplacement.

alors qu'on sait qu'ils ne vont pas pouvoir. Je préfère ne pas faire plutôt que d'engager quelque chose qu'on abandonne ensuite en cours de route. » (E / Conseil Général).

L'AS intervenant en secteur rural établit ainsi une caractérisation des acteurs du réseau sensiblement différente de celle définie par ses collègues des secteurs urbains²⁸⁴. L'insuffisance des réponses traditionnelles l'entraîne à élaborer des interventions innovantes afin de garantir un accompagnement effectif de l'utilisateur. La personnalisation des acteurs s'analyse dès lors comme la résultante de données environnementales affectant directement l'exercice des missions. Les caractéristiques des acteurs sollicités dans une démarche de réseau apparaissent fortement dépendantes de ces données institutionnelles et contextuelles.

3.3.3. Une coopération avec des acteurs singuliers.

Certains acteurs désignés par les AS intervenant en secteur rural sont cités de façon beaucoup plus fréquente qu'au niveau du secteur urbain : les élus, et notamment les maires, ainsi que la gendarmerie occupent une place relativement conséquente²⁸⁵.

Evoqués par deux AS, les gendarmes sont désignés comme des acteurs ponctuellement mobilisables mais cette coopération reste toutefois embryonnaire et quelque peu confidentielle, marquée par la persistance d'une certaine défiance des travailleurs sociaux à leur égard : *« Le contact avec la gendarmerie n'est pas quelque chose qui passe encore bien dans le travail social. »* (E / Conseil Général), et par une prudence conséquente vis-à-vis des informations à mettre en circulation.

Cette coopération est toutefois présentée comme nécessaire dans la prévention de certaines situations, et notamment dans des contextes marqués par l'absence d'autres acteurs mobilisables : *« Cela m'est arrivé de demander aux gendarmes s'ils pouvaient être attentifs pendant le week-end à une situation de conflit familial. »* (E / Conseil Général). L'intérêt des contacts entretenus avec la gendarmerie est justifié par un échange d'informations permettant une cohérence dans l'accompagnement des usagers :

« Etant donné qu'il y a peu d'intervenants, je pense qu'il est utile qu'on apprenne à se connaître, à connaître les limites de chacun. Et puis c'est un peu donnant-donnant. Pour une situation, j'étais bien content de savoir ce qui avait été fait avant. Ils nous donnent aussi quelques conseils sur les procédures, sur les personnes particulièrement vulnérables, etc. Je pense qu'il est utile sur les territoires où on est peu nombreux à intervenir d'avoir un minimum d'échanges avec eux, en restant dans les limites du secret professionnel et de la déontologie. » (E / Conseil Général).

²⁸⁴ Cette situation n'est pas uniquement décrite sous des abords négatifs par les AS concernés. Si beaucoup déplorent la diminution des moyens alloués et des conditions de travail difficiles, aucun ne s'installe dans la plainte et le découragement. Tous décrivent des stratégies, des organisations spécifiques, des modalités d'entraide inédites pour tenter d'exercer au mieux leur mission. Un seul AS travaillant actuellement dans un secteur urbain convient que les difficultés spécifiques au monde rural peuvent parfois être utilisées pour réduire la charge de travail et adopter une posture professionnelle plus passive : *« On peut choisir de faire sa permanence dans un endroit où les gens ne peuvent pas venir. J'en ai fait des comme ça. On voit moins de monde... »* (E / Entreprise)

²⁸⁵ Logiquement, la gendarmerie n'est pas mentionnée par les AS des secteurs urbains, son territoire d'intervention recouvrant les zones rurales et péri-urbaines. En revanche, son pendant urbain en termes de service de maintien de l'ordre, à savoir la police, n'est à aucun moment évoqué par les AS intervenant dans le secteur urbain. Même ponctuelle, la coopération avec ces services apparaît exclusivement le fait des professionnels des secteurs ruraux.

Les élus bénéficient d'une considération majoritairement liée à un exercice des missions en secteur rural. Leur importance est justifiée par l'absence ou la faible présence des acteurs institutionnels traditionnellement associés aux démarches de réseau. La prise de contact des AS avec les élus poursuit un double objectif : « *se faire connaître.* » (E / Conseil Général) et inscrire la coopération potentielle dans une dimension stratégique : « *Pour constituer mon réseau, je vais me présenter aux élus des petites communes parce que cela peut être utile quelquefois pour gérer des dossiers.* » (E / Conseil Général).

Produit du rapprochement initié par les lois de décentralisation, « *L'espace des pratiques tend à se superposer de plus en plus à l'espace décisionnel (...) l'échelle de la responsabilité politique doit coïncider avec l'échelle de traitement concret des problèmes.* » (Ion, 2000, p.136), la participation des élus aux interventions sociales est toutefois diversement appréciée. L'ensemble des AS plaide pour une certaine prudence au vu du rapport souvent complexe entre les approches politiques de la question sociale et l'exercice concret des accompagnements. Au-delà de cette coopération quelque peu « obligée » car résultant des insuffisances du maillage institutionnel, émergent en effet des difficultés inhérentes aux décalages positionnels : « *Par rapport aux élus et aux bénévoles, on n'a pas le même questionnement. Il y a parfois du racisme, des jugements de valeur, alors qu'au niveau des professionnels on ne dit pas des choses comme ça.* » (E / Hôpital). La coopération avec les élus s'engage parfois sur une base de défiance, certains professionnels dénonçant des phénomènes de récupération par les politiques des actions réalisées au bénéfice des usagers :

« *Quand ils sont en campagne électorale, les Politiques mettent en avant les réunions de quartiers qu'ils ont faites... On est des instruments quelque part de leur propagande politique et ça, je ne le veux pas. Je ne veux pas que ça se fasse au détriment des usagers.* » (E / Conseil Général).

Cette appréciation reste toutefois minoritaire et la place des élus n'apparaît pas contestée au point d'inscrire les AS dans des démarches d'évitement sciemment et systématiquement engagées. La considération de l' élu en tant qu' « *anti-travailleur social* » (Chauvière, 1985) ne transparaît pas dans les entretiens, et sa légitimité dans les démarches de réseau n'est pas foncièrement remise en cause. Dans le même temps, cette légitimité apparaît davantage acceptée, tolérée, que revendiquée à travers une approche de l' élu comme un acteur à part entière des dynamiques de réseau.

Les propos des AS témoignent en effet de relations avec des élus qui ne s'insèrent pas dans une pleine et entière coopération, les contacts établis se limitant à préserver certains aspects de l'intervention sociale, et ce dans l'intérêt de l'utilisateur. L'importance des « *marges de manœuvre* » (E / Conseil Général) est plusieurs fois pointée et la coopération se teinte de stratégies assumées, stratégies destinées à protéger une relation travailleur social/utilisateur susceptible d'être dévoyée par une introduction mal maîtrisée des élus dans les démarches d'accompagnement :

« *On se doit d'être stratégique avec le réseau autour des communes et des élus qui ont de plus en plus de place dans notre travail, de plus en plus de missions, de plus en plus d'informations sur les gens. Donc là ce n'est que de la stratégie. C'est comment obtenir sans dire, c'est comment choisir les informations qui vont être partagées en accord avec la personne* » (E / Conseil Général).

Le secret professionnel est alors fréquemment érigé comme un rempart contre une possible « *intrusion* » (E / Conseil Général) des élus dans l'intimité et dans l'histoire des personnes. La particularité des secteurs ruraux rend parfois difficile le maintien de cette précaution, le petit nombre

d'interlocuteurs constitutifs des réseaux plaçant parfois les élus dans une position difficilement contournable :

« Tous les maires ont les listings de ce que les gens font ou ont fait : les bénéficiaires du RSA, les enfants de leur commune qui sont placés, les hospitalisations psychiatriques, etc. Tout est donné en information dans les mairies. Donc forcément on a de plus en plus de contacts avec des maires qui veulent savoir et comprendre. Donc il ne faut pas qu'on se grille, sinon c'est mauvais pour les gens. » (E / Conseil Général.).

La coopération entre élus et AS est décrite comme un exercice complexe, en raison de la confrontation de valeurs contraires et de projets d'intervention divergents, et souvent affectée par des enjeux de pouvoir face à ce que certains professionnels considèrent comme une ingérence de certains élus dans l'exercice des missions. Le réseau est alors perçu moins comme une instance de concertation et d'actions au bénéfice de l'utilisateur, que comme un quadrillage étatique qu'il convient de contester. Plusieurs témoignages illustrent l'adoption de postures de retrait et de résistance par rapport à des acteurs dépendant directement des mairies, et à ce titre légitimés par celles-ci pour intervenir auprès des usagers :

« La municipalité a embauché des animateurs, et ils appellent ça la « prévention spécialisée », ce qui crée une grande confusion avec la fonction d'éducateur spécialisé. Et elle souhaite coûte que coûte entrer dans les établissements scolaires pour rencontrer les élèves, mais je ne suis pas d'accord. » (E / Education Nationale).

Est alors interrogée l'intégration dans les actions de réseau d'acteurs dépendant des collectivités territoriales. Le rapport entre les subventions accordées à certaines associations et les interventions auprès des usagers est dénoncé comme étant problématique dans certaines situations, ces interventions n'étant plus engagées dans une seule considération des besoins mais dans une démarche destinée à justifier par l'activité les aides financières reçues.

La volonté de se démarquer des instances politiques est à plusieurs reprises clairement mentionnée dans le souhait de maintenir une indépendance d'action et de réflexion²⁸⁶. Certaines actions collectives sont volontairement engagées sans la sollicitation des élus, la dénomination « réseau » étant alors choisie pour qualifier cette mise à l'écart et garantir un maillage exclusivement constitué de professionnels du social : *« Pour se protéger de la récupération des politiques, nous avons appelé « réseau » notre coordination entre travailleurs sociaux. » (E / Conseil Général).*

A l'inverse de ces considérations prudentes sur la coopération avec les élus, la MSA effectue des actions basées sur une intégration positive et efficace de ces derniers dans le maillage construit autour des usagers²⁸⁷. Inscrite depuis plusieurs années dans un projet global²⁸⁸, la coopération avec les élus est

²⁸⁶ Cette posture est exclusivement exprimée par les AS exerçant en secteur rural ou semi-rural, aucun AS des secteurs urbains ne relaie cette considération, comme si la proximité dans le rural entre professionnels du social et élus rendait plus perceptible les enjeux parfois contradictoires et contre-productifs d'un travail en réseau intégrant des représentants des collectivités territoriales.

²⁸⁷ Cette appréciation est formulée par le seul AS de la MSA que nous avons pu rencontrer, mais la lecture de documents internes à la MSA démontre toutefois un intérêt conséquent et ancien de cette institution sur ce thème et témoigne de l'existence de nombreuses initiatives de coopération entre élus et travailleurs sociaux.

²⁸⁸ La MSA s'est inscrite dans le développement de réseaux pour répondre au mieux aux besoins des usagers, et notamment à ceux des personnes âgées. A titre d'exemple, en 2000, dans le cadre des ordonnances Juppé de 1996 sur les réseaux et filières de soins, 19 sites ruraux ont mis en place des réseaux gérontologiques en milieu rural destinés à prévenir et à limiter l'hospitalisation des personnes en favorisant leur maintien à domicile. Le

structurée à travers notamment un « réseau des élus » animé par des salariés de la MSA. L'animation de ce réseau est pleinement reconnue depuis plus d'une dizaine d'années dans la charge de travail des AS, et poursuit entre autres objectifs celui de former les élus aux démarches d'aide et d'accompagnement assurées par la MSA.

Cette association des élus vise leur possible implication dans des actions de terrain au même titre que les travailleurs sociaux :

« On s'est dit : au lieu que ce soit une animatrice de la MSA qui chemine dans les écoles pour aller présenter et faire la prévention aux enfants²⁸⁹, on fait le choix de former des élus, donc des élus locaux. Déjà ils pouvaient se faire connaître au niveau de la population, et c'est eux qui allaient présenter le produit à l'institutrice ou à la directrice, et qui après allaient faire l'animation au niveau des enfants. » (E / MSA).

Cette participation des élus aux opérations collectives de terrain n'est pas sans générer des difficultés de confrontations de valeurs et d'enjeux, mais elle est globalement appréciée par les AS du fait de sa cohérence avec les orientations générales de la MSA. L'engagement des professionnels dans des dynamiques réticulaires n'est pas laissé au libre choix de chacun mais constitue un axe de travail correspondant à une modélisation générale de l'organisation de la MSA²⁹⁰.

L'exemple de la MSA montre que les conditions d'intégration des élus dans des dispositifs de réseau, tant au niveau de leur place, de leurs rôles que de leur légitimité, peuvent se déterminer en fonction des orientations institutionnelles. La coopération effective et régulière entre AS et élus est en effet largement soutenue par une structuration générale revendiquant le modèle du réseau comme marqueur de l'organisation institutionnelle et des interventions de terrain. A l'inverse, les témoignages des AS employés par d'autres institutions signent une avancée moindre en termes de considération des élus comme acteurs de plein droit dans les démarches de réseaux. Dans ce cas de figure, les représentations se construisent davantage en fonction d'appréciations personnelles plus basées sur les réalités locales qu'en correspondance directe avec des dispositions institutionnelles clairement établies.

Au-delà de ces deux exemples de coopération avec des acteurs singuliers (gendarmerie et élus), la faiblesse des dispositifs institutionnels existant dans le secteur rural contraint une majorité des AS à travailler « avec les moyens du bord » (E / Conseil Général) et à se satisfaire d'un nombre limité de partenaires, les réalités institutionnelles n'offrant pas un panel d'acteurs suffisamment conséquent pour permettre un travail en réseau aussi étendu qu'en secteur urbain²⁹¹.

succès de cette initiative a entraîné la pérennisation de cette expérimentation et la transformation de ces réseaux en réseaux de santé. (Bimsa, le magazine de la MSA, 2007).

²⁸⁹ Dans le cadre d'un plan « planète à risques » initié par la caisse centrale portant sur la prévention des risques pour les enfants.

²⁹⁰ La diminution du nombre de caisses (85 en 1970, 74 en 2001 et 35 en 2010) a en effet répondu à la volonté « d'aboutir (...) à une organisation du réseau stable, cohérente, équilibrée et efficiente, autour de 35 caisses, permettant d'anticiper les évolutions et de conserver la proximité. » (Plan d'Action Stratégique adopté lors de l'Assemblée Générale du 22 juin 2006) à travers le choix de territoires d'intervention ne dépassant pas quatre départements « afin de garantir la présence politique, soutenue par les échelons locaux et les comités départementaux. » (Bimsa, le magazine de la MSA, 2010).

²⁹¹ Là encore, cet état de fait n'est pas nécessairement subi par les professionnels. D'aucuns se satisfont même de cette situation propice à gérer de façon très individuelle et très créative sa charge de travail : « Dans le rural, il n'y a rien, on peut donc bosser comme on peut ou comme on veut, et avec qui on veut. » (E / Conseil Général).

3.3.4. Une détermination des acteurs très marquée par l'affinitaire.

Les AS intervenant en secteur rural insistent sur la proximité relationnelle engagée avec les acteurs de terrain, reliant en premier lieu cette proximité aux caractéristiques d'un « *petit monde* » (Milgram, 1967) encore plus restreint que dans les secteurs urbains : « *Moi je travaille en rural, et en rural tout le monde se connaît.* » (E / Conseil Général). Le nombre limité d'interlocuteurs entraîne en effet des contacts plus fréquents se soldant par des habitudes relationnelles :

« *Avant on faisait les permanences en mairie. Maintenant on a un local mais il faut aller chercher les clés en mairie, donc je croise la salariée de la mairie, et cela depuis bientôt 6 ans. Ce qui crée des liens !* » (E / Conseil Général).

Ces démarches de coopération marquées par la proximité sont majoritairement considérées comme un gain d'efficacité pour la gestion des situations :

« *Avec ces deux personnes qui sont toujours les mêmes, c'est comme si j'appelais pour le dossier de ma sœur. D'emblée, il y a la confiance, et la connaissance mutuelle fait qu'on sait que le coup de fil impacte de suite la résolution d'un problème.* » (E / Conseil Général).

A l'inverse de leurs collègues des secteurs urbains qui expriment la difficulté de construire des interventions collectives cohérentes en raison de la multiplicité parfois trop importante des interlocuteurs, les professionnels des secteurs ruraux décrivent une configuration de réseaux plus restreinte et plus stable des relations entre acteurs. Tous soulignent l'existence de connexions fortes qui dépassent la distinction entre professionnels du secteur social et autres intervenants : « *Le réseau dans le rural, c'est de la solidarité entre intervenants, je ne dirais pas entre professionnels, mais entre intervenants. C'est-à-dire quelqu'un qui peut avoir un rôle à un moment donné dans la résolution d'une situation.* » (E / Conseil Général).

La proximité découlant des démarches de coopération renouvelées avec les mêmes personnes et de l'instauration progressive de liens de connaissance et de confiance oriente les représentations du travail en réseau sous le prisme de l'affinitaire. Certains propos témoignent d'une superposition, voire d'une confusion, des réseaux professionnels avec les réseaux affinitaires :

« *Régulièrement des notes de service nous demandent d'éviter les mails perso mais moi je m'entends très bien avec la personne du Centre Social et je lui écris souvent des choses comme : « Connais-tu la situation machin ? On déjeune ensemble ? »* » (E / Conseil Général).

Ce rapport étroit entre relations affinitaires et contacts professionnels est décrite comme étant réservée à certaines situations et ne dépassant pas le domaine de l'anecdotique : « *Je demande à untel de la mairie des nouvelles de la famille et en même temps je lui indique que je lui emmène les affaires de ski pour son fils.* » (E / Conseil Général) mais elle revêt toutefois dans certains cas de figure un caractère plus problématique, le degré d'affinités entre interlocuteurs interrogeant les limites des interventions engagées. Si le sentiment affinitaire associé aux acteurs du réseau n'est évidemment pas l'apanage des AS intervenant en secteur rural, une différence avec le secteur urbain émerge toutefois au sujet de l'équilibre entre cette dimension affinitaire et le maintien des pratiques professionnelles dans un cadre respectueux des repères institutionnels. Plusieurs AS intervenant en secteur rural témoignent de pratiques justifiées par le recours au « bon sens », recours qui signe la volonté d'une appréciation raisonnée de la problématique rencontrée, mais qui peut s'éloigner des limites posées par l'institution. La proximité établie avec certains acteurs peut en effet entraîner dans certains cas un partage plus conséquent des informations concernant un usager, aux dépens du strict respect du secret

professionnel, démarche le plus souvent motivée par un traitement plus rapide de la situation : *« Quand je passe à la mairie, je demande à la dame du CCAS si elle connaît cette famille ; ça gagne du temps. »* (E / Conseil Général).

Bien que relativement minoritaire²⁹², cette modalité de coopération interroge la posture professionnelle de l'AS et le secret professionnel. La satisfaction d'évoluer dans un environnement convivial et d'échanges réciproques n'est pas sans risquer d'entraîner une mise au second plan des repères éthiques et déontologiques encadrant la circulation des informations entre acteurs du réseau :

« Le réseau marche dans les deux sens. C'est parfois le collège qui me demande des renseignements. On est davantage dans le suivi mais là on sort quelque part du secret professionnel. Ce matin, quand j'ai appelé pour prendre rendez-vous au collège, la CPE me demande : « Au fait, que devient Untel ? On n'a plus de nouvelles. » Je réponds « c'est curieux, sa mère devait faire la démarche pour la changer de collège », « Oui mais elle risque d'être déscolarisée ». Je lui dis : « Ne vous inquiétez pas, de toute façon elle est placée aujourd'hui ». Je ne devrais pas le dire, mais je ne pense pas que ça va faire un pataquès. Comme ça ils n'attendent plus l'élève en question. Ça rassure les gens et on gagne du temps. » (E / Conseil Général).

La proximité entretenue avec certains acteurs ainsi que l'influence des affects susceptibles de bousculer des repères professionnels, tel le secret professionnel, participent à une caractérisation singulière des acteurs concernés par les démarches de réseau développées en secteur rural. La configuration géographique des secteurs d'intervention constitue un facteur influent sur les pratiques, tendance qui relativise la considération des missions comme seuls marqueurs de différenciation des acteurs désignés pour l'activation des réseaux. Les représentations élaborées au sujet des acteurs du réseau n'oscillent pas seulement entre caractéristiques individuelles de chaque AS et repères institutionnels, mais également entre déclinaisons concrètes des missions et environnements géographiques.

Statut, rôle et fonction des acteurs du réseau se déterminent ainsi en fonction de l'articulation de trois facteurs : positionnement personnel et professionnel de l'AS par rapport au travail en réseau, institué des missions, et distribution territoriale et géographique des exercices professionnels. Cette articulation amène à préciser la place occupée par les acteurs dans le système représentationnel, notamment à partir de la répartition entre les acteurs « professionnels », c'est-à-dire sollicités en fonction de leurs compétences statutaires et fonctionnelles, et les acteurs « non professionnels », c'est-à-dire ceux ne correspondant pas à ces critères de diplôme ou d'appartenance institutionnelle.

Nous examinerons dans un premier temps cette répartition dans l'optique de repérer si le travail en réseau est circonscrit au domaine professionnel ou s'il s'étend également à d'autres sphères d'activité. Nous analyserons ensuite, à travers notamment l'exemple du secteur médical et paramédical, les différents enjeux liés à la reconnaissance professionnelle des acteurs en tant que critère de sélection des participants aux démarches de réseau. Nous aborderons enfin la distribution des différents acteurs non-professionnels, panel nettement moins conséquent que le précédent, mais toutefois intéressant au vu des interrogations qu'il soulève²⁹³.

²⁹² Seuls 3 AS intervenant en secteur rural se sont exprimés dans ce sens.

²⁹³ Pour déterminer ces différentes caractéristiques des acteurs, nous n'avons pas traité les réponses fournies au questionnaire en termes d'institution ou de services qui n'étaient pas précisées par la nature et la fonction des

3.4. Caractérisation des acteurs : une dimension professionnelle faisant référence.

Le secteur du travail social concerne un champ d'intervention vaste, aux contours multiples de par la diversité des problématiques relevant de ses missions et l'évolution des repères sociétaux et politiques définissant ses frontières. Le triple critère (missions, institutions et professions) peut se révéler insuffisant pour repérer l'ensemble des structures et des interventions dispensées. La complexité des problématiques rencontrées requiert des approches plurielles intégrant régulièrement des professionnels autres que des travailleurs sociaux (professionnels du corps enseignant, du monde médical, etc.) ainsi que des acteurs non professionnels (bénévoles) ou des représentants des collectivités (élus). Les missions s'inscrivent quant à elles dans une configuration articulée entre services relevant de l'Etat, services du secteur associatif, et organisations caritatives et bénévoles, répartition dessinant une organisation protéiforme des réponses apportées aux problématiques sociales et médico-sociales.

De cette organisation générale émerge un monde composite et bariolé, tant au niveau des structures le composant que des acteurs y évoluant. En réunissant des acteurs aux rôles, statuts et formations différents, les dynamiques de réseau ne se cantonnent pas aux seules connexions de professionnels du secteur. Le nombre conséquent et la diversité des acteurs cités par les AS permettent d'affiner la portée de la qualification « professionnel », la légitimité des personnes sollicitées dans le cadre d'une démarche de réseau ne se distribuant pas selon une séparation stricte entre acteurs professionnels et acteurs non professionnels.

265 personnes ont été citées par les AS au niveau des **questions 17** (« *Citez spontanément les professionnels ou services que vous considérez comme appartenant au réseau que vous sollicitez régulièrement* ») et **18** (« *Existe-t-il, selon vous, d'autres acteurs qui occupent une place légitime dans des démarches de réseau activées pour répondre aux problématiques des usagers ? Si oui, lesquels ?* »). Leur répartition entre « professionnels » et « non-professionnels » inscrit les démarches de réseau sous l'angle préférentiel d'une coopération entre professionnels : 230 professionnels, 28 non-professionnels (membres de la famille et de l'entourage proche de l'utilisateur, bénévoles, connaissances amicales de l'AS) et 7 élus. En excluant ces derniers de notre calcul au vu de la double caractéristique pouvant leur être associée (certains peuvent être des élus « professionnels » et d'autres non), le pourcentage des acteurs professionnels s'élève à 86,79%.

171 sur les 230 recensés peuvent être répartis par pôles d'activité et ce résultat met en exergue des écarts significatifs entre deux catégories de pôles. Trois d'entre eux (Education Nationale, Justice et Médical/paramédical) se distinguent par une proportion de professionnels supérieure à 50%, les cinq autres pôles atteignant des pourcentages compris entre 3,38 et 11,60%.

personnes évoquées en filigrane. Citer par exemple le Conseil Général comme un acteur du réseau ne permet pas de repérer si l'AS évoque un service spécifique, une équipe ou une personne en particulier.

Tableau 44 : Pourcentage d'acteurs professionnels cités selon les secteurs d'activité.

Secteurs	EN	Justice	Médical et paramédical	Collectivités territoriales	Protection sociale	Etablissements spécialisés	Logement	Emploi / Orientation	Total
Total des acteurs cités	72	28	140	155	75	91	30	59	650
Total des acteurs professionnels cités	45	17	72	18	7	8	2	2	171
Pourcentage d'acteurs professionnels	62,50%	60,71%	51%	11,60%	6,33%	8,79%	6,66%	3,38%	

Ce tableau précise la nature et le degré d'imbrication entre dynamiques réticulaires et engagement partenarial. Certains pôles d'activités se caractérisent par des démarches de coopération engagées autour de la sollicitation de professionnels. Dans le secteur « Education Nationale » par exemple, les AS indiquent prendre contact avec le Conseiller Principal d'Education, le Professeur Principal, leur collègue du Service Social en Faveur des Elèves, etc. Egalement repérable dans les secteurs « Justice » (60,71% d'acteurs cités en tant que « professionnels ») et « Hôpital » (51% d'acteurs cités en tant que professionnels), cette approche correspond dans les discours des AS à plusieurs attentes, et notamment à des compétences singulières.

3.4.1. Une dimension professionnelle justifiée par la compétence : l'exemple du secteur soin.

Avec 140 professionnels cités, le secteur médical et paramédical occupe une place importante dans les représentations des AS et invite à approfondir le rapport du travail en réseau avec la dimension du soin. Il est intéressant de mesurer si, au niveau des représentations des AS, l'importance de cette coopération entre les secteurs social et sanitaire répond à une évolution des problématiques individuelles et familiales nécessitant une double approche complémentaire et/ou si elle représente également les conséquences du décroisement des deux secteurs engagé depuis les années 1980.

Le nombre et la diversité des professionnels cités peuvent en effet résulter du rapprochement des secteurs sanitaire et social initié dans les années 1980 à travers les réseaux santé-précarité et progressivement officialisé à partir des années 1990. Les réseaux Ville-Hôpital et leur reconnaissance officielle en 2002²⁹⁴ ont par exemple clairement inscrit les interventions sociales et médico-sociales dans une approche complémentaire devant s'articuler au bénéfice de l'utilisateur. Les réponses au questionnaire confirment l'importance conférée aux différents professionnels intervenant dans le champ sanitaire : en réponse aux **questions 17 et 18**, 64 AS ont cité au moins un professionnel médical ou paramédical, tous secteurs d'activité confondus²⁹⁵.

²⁹⁴ En 1995 a été créée la Coordination Nationale des réseaux Ville-Hôpital, qui deviendra ensuite la Coordination des réseaux de santé, avec la loi n°2002-303 du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

²⁹⁵ Seuls les AS de la CAF semblent moins solliciter ce secteur : un seul professionnel cite un psychologue comme acteur potentiel de son réseau.

Tableau 45: Nombre de professionnels du secteur médical et paramédical cités par les AS.

	CG	Divers	CRAM	CMP	CAF	Handicap	MSA	Entreprise	Justice	EN	Hôpital
Question 17	9(35)	0(2)	2(2)	3(8)	0(6)	5(8)	2(3)	13(16)	8(9)	10(17)	12(17)
Question 18	8(23)	1(2)	0(0)	1(5)	1(5)	2(6)	2(3)	7(14)	3(7)	1(18)	4(18)

(Entre parenthèses, le nombre total d'AS ayant renseigné la question)

Le secteur médical est largement représenté à travers les médecins (33 citations)²⁹⁶ et les infirmiers (13 citations). Le paramédical est principalement évoqué à travers les psychologues (11 citations) et un panel conséquent de professions diverses : les rééducateurs, les kinésithérapeutes, les orthophonistes, les puéricultrices et les sages-femmes.

Certains secteurs entretiennent un lien étroit avec le secteur sanitaire : l'Education Nationale (10 AS sur 17 citent un professionnel relevant de ce secteur), le secteur de l'entreprise (13 AS sur 16) et le secteur Justice (8 AS sur 9). Les professionnels intervenant dans ces secteurs évoquent le recours régulier à des acteurs médicaux ou paramédicaux par rapport à des personnes souffrant de difficultés dépassant la seule dimension sociale²⁹⁷.

Cet exemple confirme l'existence de démarches de réseau se développant au-delà des frontières traditionnelles du secteur social. Les discours des AS montrent que la mobilisation du réseau autour d'une problématique relevant du champ du soin se construit plutôt sur une coopération relevant d'une juxtaposition des domaines de compétences et d'intervention, que sur une démarche d'entrecroisement de ceux-ci dans la perspective d'une action commune auprès d'un usager. La désignation des professionnels des secteurs médical et paramédical positionne de façon générale la démarche de réseau davantage dans un registre de *pluridisciplinarité* que dans une considération *transdisciplinaire*.

Tout en se déclarant convaincus de l'intérêt du rapprochement entre le sanitaire et le social, plusieurs AS évoquent une coopération encore difficile entre les deux secteurs. Les professionnels travaillant au sein de structures hospitalières témoignent d'une certaine hiérarchisation des problématiques de l'usager, les aspects médicaux devant être prioritairement traités. Cette hiérarchisation est perçue comme pénalisante lorsqu'elle se traduit par une reconnaissance parfois difficile de la dimension sociale des difficultés du patient : « *Nous sommes dans un hôpital psychiatrique, donc le travail social n'est effectivement pas majoritaire. Nous sommes surtout dans un travail de soins, ce n'est pas toujours évident.* » (E / Hôpital).

Certaines prises en charge demeurent de fait relativement segmentées, la globalisation de la problématique des patients étant loin d'être généralisée :

²⁹⁶ Ces réponses indiquent par ailleurs la diversité des sollicitations du corps médical en fonction des champs d'intervention des AS. Sont ainsi cités les médecins traitants, les médecins conseils de la CRAM, la médecine du travail, ainsi que les médecins psychiatres.

²⁹⁷ Se dégage des entretiens une impression générale d'augmentation des problématiques psychiques, notamment chez les mineurs scolarisés ou non, et dans le milieu professionnel. L'importance actuelle prise par la souffrance au travail trouve également une résonance forte dans les propos des AS travaillant en entreprise.

« Il y a des gens qui ont des problèmes très spécifiques et qui en parlent au médecin ou à l'assistante sociale, ou à l'infirmière. On règle les choses de façon individuelle. En faire une problématique globale, je ne sais pas si on va y arriver. » (E / Hôpital).

Comme indiqué précédemment, des AS décrivent des articulations parfois conflictuelles entre des logiques de gestion de sorties d'hospitalisation pensées en termes de « lits à libérer », et des logiques attachées à défendre la dimension sociale de la situation de l'utilisateur à travers des orientations adaptées et respectueuses de ses choix²⁹⁸.

Les AS évoluant dans d'autres environnements institutionnels, mais amenés à solliciter le secteur sanitaire, témoignent également de cette dichotomie persistante entre approche sociale et prise en charge médicale : *« Quand un de nos usagers est à l'hôpital, c'est parfois surprenant de constater qu'il doit laisser sa problématique à l'extérieur de la structure, comme si elle n'allait pas avoir son importance au niveau de la sortie. »* (E / Conseil Général). L'AS intervenant en milieu hospitalier pourrait faciliter le lien entre les deux facettes d'une problématique, mais sa faible fréquence de désignation en tant qu'acteur du réseau (seulement 4 réponses parmi les 72 recensées) conforte l'analyse d'une reconnaissance encore minoritaire de l'importance de ce poste à l'interface des dimensions sociale et médicale²⁹⁹.

La reconnaissance effective des professionnels du secteur sanitaire en tant qu'acteurs du réseau traduit la spécificité qui leur est accordée en termes de champs d'intervention et de compétences à mobiliser. Elle ne témoigne toutefois pas d'une véritable coopération visant une prise en charge globale de la situation de l'utilisateur/patient, l'articulation social/sanitaire se limitant souvent au repérage et à la sollicitation des technicités exigées pour répondre aux problèmes médicaux des usagers. Elle correspond à une modalité de coopération relevant finalement davantage d'une approche partenariale que d'une dynamique de réseau, et l'inscription très minoritaire des AS dans les réseaux de santé³⁰⁰ confirme un élargissement encore timide des dynamiques réticulaires au-delà de leurs contours habituels³⁰¹.

3.4.2. Importance et influence des travailleurs sociaux.

Le nombre conséquent de travailleurs sociaux désignés par les AS en tant qu'acteurs des démarches de réseau témoigne de l'importance de ces professionnels dans les démarches de réseau. Parmi les 230 acteurs recensés en réponse aux questions **17** et **18**, 171 ont pu être classés en fonction de leur appartenance aux secteurs d'activités sollicités par les AS dans leurs démarches de réseau.

²⁹⁸ Le plan « Hôpital 2007 » à travers la mise en place progressive de la tarification à l'activité (T2A) a été notamment accueilli avec beaucoup de réserve de la part des AS qui voient dans ce nouveau système une possible mise sous pression des professionnels afin d'accélérer la sortie des patients pour éviter à l'établissement des pertes financières (Sédrati-Dinet, 2010).

²⁹⁹ Les décrets 93.651 et 93.652 du 26 mars 1993, relatifs au statut des assistants socio-éducatifs de la fonction publique hospitalière incitent pourtant l'AS à participer à « toute action susceptible de prévenir les difficultés sociales ou médico-sociales » et de veiller à la « coordination avec d'autres institutions ou services sociaux et médico-sociaux »

³⁰⁰ Alors que le secteur sanitaire se distingue depuis maintenant plusieurs années par une approche volontariste de l'intervention en réseau, seul un AS travaillant dans un hôpital général décrit son engagement dans un réseau de ce type destiné à favoriser l'accès aux soins de personnes particulièrement démunies.

³⁰¹ La faible influence de l'affinitaire dans le choix des acteurs signe par ailleurs une coopération peu axée sur la proximité. Seul un AS (Education Nationale) s'appuie sur l'existence d'un lien de ce type pour justifier son choix de solliciter un psychologue lorsqu'il doit orienter un enfant vers un CMP.

Tableau 46 : Répartition par secteur d'activité des acteurs professionnels et des acteurs « travailleurs sociaux ».

Secteurs	Total des acteurs désignés	Travailleurs sociaux	Autres professionnels	Pourcentage de travailleurs sociaux
Médical / paramédical	72	8	64	11,10%
EN	45	9	36	20%
Coll. Territoriales	18	13	5	72%
Justice	17	8	9	47%
Etablissements spécialisés	8	6	2	75%
Protection sociale	7	6	1	85%
Emploi / Orientation	2	1	1	50%
Logement	2	1	1	50%
Total	171	52	119	

Sur ces 230 acteurs, 87 sont travailleurs sociaux, soit un pourcentage s'élevant à 37,82% auquel s'ajoutent les 17 désignations « collègues ». La répartition par métiers de ces 87 acteurs se schématise de la façon suivante:

Tableau 47 : Répartition par métier des acteurs « travailleurs sociaux » cités dans une démarche d'activation du réseau.

Qualité des acteurs cités	AS	Educateurs	Travailleurs sociaux	Tuteurs / Curateurs	CESF	AMP	TISF	Total
Nombre d'acteurs cités	51	15	12	3	3	2	1	87
Pourcentage	58,62%	17,24%	13,79%	3,45%	3,45%	2,30%	1,15%	100%

Le croisement de ces deux tableaux montre une présence des travailleurs sociaux dans tous les secteurs d'activité ainsi qu'une certaine prépondérance des AS en tant qu'acteurs sollicités dans une démarche de réseau. A un premier niveau d'analyse, ces résultats procèdent d'une certaine rationalité : la nature sociale et médico-sociale des problématiques entraîne la sollicitation de travailleurs sociaux concernés par leur prise en compte. A un deuxième niveau, cette importance accordée aux travailleurs sociaux souligne l'existence d'activations du réseau fondées sur une catégorie d'acteurs préférentiellement associés à cette démarche. En considérant que l'activation du réseau s'engage à partir de la combinaison de deux facteurs interdépendants : le motif à l'origine de la mise en œuvre d'une action concertée et la qualité des acteurs sollicités, il est intéressant de rechercher si la place conséquente attribuée aux travailleurs sociaux correspond à un mouvement général d'initiation des démarches de réseau à partir d'acteurs appartenant à une même famille professionnelle.

Au-delà de la nature des missions, la présence constante des travailleurs sociaux dans les représentations des AS³⁰² peut être abordée sous trois angles :

- La sollicitation des travailleurs sociaux peut s'engager par défaut, découlant de la méconnaissance d'acteurs plus à même, de par leurs fonctions et leurs compétences, de répondre à la problématique rencontrée.
- Le recours prioritaire aux travailleurs sociaux peut procéder d'une recherche d'efficacité visant un gain de temps, en lien avec des charges de travail limitant l'investissement de l'AS dans chaque situation suivie.
- La mobilisation de travailleurs sociaux peut recouvrir une dynamique d'entre-soi favorisant une compréhension partagée des problématiques et un consensus plus facile à atteindre au niveau des réponses à proposer. Témoignerait de cette tendance la proportion non négligeable d'AS parmi les travailleurs sociaux désignés.

a. Un choix préférentiel réactif à une méconnaissance des partenaires.

La fréquence du recours aux travailleurs sociaux dans l'activation d'une démarche de réseau peut être mise en lien avec une connaissance parfois très partielle des prérogatives et des compétences des différents acteurs mobilisables sur une problématique singulière. Cette question de la connaissance effective des différents acteurs, autant au niveau de leurs compétences que de leurs champs d'intervention, est en effet soulevée à plusieurs reprises, les AS exposant leurs difficultés à se maintenir à un niveau d'information suffisant pour appréhender efficacement le champ partenarial nécessaire à l'exercice de leurs missions.

Plusieurs professionnels pointent à ce sujet l'aspect à leurs yeux contradictoire des incitations actuelles à coopérer avec d'autres acteurs, les conditions d'exercice des missions se caractérisant encore trop souvent par une méconnaissance des services et des acteurs extérieurs. Dénoncée comme la résultante d'un affaiblissement progressif des dynamiques interinstitutionnelles, cette méconnaissance aboutit pour certains professionnels à une fragilisation de la maîtrise du maillage institutionnel et bénévole entourant les contextes d'intervention :

« Avant, on recevait un courrier pour prévenir de l'arrivée de telle ou telle personne dans tel ou tel service. Maintenant il n'y a plus aucune information. Même quand les responsables de certains services sont remplacés, on ne reçoit plus de courrier. C'est à nous d'aller à la pêche aux infos, on ne sait plus qui fait quoi. » (E / Handicap).

L'absence de dispositions institutionnelles concrètes destinées à favoriser la connaissance des différents acteurs existants est déplorée³⁰³ : *« On nous demande de plus en plus de travailler avec le réseau mais rien n'est prévu par l'institution pour favoriser notre découverte des autres services et des professionnels qui y travaillent. » (E / Conseil Général).* 14 AS observent un décalage conséquent entre la notification dans leur fiche de poste du partenariat et du travail en réseau, et les moyens alloués par l'institution pour favoriser ces pratiques. La construction et l'entretien du réseau ne sont pas toujours déclinés avec précision dans les fiches de poste : *« Ils appellent ça je crois « connaissance des acteurs » mais ce n'est pas davantage expliqué. » (E / Conseil Général),* voire en

³⁰² Rappelons que tous les AS sans exception évoquent les travailleurs sociaux comme pleinement concernés par les démarches de réseau.

³⁰³ Seul un AS travaillant en milieu hospitalier expose l'existence d'un travail d'équipe autour d'un repérage collectif des acteurs pouvant être contactés dans le cadre d'une démarche de coopération. A noter toutefois que ce travail a été décrit par cet AS sous l'appellation de « partenariat » et non de « réseau ».

sont même parfois totalement absents : « *L'entretien du réseau et du partenariat n'est pas inscrit dans ma fiche de poste. Dans l'absolu, je pourrais ne jamais travailler cet aspect des choses.* » (E / Education Nationale).

L'entrée en fonction d'un AS nouvellement embauché s'accompagne rarement d'une information institutionnelle précise et circonstanciée sur les réseaux susceptibles d'être activés. La prise de contacts avec les acteurs extérieurs relève ainsi régulièrement d'une initiative personnelle peu relayée par l'institution :

« Moi, quand j'arrive sur un nouveau secteur, je me présente aux écoles parce que je trouve que c'est vraiment important. Je me rends compte que je travaille bien mieux avec les écoles depuis que je vais les voir. Et on me renvoie ça aussi. C'est-à-dire que les instits me renvoient « maintenant, on sait qui vous êtes ». C'est important, parce que je l'ai vérifié. Mais cela reste de ma propre initiative, ce n'est pas une position institutionnelle. » (E / Conseil Général).

Quelques AS relatent des initiatives institutionnelles en termes de rencontres avec les services ou organismes extérieurs, mais ces démarches sont décrites comme difficiles à pérenniser (E / Conseil Général) ou parfois en décalage avec les attentes des professionnels (E / CRAM).

Cette situation renvoie les AS à une posture professionnelle paradoxale. Leur inscription sérieuse et efficace dans un travail de réseau ne peut s'affranchir d'une construction, d'une actualisation et d'un entretien de ce dernier³⁰⁴, mais cette démarche demeure peu ou pas reconnue par leurs institutions d'appartenance, laissant finalement cette dimension à la seule appréciation de chaque professionnel. Dans le même temps, rares sont les AS qui inscrivent ce constat dans le registre de la plainte, beaucoup relativisant la nécessité d'une formalisation institutionnelle excessive du maillage relationnel avec les acteurs du réseau : « *C'est bien aussi d'organiser un peu notre propre réseau et de l'entretenir à sa façon. Cela permet de maintenir un peu d'humain dans le travail.* » (E / Conseil Général).

L'approche des acteurs du réseau se satisfait d'une certaine latitude dans une construction « perso » (E / Conseil Général) des modalités de coopération avec les acteurs extérieurs. Les professionnels récemment embauchés témoignent d'une appréhension du maillage extra institutionnel largement organisée à partir du « système D » : « *Comme tout le monde, je me suis débrouillée à mon arrivée pour avoir les adresses des différents partenaires.* » (E / Conseil Général). L'entraide entre collègues et la reproduction des carnets d'adresses représentent une pratique relativement répandue. L'entretien du réseau reste majoritairement consenti « *en fonction des situations* » (E / Handicap), le facteur affinitaire se posant dans ce cas comme un point de référence important :

« J'ai l'impression finalement qu'on ne conserve dans son réseau que les personnes avec lesquelles c'est plus... sympathique. Enfin moi, c'est ma conception des choses, je n'envisagerais pas d'avoir dans mon réseau quelqu'un avec qui je n'arrive pas à travailler. Cette dimension d'affinité professionnelle et de partage de valeurs peut être complètement inexistante dans le partenariat. Je n'ai pas forcément besoin de m'entendre avec la

³⁰⁴ On constate à travers les entretiens qu'un nombre important d'AS prennent l'initiative, à leur prise de fonction, de « *faire le tour des partenaires* » (E / Conseil Général) pour se présenter et pour découvrir le paysage institutionnel dans lequel ils vont évoluer. Cette démarche précède le plus souvent la période de pleine activité professionnelle à partir de laquelle l'entretien des contacts précédemment établis va s'avérer difficile à maintenir.

gestionnaire de la CAF que j'ai au téléphone, ni de partager avec elle des points de vue professionnels. Par contre, dans les réseaux que j'entretiens, je n'ai conservé que les personnes avec qui ça fonctionnait. (E / Entreprise).

La connaissance précise des acteurs et des structures extérieurs ne constitue pas un préalable institutionnel systématique, situation qui confronte les AS à une double difficulté. A la question déjà complexe de l'adéquation des réseaux activés en fonction de la nature des problématiques rencontrées s'ajoute un exercice de la coopération fondé sur une maîtrise insuffisante du partenariat et des acteurs potentiellement mobilisables. Sont alors renvoyés à la seule appréciation de l'AS, et donc à la mise en œuvre de sa propre subjectivité, le choix d'activer ou non le réseau par rapport à une situation donnée, et le choix d'accéder à une connaissance pointue de l'environnement institutionnel et humain dans lequel inscrire sa mission.

Une majorité d'AS insiste sur la nécessité d'accéder à une connaissance minimale des différents acteurs, posture justifiée par l'impossibilité de traiter seul certaines situations. Beaucoup déclarent avoir mené des démarches dans ce sens à leur arrivée dans un nouveau service ou dans un nouvel environnement géographique mais déplorent dans le même temps le fait de ne pas avoir actualisé leurs connaissances, certains reconnaissant travailler à partir de données anciennes, imprécises et peu fiables.

Le manque de temps et l'absence de prise en compte par l'institution de l'entretien des réseaux et du partenariat sont deux facteurs mis en avant pour justifier l'aspect parfois approximatif de la connaissance des différents partenaires. La variation de ces deux facteurs renvoie à une appréciation très individuelle des considérations apportées au travail en réseau, les propos des AS oscillant entre une distance teintée de réserve vis-à-vis de cette démarche et une revendication de celle-ci comme inévitablement associée au quotidien des missions.

Le croisement de ces positionnements individuels avec la diversité des orientations institutionnelles en termes d'entretien du partenariat participe à un système représentationnel diversifié quant aux différents acteurs susceptibles d'être sollicités dans une démarche de réseau. L'absence cumulée de dynamiques institutionnelles et d'actualisation de l'environnement partenarial conduit un nombre conséquent d'AS à s'inscrire dans une activation du réseau en partie fondée sur des habitudes relationnelles engagées avec des acteurs clairement identifiés et répondant majoritairement au statut de travailleurs sociaux.

Les AS citent massivement des professionnels du secteur social comme les personnes contactées en premier lieu, et ce choix est régulièrement justifié par l'existence d'expériences antérieures positives qui confèrent à la personne sollicitée un statut de personne ressource. Cette considération découle en partie des compétences de ce professionnel en rapport avec la situation exposée, mais apparaît également le produit des fragilités institutionnelles, la dimension relationnelle étant dès lors préférée à la recherche directe de l'acteur le plus compétent : « *Cela bouge tout le temps au Conseil Général au niveau des mouvements de personnels. Alors quand j'ai besoin de quelque chose, je passe par l'assistante sociale que je connais depuis longtemps et après elle m'adresse à la bonne personne.* » (E / Hôpital).

Les travailleurs sociaux sont dans cette logique caractérisés en tant que points de repère par rapport à une connaissance approximative du paysage institutionnel. Les contacts engagés dans une démarche

de réseau relèvent alors principalement d'un « pré-pairage », le professionnel contacté n'étant pas nécessairement sollicité pour ses compétences vis-à-vis de la situation mais pour sa capacité à fournir des renseignements pour une mise en lien avec la personne ou le service aptes à traiter la demande :

« Je ne sais jamais qui appeler. Je n'ai jamais les bons numéros de téléphone ni les jours où je peux joindre la personne qui me serait utile, et puis je ne comprends pas grand-chose à la manière dont ils s'organisent. Du coup, c'est plus simple pour moi de contacter l'éducateur que j'ai croisé à plusieurs reprises dans des réunions. » (E / Conseil Général).

Cette approche est présentée comme l'assurance d'un gain de temps et comme un facteur de meilleure compréhension de la situation exposée. La dimension stratégique associée à la sollicitation d'un acteur « travailleur social » est clairement revendiquée.

b. Une sollicitation des travailleurs sociaux révélatrice de choix stratégiques.

La sollicitation de professionnels « travailleurs sociaux » dans une démarche de réseau est justifiée par une charge de travail conséquente qui exige une certaine rapidité dans l'exécution des tâches. Le recours au réseau vise à traiter de façon satisfaisante une problématique complexe et répond également à certains impératifs stratégiques, la rapidité des réponses apportées à l'usager évitant un empilement trop important des situations et une situation de blocage empêchant leur prise en compte dans un délai raisonnable :

« J'ai pris l'habitude de toujours contacter ce collègue [éducateur spécialisé], ce n'est pas lui qui va pouvoir m'aider directement mais il va me mettre en contact avec les bonnes personnes. Cela m'évite de perdre du temps à chercher le bon interlocuteur. Je n'ai pas le temps de connaître à fond le fonctionnement des partenaires, j'ai trop de boulot. » (E / Justice).

Le repérage d'un travailleur social travaillant au sein de services extérieurs potentiellement mobilisables constitue une voie d'entrée privilégiée dans les démarches de coopération, ajoutant au gain de temps escompté l'assurance d'une compréhension mutuelle plus conséquente : *« Entre travailleurs sociaux, on se comprend plus vite, on n'a pas besoin d'expliquer en long et en large la situation qui nous préoccupe. » (E / Hôpital).* La construction et l'entretien d'un tissu relationnel entre pairs trouve ici une de ses principales justifications, la dimension affinitaire associée à certains contacts facilitant le traitement plus rapide des situations :

« Je sais que maintenant je fais partie du paysage. On est très vite reconnu quand on appelle, et on gagne aussi en temps. On me contacte certainement plus facilement et plus rapidement parce qu'il y a cette petite couleur qui est donnée à une relation professionnelle. Donc ça, je l'entretiens volontairement pour éviter d'être à l'écart. ». (E / Divers).

Cette désignation des travailleurs sociaux comme étant susceptibles de partager une approche convergente des situations présentées, dans le sens d'une compréhension et d'une analyse construites sur des références théorico-pratiques communes et sur une éthique partagée, inscrit la sollicitation du réseau dans une coopération interprofessionnelle largement circonscrite aux métiers du secteur social. Le nombre de travailleurs sociaux désignés par les AS est suffisamment conséquent pour qu'au-delà de l'aspect stratégique associé à la célérité des réponses attendues soit posée la question de la dimension identitaire à l'œuvre dans le choix des acteurs. L'importance significative des AS parmi les travailleurs sociaux cités renforce en effet la force du réseau en tant qu'espace d'entre-soi.

c. De l'importance des acteurs AS : l'entre-soi comme processus d'activation des réseaux.

57 des 123 professionnels (soit 46,34%) ayant renseigné la **question 17** (« Citez spontanément les professionnels ou services que vous considérez comme appartenant au réseau que vous sollicitez régulièrement ») citent au moins un ou plusieurs AS, et cette désignation entre pairs concerne tous les secteurs d'activité³⁰⁵.

Tableau 48 : Nombre d'AS cités en tant que professionnels sollicités dans une démarche de réseau.

Secteurs	MSA	CAF	Hôpital	Entreprise	EN	CMP	CRAM	CG	Handicap	Justice	Divers	Total
Nombre d'AS exprimés	3	6	17	16	17	8	2	35	8	9	2	123
Nombre d'AS qui citent des AS	1	4	10	9	6	6	1	11	5	3	1	57

Les entretiens confirment la désignation des AS en tant qu'acteur prioritairement sollicité : « *Priorité aux AS* » (E / Handicap). Les professionnels rencontrés expliquent cette tendance par des relations de proximité facilitées par l'exercice d'un même métier et par un quotidien professionnel commun en plusieurs points. Cette connaissance réciproque de la réalité des missions génère selon eux l'instauration de relations de coopération sur une appréciation *a priori* positive de la demande initiale : « *Quand c'est une AS qui m'appelle pour un renseignement, je me doute que c'est sérieux.* » (E / Conseil Général).

Au-delà de l'aspect technique des réponses pouvant être collectivement élaborées, la prise de contact avec d'autres AS répond également à un sentiment d'isolement plusieurs fois exprimé et décrit comme fragilisant à terme la qualité du positionnement professionnel :

« J'ai besoin en tant qu'AS, un peu seule dans l'établissement, de pouvoir travailler de rencontrer d'autres AS dans d'autres établissements pour échanger et puis surtout élargir. Sinon on s'enferme très vite dans un quotidien, dans des demandes, dans des situations qui risquent de réduire un petit peu la réflexion plus globale sur le travail social en général. » (E / Handicap).

En réponse à cet isolement, la présence d'un AS dans une institution ou un service constitue un facteur favorisant la sollicitation du réseau : « *Quand il y a une assistante sociale, je vais plus m'adresser à elle.* » (E / Justice), et le choix d'activer la démarche de coopération par et à travers un autre AS est motivé par la place centrale qu'il occupe dans l'institution :

« Je vais contacter les collègues susceptibles d'intervenir parce que de toute façon on ne peut pas faire le détour. Si un usager habite une commune où il y a un CMP dans lequel travaille une AS, s'il faut travailler avec elle, je travaillerai avec elle, que je l'apprécie ou non. » (E / Hôpital).

³⁰⁵ Cette proportion chute à 4 AS sur les 90 ayant renseigné la **question 18**, soit un taux ramené à 4%. Les AS désignés comme acteurs du réseau apparaissent donc largement cités en place d'acteurs principaux si l'on maintient l'hypothèse d'une désignation dans la **question 17** des acteurs de première importance et à ce titre spontanément cités.

La considération de l'AS en tant qu'acteur prioritairement sollicité relève de l'évidence pour beaucoup de professionnels rencontrés : « *Une assistante sociale fait pour moi forcément partie du réseau.* » (E / Conseil Général) et le principe même de la prise de contact initiale se construit sur ce postulat :

« *Par exemple, pour les femmes battues qui doivent quitter le département, je m'étais adressée au commissariat qui m'avait donné une liste de réseaux sur toute la France. Je tombe sur une assistante sociale dans les différentes structures, et spontanément je vais aller dire des choses, parce que c'est la même profession.* » (E / Conseil Général).

L'organisation et l'orientation des démarches de réseau apparaissent nettement fondées sur une considération des pairs en tant qu'interlocuteurs privilégiés, et l'acteur « AS » est affecté d'une posture de pivot en étant à l'interface des différentes interventions à envisager pour l'utilisateur. Cette fonction singulière est présentée comme la garantie d'obtenir de ce professionnel une représentation globale et générale de la situation de l'utilisateur concerné, préalable nécessaire à toute mise en œuvre d'actions concrètes :

« *Je suis restée très en lien avec les assistantes sociales de secteur. Je pense que c'est très important. D'abord parce que la température du quartier, la vision globale, c'est elles qui l'ont. Et c'est très important de garder ça. On a la chance ici d'avoir une équipe d'AS qui jouent bien le jeu. Et on s'alimente les unes les autres. C'est-à-dire qu'elles savent quelles actions collectives on peut mettre en place, nous on les connaît et on peut orienter. Elles nous orientent aussi des personnes.* » (E / CAF).

L'AS est ainsi considéré comme une personne-ressource à même d'apporter des éléments d'information précieux et fiables sur l'utilisateur et sur le paysage institutionnel mobilisable, et d'aiguiller à bon escient ses interlocuteurs vers les services ou les professionnels compétents. La polyvalence de secteur est à plusieurs reprises regrettée dans le sens où elle offrait à l'AS cette possibilité d'être en position de « plaque tournante » entre les besoins repérés d'une population d'un territoire donné et les capacités des différentes institutions à les prendre en compte. Les propos recueillis en entretien revendiquent le maintien de l'AS dans une position professionnelle centrale vers et à partir de laquelle toute approche globale et contextualisée des problématiques devrait transiter :

« *A l'hôpital, l'équipe m'a demandé de faire le point sur la situation d'un malade. Je me suis aperçue que cette personne était suivie par un autre CMP. Et je me suis dit : si c'est une personne qui est suivie de façon régulière, il y a sûrement une assistante sociale qui est intervenue, et ça vaut le coup de la contacter.* » (E / Hôpital).

En réponse au sentiment plusieurs fois exprimé d'interventions sociales et médico-sociales parfois discontinues et de fait peu cohérentes par rapport aux attentes des usagers, l'AS est désigné comme susceptible de favoriser une organisation logique et rassurante des actions envisagées. Le recours aux valeurs éthiques et au respect du secret professionnel est alors vu comme la garantie d'une initialisation censée des démarches de réseau, initialisation préférentiellement assurée par un AS.

La considération récurrente des démarches de réseau comme devant s'accompagner d'un engagement professionnel mesuré et respectueux des valeurs de la profession témoigne de la prudence entretenue vis-à-vis d'un outil nullement présenté comme une panacée : « *Ce n'est pas parce que la situation nécessite qu'on intervienne à plusieurs qu'il faut faire n'importe quoi en mobilisant le réseau !* » (E / Hôpital). Au vu de cet engagement mesuré dans le travail en réseau, la centralité de l'AS au sein des

dynamiques réticulaires ne traduit pas une volonté d'asseoir une quelconque hégémonie sur cette modalité de coopération. La posture de l'AS au sein des dynamiques réticulaires, qu'il en soit l'initiateur ou qu'il soit sollicité par un autre acteur, se conçoit plutôt comme une forme de réassurance face à la dilution possible des valeurs et des repères professionnels dans des organisations de réseau mal maîtrisées. La reconnaissance entre pairs constitue un facteur de défense identitaire opposable aux dérives potentielles inhérentes à toute démarche de coopération.

Des entretiens se dégagent un positionnement des pairs en tant qu'interlocuteurs privilégiés, leur sollicitation dans le cadre du réseau se fondant sur le postulat initial d'une coopération sous-tendue par le respect de valeurs partagées:

« J'attends d'une assistante sociale qu'elle ait certaines valeurs. J'attache beaucoup d'importance à l'éthique, au respect de la personne. J'attends spontanément de l'assistante sociale qu'elle ait ces qualités. Les autres, faut voir... Ce n'est pas forcément que je n'ai pas confiance, mais j'ai besoin qu'ils fassent leurs preuves. C'est comme si chez l'assistante sociale c'était une reconnaissance par a priori. Peut-être que j'ai tort mais c'est comme ça que je le pose. Ceci dit, après ça peut se déconstruire par rapport à certaines assistantes sociales ! Autant avec des partenaires qui ne sont pas du métier, le réseau va se construire, autant avec une assistante sociale, ça partira « réseau » et ça pourra se déconstruire. » (E /Conseil Général).

Au-delà des aspects affinitaires et des aménagements répondant au sentiment de solitude, les discours des professionnels signent l'existence d'une corrélation entre l'approche élective des acteurs mobilisables et la convocation sur la scène réticulaire de composantes de l'identité professionnelle. La majorité des AS rencontrés insiste en effet sur l'importance de ce lien, la coopération interprofessionnelle apparaissant solidement référée à une affirmation de l'identité de métier. La sollicitation entre pairs est présentée comme un acte de reconnaissance réciproque facilitateur de coopération, la relation s'étayant sur une posture déontologique d'échanges de services inhérente à la profession :

« Quand j'ai commencé en septembre 91 à la sécu, une assistante sociale m'avait dit : « ce qui est intéressant chez les assistantes sociales, c'est que tu pourras avoir une solidarité de corps », et c'est vrai. C'est non dit parce qu'on n'est pas toujours dans le côté militant mais appeler une assistante sociale de la sécu, à part les boudeuses du Conseil Général où ils sont en train de nous introduire des éducs spés, il y a toujours un regard de la profession, c'est-à-dire qu'on se doit de donner une réponse. Même si une assistante sociale a les nerfs en pelote avec l'autre en face, elle ne va pas lui raccrocher au nez. » (E /Education Nationale).

L'identité professionnelle représente même un point d'ancrage précédant l'identité de fonction : *« On est des collègues assistantes sociales de l'Education Nationale mais des assistantes sociales avant tout. »* (E / Education Nationale). Les récits des professionnels sur leur engagement dans des expériences de travail en réseau traduisent de façon très significative l'attachement porté à la préservation des éléments constitutifs de la profession. L'intensité de certains débats témoigne de l'importance portée à cette dimension, comme l'illustre l'évocation par des AS d'un réseau départemental.

Le réseau comme enjeu identitaire : l'exemple d'un réseau départemental.

Cinq professionnels exerçant dans le même département ont spontanément évoqué en situation d'entretien un réseau existant depuis les années 1985, réseau rassemblant des AS travaillant dans le domaine du handicap. La création de ce réseau est décrite comme ayant été en réponse à l'isolement des professionnels, ces derniers étant souvent seuls à intervenir dans des structures spécialisées, tels les IME, les EPEAP, etc., « *Le problème dans nos établissements, c'est que l'assistante sociale y est toute seule* », et pour « *se soutenir entre pairs* » face à l'évolution parfois déstabilisante des institutions : « *Elles [les AS] exprimaient leur isolement professionnel, confrontées à des fonctionnements institutionnels complexes qui mettaient à mal leur identité professionnelle.* ».

La comparaison des discours sur cette initiative offre un contraste assez marqué entre les défenseurs d'une organisation volontairement circonscrite aux seuls AS et les partisans d'une ouverture des rencontres à d'autres professionnels du secteur. Les propos témoignent d'une confrontation parfois rude entre les AS récemment arrivés sur le secteur et les plus anciens, en position de « gardiens du temple ». Les divergences exprimées se cristallisent autour de deux principaux enjeux intimement liés aux organisations réticulaires : la composition du groupe d'acteurs concernés et la question de l'institutionnalisation de la démarche.

Historiquement constitué autour de quatre AS, ce réseau fonctionne sur la base de rencontres pluriannuelles se tenant à tour de rôle dans les établissements ou structures au sein desquels les participants exercent leurs missions. Le groupe est exclusivement composé d'AS, postulat initial que certains professionnels souhaitent fermement maintenir :

« *Récemment, il y a eu des dérives : certaines voulaient inviter des CESF³⁰⁶. La problématique n'est pas la même, on ne fait pas le même travail. Moi, j'étais partisan de rester entre assistantes sociales, je n'étais pas la seule. Les jeunes ont plus de mal par rapport à la fermeture du groupe. A la fois, je suis pour ouvrir, je peux travailler avec une conseillère, j'échange, je partage et tout. Mais par rapport à ce groupe de travail, non. Il faut garder notre spécificité. Mais les jeunes professionnelles ont plus de mal à garder cette spécificité.* ».

Ce fonctionnement, décrit par ses opposants comme un « huis clos », apparaît difficile à remettre en cause, l'ouverture du groupe à d'autres professionnels se heurtant à une opposition ferme justifiée par une identité professionnelle n'étant plus partagée et donc plus à même de maintenir l'âme du collectif :

« *Certaines ont dit « La dérive serait d'ouvrir le groupe à des éducateurs ou à des CESF qui n'ont pas la même formation, et donc pas la même identité professionnelle ». C'est ce que j'ai entendu en 2008 quand j'ai voulu élargir le groupe en disant qu'on travaillait en partenariat avec des collègues éducateurs, CESF et que ça me semblait intéressant de réfléchir ensemble, que les collègues conseillères pouvaient apporter des outils, des réflexions que nous on n'a pas.. ». Et alors là, je vous assure, elles se sont comportées comme des gamines en maternelle, tout s'est figé... on a passé une réunion où il y a eu vraiment une scission, avec même des bruits de couloirs... ».*

La revendication d'un réseau fonctionnant exclusivement entre pairs est dès lors justifiée comme une condition nécessaire à la pérennité de l'organisation, précaution relayée par la volonté de maintenir celle-ci à l'écart de toute inscription institutionnelle. Correspondant initialement au souhait de se démarquer des institutions d'appartenance : « *une collègue m'a dit « c'est notre lieu à nous, nous sommes des rebelles.* » », le caractère informel associé au réseau semble répondre à une volonté partagée de garantir l'indépendance du groupe à travers la confidentialité des échanges et l'absence de traces écrites (rapports d'activités, comptes rendus de réunions) :

« *La particularité de ce réseau, c'est qu'il s'est créé à l'initiative de quelques collègues. Il n'a jamais été formalisé. On n'est pas dans le cadre d'une association, il s'est toujours fait avec l'accord des différents directeurs. On se déplace à chaque fois dans un établissement ou un service différent mais on n'a pas laissé d'écrit et on n'a pas formalisé par rapport à un staff de direction. A chaque fois, c'est la collègue qui reçoit qui*

³⁰⁶ Conseillères en Economie Sociale et Familiale.

anime la réunion, et selon les cas on travaille sur des thèmes ou ce sont des échanges informels sur notre pratique. En général, on essaie toujours de partir d'un thème mais sans rigueur excessive. ».

La question de l'institutionnalisation de ce réseau est au cœur des débats, divisant les partisans d'une transparence plus repérable et les défenseurs d'une organisation dégagée de tout formalisme. Entre postures parfois dogmatiques des plus anciens et volonté affirmée par les autres de moderniser cet outil à travers une clarification de ses contours, les considérations parfois tranchées des professionnels rencontrés signent l'existence d'une articulation complexe entre la nécessité de démarches de coopération visant un exercice réfléchi des missions et la défense tout aussi nécessaire de la spécificité du métier d'AS. La sélection des participants et les modalités de fonctionnement constituent alors deux éléments clés dont la variabilité conduit le réseau à osciller entre un système plus ou moins clos, inévitablement traversé par des mécanismes de défense identitaire, et un support de coopération nécessaire à l'ouverture professionnelle vers d'autres structures et vers d'autres acteurs.

L'approche des acteurs « professionnels » et des acteurs « travailleurs sociaux » fournit des indicateurs importants sur les modalités de fonctionnement du réseau. Cette dimension professionnelle n'est pas exclusive, d'autres acteurs étant mentionnés par les AS comme pouvant être impliqués dans des actions de réseau. Minoritaires en nombre d'évocations par rapport aux acteurs « professionnels », les acteurs « non professionnels » occupent une place singulière dans les représentations en témoignant d'actions de réseau se développant au-delà de la sphère professionnelle de l'AS.

3.4.3. Dimension non professionnelle des acteurs du réseau.

L'ensemble des acteurs non professionnels cités par les AS se distribue en trois catégories : la première, la plus conséquente, est constituée par le réseau primaire de l'utilisateur. Les deux autres, plus confidentielles, concernent les bénévoles et le réseau primaire de l'AS.

a. Le réseau primaire de l'utilisateur.

La construction des interventions sociales sur le réseau primaire de l'utilisateur constitue une démarche peu répandue et peu soutenue par des institutions. Les initiatives dans ce sens semblent découler plus souvent de considérations individuelles et de réponses ponctuelles que de projets collectivement travaillés, à l'exception des professionnels œuvrant au sein des CAF.

Seuls 7 AS sur 123 mentionnent le réseau primaire de l'utilisateur aux **questions 17** (« Citez spontanément les professionnels ou services que vous considérez comme appartenant au réseau que vous sollicitez régulièrement »), soit 5,7%, et **18** (« Existe-t-il, selon vous, d'autres acteurs qui occupent une place légitime dans des démarches de réseau activées pour répondre aux problématiques des usagers ? Si oui, lesquels ? »), soit 15,5%. Ces professionnels représentent 5 des 11 secteurs d'activité recensés. Les entretiens confirment le nombre réduit d'interventions sur le réseau primaire : 9 AS l'évoquent comme un élément à prendre en compte dans l'accompagnement de l'utilisateur, et 5 seulement indiquent l'intégrer parfois de façon concrète dans leurs interventions. Aucun des AS exerçant à la CRAM, à l'Education Nationale, dans le secteur du handicap et dans le secteur « Divers » n'y font référence.

Le caractère peu répandu de l'approche du réseau primaire ne signifie pas son absence de prise en compte. L'attention consacrée à la place et au rôle de l'utilisateur dans les dynamiques réticulaires engage les professionnels à s'intéresser aux différents éléments de son environnement matériel, économique,

relationnel, affectif, amical et social. Les approches contextualisées de la problématique se traduisent par une intégration du réseau primaire selon trois axes principaux :

- Le réseau primaire apparaît en premier lieu largement inscrit dans une démarche de réflexion visant une appréhension globale et contextualisée de la situation de l'utilisateur. Il s'agit ici de le *prendre en compte* dans la compréhension de la problématique à traiter.
- Des tentatives associent de manière ponctuelle des membres du réseau primaire à la prise en charge de l'utilisateur, tentatives que l'on peut rassembler sous la démarche de *faire avec* le réseau primaire dans l'objectif de résoudre les difficultés de la personne.
- Quelques approches, timides et très confidentielles, considèrent et inscrivent la problématique de l'utilisateur au sein d'un système familial et/ou amical. Il s'agit d'intervenir *sur* le réseau primaire dans l'optique de générer une prise en charge par le groupe de la difficulté d'un de ses membres.

aa. Le réseau primaire comme source d'informations.

La prise en compte des acteurs du réseau primaire de l'utilisateur se traduit principalement par leur considération en tant qu'indicateurs susceptibles de fournir des informations sur la situation de la personne concernée par l'intervention. Cette approche constitue une pratique répandue qui se décline essentiellement à partir des propos tenus par l'utilisateur. La constitution et l'étendue du réseau primaire font en effet rarement l'objet d'investigations spécifiques, étant le plus souvent approchées à partir des seules données transmises par l'utilisateur :

« Quand, par exemple, on rencontre pour la première fois un bénéficiaire de la SNCF, on ne reste pas centrée seulement sur la problématique. On pose des questions sur son entourage, ses voisins, est-ce qu'il a de la famille pas très loin ? S'il vient d'une autre région, est-ce qu'il a réussi à se créer un réseau ? Mais ce n'est pas directement, je n'interviens pas par rapport à ça, je demande ce qui existe. » (E / Entreprise).

D'autres informations sur le réseau primaire sont également collectées lors de réunions de concertation rassemblant les acteurs concernés par la situation de l'utilisateur et par le biais de la consultation de dossiers. Ces informations sont présentées par les AS comme ne visant pas une prise de contact direct avec les membres de ce réseau et les professionnels insistent sur la prudence avec laquelle elles doivent être recherchées. Les réunions de concertation facilitent une circulation parfois conséquente d'éléments concernant l'utilisateur au-delà des limites éthiques et déontologiques. Certaines données relevant de la vie privée émergent parfois de façon désordonnée, illustrant une dérive possible du réseau vers un maillage encerclant l'utilisateur à travers la diffusion d'éléments confidentiels. Les AS expriment leur préférence pour un réseau primaire de l'utilisateur abordé à partir des données qu'il accepte de livrer à l'AS, et la sollicitation éventuelle des membres de son entourage reste toujours suspendue à son accord : *« Si une personne refuse, je ne vois pas de quel droit je rencontrerais ses parents. Si j'ai une personne à rencontrer, c'est elle, pas ses parents. » (E / Conseil Général).*

Si la centralité de l'utilisateur dans les démarches de réseau est largement revendiquée par les AS comme le fondement des actions à envisager, elle génère dans le même temps des interrogations quant à sa pertinence au regard de certaines problématiques, notamment celles relevant de la souffrance psychique et des désordres mentaux. La posture attentiste du professionnel par rapport aux informations que l'utilisateur consent ou non à lui communiquer au sujet de son environnement familial et social entraîne parfois une restriction dommageable des interventions possibles. La mise en avant trop systématisée de la demande et de l'accord de l'utilisateur se révèle dans certains cas être un postulat

contre-productif, freinant la mobilisation du réseau primaire au niveau de l'accompagnement de la personne :

« Un psychanalyste va dire : « il faut que la personne ait une demande bien formulée ». Des travailleurs sociaux se sont appropriés cette posture : « il faut travailler avec la demande ». Alors que par moment ce n'est pas évident de la déchiffrer. Il faut peut-être passer par le réseau de la personne. Si quelqu'un est isolé et que c'est sa voisine qui le connaît le mieux, si cette voisine l'accompagne ici, je vais demander à la personne : « C'était juste pour accompagner ou vous souhaitez qu'elle soit reçue avec vous ? ». Selon la situation, je peux proposer de la recevoir dès le départ, ou bien dans un deuxième temps. » (E / CMP).

La considération de l'utilisateur comme seul organisateur des informations concernant son propre réseau avoue ainsi parfois ses limites et met en évidence une approche du réseau primaire à laquelle les AS sont encore peu rompus : *« Les AS ne sont pas formés à travailler avec un réseau plus familial »* (E / Conseil Général). Les pratiques s'orientent par conséquent davantage vers la prise en compte de la personne que vers une délimitation précise de son système d'appartenance : *« On se préoccupe trop de l'individu et pas assez de son réseau »* (E / Entreprise).

ab. Les interventions sur le réseau primaire : un développement très confidentiel.

La prépondérance accordée à la centralité de l'utilisateur établit une certaine hiérarchisation des interventions, et la considération du réseau primaire ne constitue pas une priorité du même ordre que la prise en compte de la situation individuelle de l'utilisateur. Cette sériation des préoccupations est mise en lien avec les repères institutionnels qui instruisent sans ambiguïté un exercice des missions davantage ciblé sur les personnes et leur problématique propre que sur une approche systémique de leurs difficultés : *« Ce n'est pas dans notre mission d'aller « interroger », d'aller discuter avec les voisins, avec la famille élargie. Ce n'est pas qu'on n'a pas la compétence, mais ce n'est pas dans la mission. »* (E / Entreprise).

L'éventualité d'une reconnaissance institutionnelle du réseau primaire comme un interlocuteur possible dans la prise en charge de l'utilisateur est à plusieurs reprises évoquée mais les pratiques se cantonnent généralement au noyau familial : *« Nous ici, on travaille vraiment avec les parents en lien direct avec l'enfant, mais pas du tout avec les membres de la famille... »* (E / Handicap). Intégrer la famille élargie dans l'accompagnement proposé constitue un axe de travail envisageable mais au final peu courant : *« On pourrait travailler avec les frères et sœurs mais c'est quelque chose qui n'a pas été spécifiquement développé. »* (E / Handicap). L'argument à plusieurs reprises avancé est l'absence de sollicitations de la famille : *« Et puis, il n'y a pas de réelles demandes qui émergent de la part des familles à ce niveau-là. »* (E / Handicap).

Les quelques expériences de travail sur le réseau primaire ne correspondent pas à des orientations institutionnelles référées aux théories d'intervention de réseaux. Elles représentent des réponses ponctuelles issues de la convergence entre repères institutionnels, spécificité de certaines problématiques et intérêt de l'AS pour cette modalité de travail. Trois catégories de problématiques faisant l'objet d'une attention plus marquée envers le réseau primaire de l'utilisateur se dégagent des témoignages des AS :

- ✓ La spécificité des situations concernant des personnes d'origine étrangère est relevée par deux AS (CMP et Justice) qui prônent la nécessité d'un appui sur le réseau primaire pour mieux

comprendre les transactions relationnelles entre les membres de la famille et réfléchir collectivement sur les solutions pouvant être apportées au problème : « *Puisque la notion de famille ne se réduit pas à nos références, il faut prendre en compte une dimension plus communautaire, en interaction avec les autres familles, le voisinage.* » (E / Justice).

- ✓ Le recours aux acteurs du réseau primaire de l'usager comme un soutien actif dans la prise en charge proposée est suggéré par deux AS exerçant dans le secteur de la maladie mentale, l'approche individuelle se révélant pour certains patients par trop limitée et potentiellement inefficace sans une sollicitation des personnes proches: « *On pourrait davantage activer le réseau de la personne. La personne n'est pas seule avec sa maladie.* » (E / Hôpital). La nécessité d'une organisation institutionnelle singulière³⁰⁷ est pointée pour favoriser une intervention de l'AS adaptée aux pathologies et aux difficultés des personnes : « *On a une certaine liberté par rapport à la manière dont on travaille. On ne peut pas faire autrement, la personne vient ici une heure dans mon bureau, le reste de la semaine elle est dans sa vie. Qu'est-ce que je sais d'elle ? Moi, je ne travaille pas en protection de l'enfance mais il faut à chaque fois voir par rapport à l'enjeu qui est là, qu'est-ce que je peux prétendre savoir, avoir comme certitude par rapport à la vie de la personne.* » (E / CMP).
- ✓ Le réseau primaire est considéré comme un facteur influent au niveau de la question du maintien à domicile de personnes en difficultés, et de retour au domicile de personnes hospitalisées. Deux AS exposent des pratiques de terrain intégrant de façon effective les réseaux primaires : « *De toute façon, on n'a pas le choix. Vu le peu de moyens, il faut qu'on soit innovant, alors on appelle les voisins, savoir s'ils peuvent rendre quelques services le temps que l'intervention du service d'aide à domicile se mette en place.* » (E / Hôpital).

Au-delà d'une sollicitation du réseau primaire en réponse à l'insuffisance des réponses institutionnelles, cette orientation de travail est présentée comme relevant d'une posture idéologique affirmée : « *Tant qu'il y a un minimum de réseaux autour des gens, il faut le maintenir.* » (E / Hôpital), et l'activation de l'entourage se pose comme un principe qui devrait être davantage reconnu et développé :

« *Quand c'est une vieille dame, je cherche sur qui on peut compter, les enfants, une vieille voisine du même âge qu'elle, ou une association... Je ne suis pas limitée à la famille, je cherche qui il y a autour. Je note sur une feuille sur qui on peut s'appuyer ou pas. On a ici des petites « mémés » qui ne vont pas bien, qui sont dépressives, etc., et on me dit qu'il faut s'occuper de leur dossier d'entrée en maison de retraite. Oui, mais l'entrée en maison de retraite, c'est un choix de vie, ça va impliquer plein de choses, se débarrasser des meubles, etc. Ce n'est pas à moi de décider de tout ça. S'il y a des enfants, je m'appuie sur eux et je leur explique. Mais souvent, c'est très difficile pour eux de décider à la place de leurs vieux parents, donc il faut prendre du temps pour travailler ça avec eux. Moi, je ne peux pas dire : « allez là » ou « n'allez pas là », c'est un choix de vie.* » (E / Hôpital).

Le réseau primaire est ainsi majoritairement positionné en tant que partenaire à même de parfaire l'évaluation de la situation de la personne suivie. Cette évaluation est considérée plus complète et plus objective lorsque peuvent être rassemblées et comparées les appréciations par les différents acteurs concernés, dont la famille, du problème rencontré par la personne:

³⁰⁷ Les deux AS insistent sur la souplesse institutionnelle dont ils bénéficient, notamment en termes de soutien de leur hiérarchie par rapport à leurs initiatives.

« Cela permet d'avoir un autre éclairage que celui de la personne âgée qui va partir de ses besoins et de ses impressions... Mais on sait que de l'autre côté, l'objectivité n'est pas présente non plus. Ils pensent que leur parent est plus à même de subvenir à ses besoins qu'il ne l'est réellement, et d'autres pensent qu'il ne peut plus rien faire, ce qui ne se vérifie pas toujours quand on arrive. Cela permet de relativiser le positionnement de chacun et d'avoir une idée globale assez juste du besoin de la personne. » (E / Entreprise).

Cette étape initiale de détermination des besoins de l'utilisateur et de repérage des forces en présence³⁰⁸ aboutit dans quelques situations à une distribution des tâches entre les membres du réseau primaire et les dispositifs institutionnels, l'AS se posant en tant que coordinateur des acteurs impliqués dans l'accompagnement de la personne :

« Si les deux filles de la personne suivie m'assurent les courses, ça veut dire qu'au niveau de l'aide-ménagère on va lui demander de se consacrer plus au niveau du logement. Si rien n'est possible au niveau du réseau, le volume d'heures à dégager sera plus important. On n'appelle pas le taxi parce que c'est le voisin qui fait l'accompagnement chez le médecin, etc. Ce que je mets en place vient là compléter le réseau existant. » (E / Entreprise).

La comparaison des différentes expériences de coopération avec le réseau primaire relatées par les AS montre qu'il est différemment considéré selon les secteurs d'activité mais également selon les positionnements des professionnels à son égard, et ce tant à travers la définition de ses contours que dans son intégration effective dans les interventions de terrain. L'intervention sur le réseau primaire garde de fait un caractère sporadique et souvent lié à l'intérêt personnel lui étant porté par quelques AS. Cet intérêt est le plus souvent nourri par une réflexion sur les modalités d'accompagnement de l'utilisateur engagée à partir de l'expérience et d'une connaissance conséquente des environnements institutionnel et social³⁰⁹.

Ces différentes analyses confirment la distinction entre *prise en compte* du réseau primaire et *intervention sur* le réseau primaire. Si les démarches de contextualisation de la situation de l'utilisateur sont largement répandues, et ce à partir de l'impossible résolution de problématiques sans reconnaissance de l'inscription de l'utilisateur dans un tissu familial et social, l'approche du réseau primaire en tant qu'outil d'intervention reste peu développée et les membres de ce réseau peinent à être considérés à un même niveau que les autres acteurs plus traditionnellement sollicités. Selon plusieurs AS, cette situation est la conséquence de la place plutôt confidentielle du réseau primaire dans la formation et dans la culture professionnelle, les référentiels de formation et de compétence étant à leurs yeux peu précis au niveau de cette approche. En insistant sur une organisation du travail coopératif principalement ciblé sur l'activation des réseaux secondaires, les référentiels orientent selon eux les pratiques de réseau vers un maillage constitué *autour de* l'utilisateur et non vers une considération *du* maillage de l'utilisateur. Les entretiens ne témoignent pas d'une dichotomie prononcée entre maillage

³⁰⁸ Paule Lebbe-Berrier (1998, p.38) nomme « prolégomènes », les éléments de cette étape et met en évidence leur importance pour déterminer avec l'utilisateur les différentes réalités de son problème. Cette démarche évite de s'engager trop rapidement, et unilatéralement, dans une dynamique de résolution de ses difficultés.

³⁰⁹ Il est intéressant de pointer qu'aucun des AS sensibilisés à l'approche du réseau primaire débute dans le métier. Tous ont une ancienneté relativement conséquente, ce qui tendrait à montrer que l'activation du réseau primaire procèderait d'un regard évaluatif sur les pratiques, les limites de celles-ci invitant à s'engager dans des pratiques plus innovantes.

institutionnel et contexte familial de l'utilisateur³¹⁰ - les deux étant fréquemment mis en lien dans les discours sur les pratiques de réseau – mais ces deux systèmes ne sont pas pensés sur un même niveau. Le système familial reste principalement considéré en tant que vecteur d'informations susceptible d'affiner la pertinence des interventions de réseaux secondaires³¹¹.

A la notion d'intervention sur le réseau primaire est alors préférée la prise en compte de l'environnement de l'utilisateur :

« Est-ce que vous pouvez compter sur une solidarité pour vous ? Est-ce que l'hébergement peut durer ? Est-ce qu'en cas de coup dur, vous avez vos parents, de la famille qui peut vous aider ? Etc. C'est vrai que spontanément, je ne parle pas de réseau. Peut-être que ça ne parle pas clairement aux personnes. » (E / Conseil Général).

L'éventualité d'une appréhension simultanée de la situation de l'utilisateur et de la réalité de son réseau primaire se heurte à des réticences en termes de risque d'échanges relationnels non maîtrisés par l'AS :

« La mère de la personne dont je m'occupais m'a donné des éléments. Je n'ai pas interrogé, c'est venu tout seul, ça m'a aidé aussi à recueillir des données complémentaires. Mais j'étais un peu court-circuité, je ne savais plus trop comment faire si par exemple j'apprenais que la fille était hospitalisée, qu'elle avait fait des conneries, etc. Je pourrais me permettre d'appeler directement sa mère pour savoir un peu ce qui s'était passé, mais est-ce que c'est encore du réseau ? » (E / Conseil Général).

b. Le réseau primaire de l'AS.

La désignation d'acteurs appartenant à la sphère personnelle de l'AS est rare. Deux citations sont relevées au niveau des questionnaires, « *connaissance amicale* » (Q / Conseil Général) et « *assistante sociale de ma promotion* », (Q / Education Nationale), et une en situation entretien, « *copine de promo* » (E / Hôpital).

La qualification des « personnes-ressources » régulièrement évoquées comme des éléments importants des démarches de réseau apparaît ainsi conditionnée par l'implication effective de ces acteurs dans les champs d'intervention exigés par la situation de l'utilisateur. Aucun AS n'évoque des personnes ressources appartenant exclusivement à sa sphère privée, et les relations affinitaires restent circonscrites au domaine professionnel.

c. Les bénévoles et le secteur associatif.

Avec 90% des activités sociales, éducatives ou d'animation gérées par des associations relevant de la loi 1901, le secteur associatif représente une composante importante du secteur sanitaire et social³¹².

Les AS de tous les secteurs d'activité y font référence³¹³ : 46,34% des AS au niveau de la **question 17**, et 33,33% au niveau de la **question 18**.

³¹⁰ Le système « voisinage » et le système « amical » sont beaucoup moins présents dans les discours des AS, sauf chez ceux impliqués dans des actions collectives. L'approche contextuelle des problématiques demeure circonscrite à l'environnement familial de la personne.

³¹¹ La mise sur un même plan des réseaux primaires et des réseaux secondaires impliquerait toute une démarche de repérage des enjeux parfois contradictoires émergeant autour de la question de la demande des usagers et de l'offre de services institutionnels. (Brodeur et Rousseau, 1984).

³¹² 1 100 000 structures, un budget cumulé de 59 milliards d'euros, un volume d'emploi de 1 050 000 en équivalent temps plein, 14 millions de bénévoles réalisant une activité correspondant à 950 000 emplois en équivalent temps plein. (Tchernonog, 2007).

Au regard de la **question 17** (« Citez spontanément les professionnels ou services que vous considérez comme appartenant au réseau que vous sollicitez régulièrement »), la coopération avec le secteur associatif constitue une démarche fréquente au niveau des AS exerçant au sein des Conseils Généraux (21 sur 35 l'évoquent), et en secteur hospitalier (14 sur 17). Elle apparaît plus ponctuellement engagée au niveau des secteurs CMP (1 sur 8), Justice (2 sur 9), Education Nationale (6 sur 17) et Entreprise (7 sur 16).

Tableau 49 : Nombre d'AS par secteur d'activité ayant cité un ou des acteur(s) relevant du secteur associatif.

Secteurs	Conseil Général	CRAM	Hôpital	CMP	CAF	Justice	Divers	Handicap	MSA	EN	Entreprise
Question 17	21 (35)	0 (2)	14 (17)	1 (8)	3 (6)	2 (9)	0 (1)	1 (8)	2 (3)	6 (17)	7 (16)
Question 18	9 (23)	1 (1)	5 (17)	3 (5)	2 (5)	2 (7)	0 (2)	2 (6)	0 (3)	2 (8)	4 (14)

(Entre parenthèses est notifié le nombre total d'AS ayant renseigné la question).

Cette importance du milieu associatif ne se décline toutefois pas par une place conséquente attribuée aux acteurs bénévoles dans le travail en réseau. L'item « *bénévole* » n'apparaît qu'à une seule reprise au niveau des **questions 17 et 18**, et seuls quatre AS (CAF, Conseil Général, Hôpital et Entreprise) évoquent en situation d'entretien l'intégration de personnes bénévoles dans des démarches de réseau.

Cet écart entre un environnement associatif particulièrement dense et la faible désignation des acteurs bénévoles se précise par une personnification des acteurs beaucoup moins prégnante que celle constatée au niveau des acteurs professionnels. Aucun AS ne décrit en entretien des situations de coopération avec des bénévoles marquée par une proximité relationnelle favorisant une personnalisation de la démarche de réseau. La relation avec les bénévoles paraît construite sur une certaine distance justifiée entre autres par la dimension non professionnelle de ces acteurs :

« Il faut faire attention, tout le monde n'est pas lié au secret professionnel et il y a des gens qui n'ont pas de formation professionnelle. Je pense aux associations d'aide à domicile qui pour certaines fonctionnent sur le bénévolat. Qui dit bénévole dans un village... il faut se méfier... » (E / Entreprise)

et par des attitudes heurtant parfois les valeurs professionnelles :

« L'objectif des bénévoles, c'est d'aider les gens, enfin c'est ce qu'ils disent. A part dire : « il y a trois gosses dans la poussette et un dans le ventre » d'un ton qui condamne les usagers... C'est un peu limite et pas toujours très élaboré. Je pense que c'est le manque de formation qui pose problème. » (E / Hôpital).

Ces décalages dans la considération de l'utilisateur et dans la nature des réponses pouvant lui être apportées nourrissent une approche prudente, pour ne pas dire réservée, de la coopération avec les bénévoles. Les références des AS à la dimension associative sont ainsi davantage le reflet de son importance dans les paysages institutionnels entourant l'exercice des missions, que l'expression de relations denses et soutenues entre professionnels et bénévoles³¹⁴.

³¹³ Le nombre réduit d'AS de la CRAM (3) et du secteur « Divers » (2) ne permet pas de proposer des conclusions générales pour ces deux secteurs.

³¹⁴ De nombreux professionnels exercent au sein d'associations en place d'employeurs. La coopération avec des associations recouvre ainsi dans beaucoup de cas de figure une coopération avec des professionnels.

La faible évocation du réseau primaire oriente en premier lieu l'organisation de la représentation dans une configuration correspondant majoritairement à l'activation des réseaux secondaires, et, dans une proportion moindre, aux dynamiques de pairage. Le nombre conséquent d'acteurs mobilisés suggère une représentation globale du réseau comme étant dense et étendu. Leur diversité de professions et d'appartenances institutionnelles écarte une considération du travail en réseau comme étant réservé à un champ d'activité ou circonscrit au traitement de problématiques singulières.

La coexistence d'acteurs/structures et d'acteurs/personnes installe le travail en réseau à la croisée de coopérations interindividuelles et interinstitutionnelles. Elle confirme l'importance des enjeux affinitaires et l'existence chez une grande majorité d'AS d'une oscillation définitionnelle entre partenariat et réseau. Le travail en réseau transcende les différents secteurs concernés par l'activité de l'AS, mais sa mise en œuvre apparaît clairement influencée par les contextes géographiques d'exercice des missions. La distinction entre environnement urbain et environnement rural participe notamment à une spécification des contours de l'organisation réticulaire en termes de choix des acteurs et de nature des relations engagées.

Concernant le choix des acteurs sollicités dans une démarche de réseau, la caractéristique « professionnel » constitue un repère central et les bénévoles recueillent une reconnaissance faible. Les représentations collectives inscrivent ainsi majoritairement le travail en réseau dans une dimension de coopération marquée par le sceau du professionnalisme. La coopération entre pairs est considérée comme une garantie de respect des valeurs éthiques et déontologiques, comme un processus de réassurance professionnelle, et le travail en réseau rassemble des préoccupations identitaires portant sur les fonctions des professionnels et sur leur légitimité au sein des maillages organisés à partir des besoins des usagers, et influencés par les contextes institutionnels d'exercice des missions.

Cette question identitaire ne se résume pas aux seules interactions entre les AS et les autres acteurs mobilisés dans une démarche de réseau. Le travail en réseau convoque en effet dans un même espace les AS et les autres acteurs, dont les usagers. La considération des usagers à travers leur place dans la dynamique réticulaire reflète également la nature et les modalités de l'engagement professionnel des AS dans le traitement collectif des problématiques rencontrées.

4. Place et rôle de l'utilisateur dans les démarches de réseau.

La place des usagers³¹⁵ dans le secteur social et médico-social est avant tout centrale, les missions exercées par les différents professionnels se déclinant à partir des problématiques présentées par les personnes bénéficiaires des interventions envisagées.

Entre assignation à des places prédéterminées et incitation à adopter une attitude participative, les marges de manœuvre de l'utilisateur dépendent à la fois de la nature de sa problématique, de ses capacités d'investissement dans les démarches proposées et du positionnement des professionnels à son égard. Alternativement façonnée par les dimensions de contrôle social, d'assistance ou d'assistantat, d'aide ou

L'importance du secteur associatif ne correspond pas de fait à une considération des bénévoles comme des acteurs à part entière dans des démarches de réseau.

³¹⁵ Nous continuons d'utiliser le mot « usagers », terme actuellement retenu pour désigner les bénéficiaires des interventions médico-sociales, notamment dans les textes réglementaires de référence, telle par exemple la loi du 02 janvier 2002. Cette dénomination est également largement répandue chez les AS rencontrés, au même titre que « personnes accueillies » et « bénéficiaires ».

d'accompagnement, la considération de l'utilisateur par les AS est également induite par les dispositifs législatifs et institutionnels, et par le regard de la société sur les bénéficiaires de l'action sociale³¹⁶.

Basée sur une référence forte à un travail individualisé, mais évoluant progressivement du « *schéma de la réparation* » au « *modèle de l'accompagnement* » (Laval et Ravon, 2005) la rencontre entre l'utilisateur et les professionnels est liée aux composantes institutionnelles participant à sa mise en œuvre. Quatre éléments principaux orientent les interventions envisagées:

- La nature et la portée du positionnement de l'utilisateur par rapport à sa situation et à l'accompagnement proposé.
- La coexistence de regards croisés issus des approches plurielles des professionnels engagés dans le traitement des situations.
- La diversité des organisations institutionnelles encadrant les missions.
- la multiplicité des modes d'interventions possibles, parmi lesquelles le travail en réseau³¹⁷.

Facteurs influents sur la relation entre le professionnel et l'utilisateur, ces éléments introduisent le travail en réseau comme une possible modalité d'intervention, l'individualisation de la rencontre ne signifiant en rien l'absence de recours possibles à d'autres structures et à d'autres acteurs pour appréhender collectivement les difficultés présentées. Le travail en réseau ne se conçoit ainsi pas en termes d'opposition avec la réciprocité des liens engagés entre le professionnel et l'utilisateur, mais au contraire en tant qu'intervention complémentaire aux accompagnements individuels, ou bien encore en tant que dispositif collectif garant de l'adéquation des interventions dispensées à la problématique de l'utilisateur.

Dans le même temps, ce rapport ici rappelé entre relation individuelle et mobilisation collective interroge la nature des représentations des AS sur la place et le rôle de l'utilisateur dans une dynamique d'intervention associant d'autres acteurs. Les propos des professionnels en entretien font apparaître plusieurs préoccupations. Est ainsi abordé le positionnement de l'utilisateur au sein des démarches de réseau, sa centralité constituant une valeur de référence. L'accompagnement de l'utilisateur au sein du réseau constitue également un point d'ancrage sur lequel les AS construisent leurs interventions. La question de l'accès de l'utilisateur à la visibilité et à la maîtrise des actions le concernant est présentée comme un préalable à tout engagement réticulaire.

4.1. Position et positionnement de l'utilisateur dans le système représentationnel.

La centralisation des textes législatifs sur le droit des usagers a suscité dans le travail social un mouvement général visant à reconsidérer l'utilisateur au-delà de sa problématique et des réponses apportées par les institutions³¹⁸. La place des usagers au sein des dispositifs sociaux ou médico-sociaux représente un point de repère central pour questionner les pratiques, notamment dans le cadre

³¹⁶ L'évolution des différentes dénominations de ces bénéficiaires est significative des représentations et de leur considération : « cas sociaux », « exclus », « assistés sociaux », « bénéficiaires », « allocataires », « clients », « pauvres », etc. Toutes ces appellations sont à chaque fois le reflet de la nature de la relation entre l'utilisateur et les professionnels découlant en partie de l'organisation singulière du traitement de la question sociale en fonction d'une époque donnée.

³¹⁷ Nous nous inspirons du classement proposé par Marie-Agnès Roux (2002).

³¹⁸ Absente de la loi du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales, la question du droit des usagers a été précisée par la loi hospitalière du 31 juillet 1991, la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions et la loi du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Celle-ci a la volonté « d'affirmer et [de] promouvoir les droits des usagers du secteur médico-social, afin d'en permettre l'exercice effectif » (Allocution d'ouverture de Dominique Gillot, secrétaire d'Etat à la Santé et à l'Action Sociale, le 08 février 2000 à l'Assemblée Nationale).

des démarches d'évaluation, et réorganiser les modalités de prise en charge dans une approche coopérative plus affirmée entre l'utilisateur et les structures mobilisées autour de sa situation.

Les questionnaires et les entretiens ne s'orientent pas vers une considération spontanée de l'utilisateur comme un point particulièrement saillant dans les représentations sociales sur le travail en réseau. Dans les réponses fournies à la **question 13** (« *Si l'on vous dit réseau, quels sont les cinq premiers termes, désignations, expressions ou adjectifs qui vous viennent spontanément à l'esprit ?* »), l'utilisateur est très peu désigné³¹⁹. Ce résultat confirme l'existence de représentations davantage orientées vers une organisation entre acteurs institutionnels que structurées sur le positionnement de l'utilisateur.

Les réponses accordent toutefois à l'utilisateur une position centrale dans le réseau. A la **question 21** (« *Comment percevez-vous la place de l'utilisateur dans un travail de réseau ?* ») : le qualificatif « *central* » et la locution « *au centre de* » sont proposés par 60 professionnels sur 124, soit 48,34%³²⁰.

La perception d'un utilisateur au cœur des dispositifs institutionnels et des dynamiques réticulaires est ainsi largement partagée, mais elle nécessite d'être approfondie, la centralité repérée ne constituant pas à elle seule un point d'appui suffisant pour cerner avec précision la place des utilisateurs dans une démarche de réseau. Plusieurs paramètres, tels le statut leur étant concédé ou attribué, leurs marges d'initiatives, leurs responsabilités, etc., sont ainsi à apprécier dans l'objectif de préciser leur positionnement en fonction de leur problématique. Il s'agit de ne pas se satisfaire d'une revendication des droits et devoirs des utilisateurs comme seul élément explicatif de la centralité, mais de déterminer et de qualifier les éléments participant à son importance dans les représentations.

Cette centralité peut s'envisager sous plusieurs aspects :

- Elle découle d'une relation causale entre la problématique de l'utilisateur et l'activation du réseau. L'utilisateur est considéré comme le point de départ des démarches réticulaires et se retrouve de fait positionné dans une dimension centrale par rapport aux actions engagées à son sujet.
- Elle est la résultante de la participation active de l'utilisateur aux démarches le concernant. L'implication recherchée de l'utilisateur dans la résolution de ses difficultés génère une orientation du réseau en fonction de ses attentes et de ses capacités.

4.1.1. L'utilisateur comme élément fondateur du travail en réseau.

La centralité de l'utilisateur dans les démarches de réseau peut être la conséquence des interventions envisagées, l'activation du réseau procédant d'une relation entre utilisateur et mobilisation des acteurs : « *Pas d'utilisateur, pas de réseau !* » (Q / Entreprise). L'existence du réseau est directement conditionnée à la présence de l'utilisateur : « *Sans lui, le réseau n'a pas de raison d'être.* » (Q / Education Nationale) et les liens entre acteurs ne se conçoivent pas sans sa présence : « *Sans lui, les échanges, la réflexion entre les partenaires seraient vides et insensés.* » (Q / CMP).

³¹⁹ Seuls 8 items parmi les 319 recensés évoquent directement l'utilisateur : *usagers* (F2/R4), *efficacité dans l'accès aux droits des usagers* (F1/R4), *intérêt de l'utilisateur* (F1/R2), *partenaire (professionnel ou non tel que la famille)* (F1/R1), *contrat avec l'utilisateur* (F1/R5), *accord de l'intéressé* (F1/R4), *client* (F1/R4), *habitants* (F1/R1).

³²⁰ Ce score est d'autant plus intéressant que la **question 21** était totalement ouverte, c'est-à-dire sans la présence de propositions de réponses à cocher ou à développer qui peuvent induire le choix des items. Le mot « *central* » et ses dérivés ont donc été spontanément produits par les AS ayant répondu à cette question.

Elément clé à partir duquel, et autour duquel, le réseau s'organise et s'active, l'utilisateur constitue le point nodal de la structure réticulaire : « *C'est l'utilisateur qui relie tous les intervenants.* » (Q / Education Nationale) et le point de convergence des démarches collectivement engagées. Il concentre sur sa personne la mobilisation des acteurs et le rapport didactique entre sa problématique et les missions des institutions :

« Le travail en réseau se construit principalement autour des problématiques des usagers plutôt que par rapport aux missions. Enfin... l'un et l'autre sont un peu liés, mais c'est par rapport à la problématique précise de quelqu'un que je vais penser à mobiliser telle ou telle personne. » (E / Entreprise).

Présentée par les AS comme un postulat préalable à toute mobilisation collective, la centralité de l'utilisateur est conforme aux orientations actuelles du travail social, le rapport entre travail en réseau et bénéficiaires des interventions se résumant de façon schématique à une articulation fine et raisonnée entre les besoins recensés des personnes et les réponses institutionnelles concertées. L'analyse des entretiens met toutefois en évidence une déclinaison plus nuancée de cette configuration. L'expression de la demande de l'utilisateur suscite des questionnements ou des avis divergents, sa mise en exergue en tant que préalable à toute intervention concertée étant régulièrement interrogée au vu de sa possible inadéquation à certaines situations.

Les AS exposent en effet l'existence de décalages entre la capacité de la personne à exprimer une demande et ses besoins, l'attente parfois vaine de la formulation de la première freinant ou empêchant les interventions nécessitées par la seconde : « *Si on attend toujours la demande de l'utilisateur avant d'intervenir, on ne ferait plus grand-chose dans certaines situations.* » (E / Conseil Général). Les propos des professionnels sur la demande traduisent une attitude oscillant entre la recherche d'une expression minimale par l'utilisateur de ses attentes et la nécessité parfois de ne pas attendre son émergence pour intervenir :

« Il y a dès fois où l'on fait sans les gens parce qu'ils n'ont pas la capacité de faire, et il faut quand même que les choses soient faites. Alors on met ses bonnes idées de côté et on agit. Il y a des moments où l'utilisateur n'est acteur de rien, et il ne sera jamais acteur. » (E / Hôpital).

Parfois désignée comme un « *diktat* » (E / Conseil Général), la recherche de la demande est opposée par certains professionnels à l'efficacité des démarches devant être engagées, les efforts consentis à son émergence et à sa formulation étant considérés dans certaines situations comme non avendus et contre-productifs par rapport à la nécessité d'une intervention rapide.

La centralité de l'utilisateur dans les représentations étudiées n'entretient pas chez les AS un rapport direct avec la question de la demande, mais tous conviennent que la négligence de celle-ci pose un risque d'affaiblissement ou d'annulation de l'efficacité des démarches de réseau. La déception ressentie face aux résultats peu tangibles de certaines actions collectives au regard de l'investissement conséquent des professionnels est à plusieurs reprises exprimée et est systématiquement analysée par rapport à une prise en compte insuffisamment réfléchie de la demande. Sans réelle mesure préalable des attentes des bénéficiaires, certaines expérimentations se révèlent « *décevantes* » (Q / Education Nationale). Les demandes et les besoins risquent d'être confondus, et l'activation du réseau en fonction des seuls besoins repérés se traduit par un résultat reflétant la non demande des bénéficiaires présumés :

« On s'était à peu près mis d'accord dans le REAPP sur le fait que beaucoup de parents étaient démunis par rapport au comportement de leur adolescent et on avait émis l'idée de

faire une journée des parents. En fait, très peu de parents sont venus à cette journée. » (E / Education Nationale)³²¹.

La centralité de l'utilisateur oscille ainsi parfois confusément entre initialisation de la démarche de réseau à partir de la demande, et organisation d'interventions concertées en réponse aux besoins repérés. Cette dynamique est elle-même complexifiée par la confrontation d'un mouvement ascendant encouragé par les AS : « *C'est important de faire remonter les besoins de l'utilisateur.* » (Conseil Général), avec un mouvement descendant parfois subi par ces mêmes professionnels : « *On nous demande de faire de l'application de plans, ce qui revient à demander à l'utilisateur de se conformer à ce qui vient d'en-haut.* » (E / MSA).

L'ensemble des entretiens confirme combien la revendication partagée d'une centralité de l'utilisateur comme point d'appui des démarches de réseau sous-tend des enjeux multiples et parfois antinomiques entre demandes et besoins des bénéficiaires d'une part, et entre latitude des AS et commandes institutionnelles d'autre part. Ce constat invite à mesurer plus avant les marges de manœuvres dont dispose l'utilisateur dans les organisations de réseau. Les descriptions des démarches de réseau traduisent à ce sujet plusieurs orientations. Certaines interventions concertées convergent vers l'utilisateur, à défaut d'être construites avec lui, et se fondent parfois sur le postulat qu'un professionnel sait ce qui est bon pour l'utilisateur, connaît les démarches à entreprendre et attend de l'utilisateur qu'il se conforme aux prescriptions établies. Dans cette logique, le réseau se développe dans une dynamique de réparation et la centralité correspond à un positionnement de l'utilisateur en place de receveur des interventions dispensées³²².

La centralité se définit en fonction de la relation établie entre le professionnel et l'utilisateur, de la nature et de l'ampleur des difficultés rencontrées, des cadres institutionnels, de l'organisation par l'AS de ses missions, et de la perception plus ou moins partagée d'un utilisateur sujet de droit et acteur de son devenir. Pour les AS, l'approche du réseau à travers la centralité de l'utilisateur interroge le sens des interventions engagées, l'aide visée pouvant autant être marquée par une dimension de contrôle social (cf. le réseau dans sa dimension de quadriller/surveiller), que favoriser l'évolution positive d'une situation problématique. Cristallisant la complexité inhérente à la relation d'aide³²³, le travail en réseau ne peut s'envisager sans une mesure antérieure mais aussi postérieure de la réactivité de l'utilisateur à l'action posée.

Dans cette logique, la centralité ne se réduit pas à un positionnement spatial de l'utilisateur comme étant au centre du maillage interinstitutionnel et interindividuel construit à partir de sa situation. Elle se définit également par la latitude dont l'utilisateur dispose, et/ou qu'il revendique, au sein des démarches de réseau engagées à son sujet. La participation de l'utilisateur au travail en réseau représente une préoccupation partagée, et la centralité se détermine en partie en fonction de son degré d'engagement dans les réponses qui lui sont proposées.

³²¹ Un autre AS décrit une semaine de la parentalité à laquelle peu de parents se sont déplacés, action là encore initiée par des membres d'un REAPP sans mesure préalable des attentes des personnes ciblées.

³²² Perdre encore chez certains travailleurs sociaux une lecture de la tendance de certains usagers à ne pas suivre les indications des professionnels comme étant de « la mauvaise volonté » ou un manque de motivation pour « se sortir de leur situation ». Ce n'est que dans un deuxième temps qu'est questionnée l'adéquation des mesures aux problématiques traitées, l'« indocilité » de l'utilisateur traduisant plutôt son insatisfaction par rapport aux propositions lui étant faites ou un refus de l'aide pouvant lui être apportée.

³²³ Anna Rurka (2008) rappelle la différence entre « aide émancipatrice » et « aide contrôle » : « La première est fondée sur la proximité, le partenariat, la stricte confidentialité, la coresponsabilité et la richesse du réseau, et l'autre ne peut pas échapper à la stigmatisation d'une carence à la prise en charge et au contrôle. » (p.77).

4.1.2. Centralité et engagement de l'usager.

A travers 26 mentions du mot « acteur » et 13 mentions de l'item « participation » dans les réponses à la **question 21** (« *Comment percevez-vous la place de l'usager dans un travail en réseau ?* »), la considération de l'usager dans les démarches de réseau se veut dynamique. L'usager n'est pas relégué dans une place passive, étant au contraire largement incité à devenir acteur du travail en réseau engagé à son sujet. Cette orientation est plébiscitée par l'ensemble des AS, la préoccupation d'un usager partie prenante de sa prise en charge représentant une donnée étroitement associée aux missions, sa non prise en compte risquant d'affaiblir le sens même des interventions : « *Si la personne n'est pas actrice dès le départ, le travail social n'a pas de sens.* » (E / Education Nationale)³²⁴.

Cette volonté d'engager l'usager dans un processus participatif est corrélée à son adhésion aux démarches envisagées, adhésion présentée comme un préalable nécessaire (E / Hôpital) sans lequel les interventions dispensées restent vaines et non avenues. Ces interventions sont construites sur la base d'un « *respect de ses choix.* » (Q / MSA) et de sa volonté : « *L'usager est acteur de ses démarches et libre de ses décisions.* » (Q / Conseil Général). Les démarches de réseau se veulent à l'écoute de l'usager dans une perspective plus globale de lui « *apporter une autonomie plus importante.* » (Q / Conseil Général).

Cette approche soucieuse d'une implication effective décrit l'usager en capacité d'activer lui-même le réseau : « *Il prend contact avec le réseau afin de régler et de faire évoluer sa situation.* » (Q / Conseil Général). Cette considération, très minoritaire, attribue à l'usager un statut de « co-acteur » (Q / Conseil Général) à même d'être, à l'instar des autres participants, à l'initiative d'une démarche réticulaire. Dans cette approche, l'usager est considéré comme un « animateur » du réseau au même titre que les autres partenaires (Q / CAF), assumant le rôle de « *mobiliser les différents acteurs du réseau en prenant lui-même les contacts, les rendez-vous, et en incitant les acteurs à faire du lien entre eux.* » (Q / Hôpital).

L'approche croisée des propos des AS définit le profil type d'un usager-acteur invité à se positionner par rapport aux interventions proposées : « *Il reste l'acteur, celui qui prend les décisions, bonnes ou mauvaises.* » (Q / Conseil Général). Des écarts apparaissent toutefois dans les discours entre ce qui relève d'un idéal participatif et une réalité découlant des décalages structurel et statutaire influençant les relations entre l'usager et les autres acteurs du réseau. Certains professionnels observent notamment que la dimension participative se limite dans les faits à un usager restant considéré comme « *l'objet du travail au lieu d'en être le sujet* » (Q / Entreprise) du fait d'un positionnement différent des professionnels et des bénéficiaires des interventions : « *On n'occupe ni les mêmes places, ni les mêmes fonctions. C'est difficile de considérer les usagers sur un même pied d'égalité que nous.* » (E / Conseil général), et de la dimension affinitaire régulant les contacts entre les acteurs du réseau sans que l'usager soit inclus dans cette dimension relationnelle : « *Le côté informel et les liens privilégiés du réseau peuvent finir par positionner l'usager comme objet de celui-ci.* » (Q / Divers).

Les limites formulées sur la réalité d'un usager pleinement co-acteur se développent autour de deux principaux éléments d'appréciation émergeant des questionnaires et des entretiens :

³²⁴ « *C'est à partir des attentes du bénéficiaire, de ses problèmes, de la perception qu'il a de son propre devenir, de ses potentialités visibles ou à faire émerger que doit se développer le travail social. Celui-ci devra lui permettre de devenir acteur de sa relation avec la société et de la réappropriation de ses droits.* » (Rapport du Conseil économique et social, mai 2000, cité par Conseil Supérieur du Travail Social, 2007b, p.7).

- Le degré d'engagement de l'utilisateur dans les démarches mises en œuvre à son sujet et de prise en compte de ses attentes et de ses souhaits augmente proportionnellement avec la latitude dont il bénéficie de la part des autres acteurs, et en particulier des travailleurs sociaux.
- L'engagement de l'utilisateur dépend étroitement de ses capacités et de ses motivations à investir une démarche participative.

a. Un engagement proportionnel à l'espace d'évolution défini par les autres acteurs.

Les représentations sur la place des usagers au sein des démarches de réseau font l'objet de certaines réserves de la part des AS. La possibilité d'un plein engagement de l'utilisateur dans le travail en réseau est nettement modulée par une difficulté à favoriser cette orientation : *« Il devrait être l'acteur principal à condition qu'on lui en laisse la possibilité. »* (Q / Conseil Général), et cette démarche est *« trop souvent négligée par les professionnels et difficile à assumer dans la conscience collective du réseau. »* (Q / Hôpital).

La considération de l'utilisateur en tant que sujet à part entière du réseau peine à dépasser le stade des intentions, les différences entre acteurs du réseau et usagers pénalisant l'intégration effective de ces derniers dans une démarche participative: *« Il faut peut-être travailler avec les habitants mais c'est difficile car ils ne parlent pas comme on voudrait qu'ils parlent. »* (E / Hôpital). L'acceptation de l'utilisateur en tant qu'acteur n'est pas acquise : *« Il a fallu quand même travailler pour que les enseignants, certains du moins, acceptent que la parole des élèves ait autant de poids que la leur. »* (E / Education Nationale) et la tendance des travailleurs sociaux à penser *« à la place des usagers »* plutôt *« qu'avec eux »* (Q / Education Nationale) est souvent dénoncée.

Se confirme ainsi l'existence d'un décalage notable entre intention louable et réalité des pratiques. La considération de l'utilisateur dans une posture d'acteur et dans un rapport relationnel égalitaire avec les autres participants semble plutôt nourrir une considération utopique d'un travail en réseau. La perspective d'une approche concertée s'organisant autour d'un usager bénéficiant de potentialités suffisantes pour user de toutes ses prérogatives et occuper une place active et reconnue, et de professionnels aptes et disposés à modifier leur rapport habituel à l'utilisateur, semble difficile à mettre en œuvre. De façon pragmatique, la majorité des AS désigne les différences statutaires entre usagers et autres acteurs comme un facteur influent qui ne permet pas la traduction concrète de cette vision idéale, voire idéaliste. Des professionnels relativisent même l'intérêt de construire les démarches de réseau sur cette approche, le risque étant d'assigner à l'utilisateur une place pseudo-égalitaire à laquelle il ne pourra de fait pas accéder. L'insistance trop appuyée sur la participation de l'utilisateur est alors présentée comme venant dénaturer le sens même du travail en réseau : *« C'est parfois un leurre de penser que les usagers vont se mobiliser au même niveau que les professionnels. On essaie de se faire croire ça pour justifier nos actions, mais dès fois on tombe de haut. »* (E / Conseil Général).

La volonté d'installer l'utilisateur et de le maintenir dans une place centrale se heurte ainsi à la difficulté de modifier en profondeur les modalités de coopération entre professionnels et entre professionnels et usagers. Ces modalités apparaissent inscrites dans un décalage structurel difficilement compressible : usager en situation de besoin et travailleur social porteur de réponses. L'utilisateur en capacité d'apprécier l'étendue de ses besoins et la pertinence des réponses devant lui être apportées (Trémintin, 2004), et de s'engager activement et durablement dans une dynamique interactive avec les intervenants, correspond plutôt dans les représentations à un guide de pensée permettant d'orienter les conduites

professionnelles (Conseil Supérieur du Travail Social, 2007b). Le travail en réseau est alors représenté comme un outil d'aide émancipatrice favorisant des interactions mobilisatrices d'encouragement de l'utilisateur à s'intégrer dans une co-construction des modalités d'intervention concernant sa situation : « *L'intérêt du réseau, c'est qu'on emmène l'utilisateur avec nous.* » (E / Conseil général)

Ces deux éléments, centralité et participation, fonctionnent alors non pas comme des conditions incontournables sans lesquelles l'existence même du réseau serait compromise, mais comme des instruments de mesure permettant de repérer la portée des interventions envisagées. Les variations de leur importance dans les discours des AS traduisent la diversité des démarches de coopération pouvant autant recouvrir des dynamiques construites sur un engagement minimal de l'utilisateur, que définir des modalités de coopération fondées sur une posture quasi-égalitaire entre utilisateur et acteurs du réseau.

Concernant cette dernière orientation, un nombre très limité d'AS³²⁵ témoigne d'expériences d'actions collectives : « *L'utilisateur a dans le réseau la même place que le professionnel.* » (Q / CAF). Mais l'intérêt pour l'utilisateur d'être ainsi considéré est interrogé : « *En réalité, on le perd certainement parfois de vue, on lui définit une place qu'il ne peut pas tenir.* » (E / Conseil Général). Ces AS insistent sur les changements radicaux de posture professionnelle entraînés par une centralité de l'utilisateur repensée à l'aune d'une action fondée sur le collectif, l'engagement dans ce type d'intervention nécessitant une mise à l'écart des repères habituels :

« Dans le collectif, il faut accepter de perdre le pouvoir. Dans l'individuel, les gens viennent nous voir parce qu'ils ne savent pas, parce qu'ils n'y arrivent pas. Quand on propose un travail social de groupe, on compte sur l'entraide entre les personnes. On compte sur le fait qu'il y a ait des pairs et que ce soit entre ces personnes que des solutions et des idées puissent s'échanger et se trouver. On n'est plus la seule garante de l'aide qui est apportée. Ce n'est pas évident, il faut un peu désapprendre certaines habitudes professionnelles. Cela met aussi l'utilisateur dans une autre posture par rapport à nous. On n'est plus celle qui sait, celle qui détient. On est celle qui permet que les échanges se déroulent dans de bonnes conditions, dans un climat de sécurité, dans la confidentialité. » (E / CAF).

En interrogeant leur légitimité au sein de ces actions, « *Le collectif n'est pas dans la culture professionnelle des assistantes sociales.* » (E / Conseil Général), les AS se déclarent prudents par rapport à une mise en avant parfois trop excessive de l'action collective, notamment de la part des décideurs, ces derniers ne retenant souvent que leur aspect « visible » (E / Conseil Général). Les principales réserves portent sur la capacité des utilisateurs à occuper de façon effective une place prépondérante au sein de la démarche, le principe même du collectif se révélant en possible inadéquation avec la problématique de certains utilisateurs :

« Les utilisateurs qu'on voit au quotidien ont une très mauvaise image d'eux-mêmes, parce qu'ils sont dans un vide affectif. Et donc, ils ne sont pas prêts à aller montrer leurs besoins aux autres. Ils ont déjà des difficultés à nous en parler, alors se montrer à d'autres personnes qu'ils ne connaissent pas, qu'ils risquent de croiser dans la rue et qui risquent de colporter des choses, ça non, ils ne peuvent pas ! » (E / Conseil Général).

Considérées comme « *complémentaires aux prises en charge individualisées* » (E / CAF), et à ce titre constituant un outil à développer, les actions collectives correspondent dans les discours des AS à l'expérimentation possible d'une centralité de l'utilisateur inédite. En fondant la relation acteurs/utilisateurs sur un lien coopératif beaucoup plus affirmé et plus égalitaire, les actions collectives sont décrites

³²⁵ Les AS de la CAF et un AS intervenant en milieu hospitalier.

comme la recherche des potentialités de l'utilisateur en tant que moteur de l'action envisagée. Aux réserves portant sur la compétence des AS dans ce domaine : « *J'hésite à me lancer dans des actions collectives, j'ai peur de ne pas y arriver.* » (E / Entreprise) s'ajoutent des interrogations sur la demande des usagers : « *Quand les gens ne demandent rien et qu'en plus ils ont très peu de moyens de comprendre les objectifs de ce qu'on leur propose, c'est difficile de construire une action collective.* » (Conseil général)³²⁶. Cette difficulté à prendre en compte cette question de la demande dans une action collective est présentée comme étant antinomique avec une démarche de réseau centrée sur l'émergence de celle-ci³²⁷.

b. Une centralité définie par les compétences de l'utilisateur.

La considération de l'utilisateur comme étant pleinement en capacité de repérer ses propres besoins et de déterminer les réponses à leur apporter : « *Lui seul est à même de définir les objectifs à atteindre.* » (Q / Justice) est minoritaire. Les AS présentent plutôt des démarches de réseau largement conditionnées par les potentialités limitées des usagers. Certaines problématiques n'autorisent même qu'un très faible engagement de ces derniers : « *Dans l'institution où je travaille, c'est l'enfant polyhandicapé qui est au centre et il est difficilement acteur.* » (Q / Handicap).

La centralité de l'utilisateur est de fait déterminée par l'attention portée à ses compétences, celles-ci organisant la nature et le degré de son investissement dans la démarche de réseau : « *Selon ses capacités, c'est lui qui va au-devant des différentes institutions.* » (Q / Entreprise). L'existence de compétences limitées n'écarte pas la recherche de la participation de l'utilisateur : « *Il doit rester, même s'il est aidé, déterminant dans l'évaluation des besoins.* » (Q / Handicap). Les propos des AS décrivent un positionnement professionnel visant à accorder les potentialités des usagers avec leur inscription raisonnée dans une démarche participative. La considération d'un usager acteur de sa prise en charge n'est ainsi que rarement présentée comme une réalité initiale sur laquelle engager le travail en réseau, mais plutôt comme un objectif à atteindre à travers un accompagnement circonstancié : « *Il est très souvent accompagné au départ, souvent sur une longue durée, pour devenir progressivement acteur.* » (Q / Handicap).

Les AS indiquent revisiter et adapter leurs modalités d'intervention très régulièrement, voire systématiquement, en fonction des potentialités repérées chez la personne qui les sollicite, potentialités qui constituent un élément central dans la construction et l'orientation du travail en réseau. La perception d'un usager devant se plier à une intervention sociale prédéterminée laisse place à une organisation concertée et personnalisée de l'action. La centralité des usagers est pensée à travers une organisation structurée sur leur considération comme possédant des compétences, même minimales, à mettre au service du collectif, d'eux-mêmes et de leur famille³²⁸.

L'attention portée par le professionnel à l'émergence des compétences de l'utilisateur constitue une démarche soulignée par les AS, et signe une transition tangible entre prise en charge et prise en

³²⁶ On verra dans la cinquième partie que ces réserves portent également sur le risque d'un développement de ces pratiques au détriment d'une relation duelle avec l'utilisateur.

³²⁷ Le faible investissement des AS rencontrés dans les actions collectives (seuls se sont déclarés concernés par cette pratique les professionnels de la MSA, de la CAF et, de façon beaucoup plus ponctuelle, du secteur hospitalier et de l'entreprise) est en partie expliqué par la difficulté à concilier une mobilisation collective avec les écarts en termes d'attentes, de compréhension du collectif en tant que moteur de progrès, et de mobilisation effective dans les actions engagées.

³²⁸ C'est par ailleurs un postulat défendu par les systémiciens, tel par exemple Guy Ausloos (1994).

compte de l'utilisateur (Karsz, 2011, p. 95-166). Cette approche nécessite toutefois du temps et se voit parfois contrariée par les réalités institutionnelles :

« Il faudrait que l'on consacre davantage de temps à chaque usager pour bien déterminer ce qu'il veut et ce dont il est capable, mais ce n'est pas possible, on a trop de dossiers à gérer, il faut que ça tourne. » (E / Conseil Général).

Cette contradiction est dénoncée par les professionnels, non seulement en termes de manque de moyens suffisants pour exercer convenablement les missions, mais surtout en tant que difficulté grandissante à accompagner l'utilisateur dans une temporalité adaptée à sa problématique. Des pressions institutionnelles sont évoquées, perçues comme une volonté d'inscrire les interventions sociales dans une logique de rendement sous-tendue par un objectif d'efficacité. Pour certains AS, la logique d'urgence et de réponse immédiate supplante progressivement une logique d'accompagnement de l'utilisateur à moyen ou à long terme³²⁹. Prendre le temps est devenu dans certains environnements institutionnels synonyme de le perdre, au vu de la charge de travail et des attentes hiérarchiques en termes de « rendement ».

La détermination de la centralité de l'utilisateur à travers la mesure de ses potentialités ne trouve pas toujours un prolongement cohérent dans les fonctionnements institutionnels. La complexité des fonctionnements réticulaires décrits par les AS n'est alors pas imputée à la seule nature problématique des situations à prendre en compte, étant également la résultante de l'impossibilité parfois rencontrée de construire une articulation cohérente entre exigences institutionnelles et sens donné au travail quotidien.

Les représentations des AS sur la question de la centralité de l'utilisateur au sein des démarches de réseau révèlent une volonté de mettre en acte des orientations générales visant la considération d'un usager acteur des interventions engagées à son sujet³³⁰, orientations en concordance avec les postures éthiques et déontologiques, mais en décalage parfois avec les organisations institutionnelles. Au-delà des freins institutionnels, les questions de centralité et d'implication de l'utilisateur sont abordées par les AS de façon dynamique. La compétence de l'utilisateur constitue ainsi un facteur influent dans la structuration du réseau et participe à l'orientation des interactions entre lui et les autres acteurs mobilisés.

Le travail en réseau s'élabore ainsi à partir et en fonction de la teneur et de la densité des échanges, et deux éléments actifs dans cette dynamique relationnelle émergent des représentations des AS sur la place de l'utilisateur au sein d'un travail en réseau :

- La question de l'information transmise à l'utilisateur concernant les démarches engagées à son sujet.
- La question de l'accompagnement de l'utilisateur dans les démarches de réseau à travers la l'autonomie de l'AS.

³²⁹ C'est ce que développe notamment Michel Autès (1999, p.270).

³³⁰ Orientations entre autres soutenues par la loi 2002-2 du 02 janvier 2002.

4.2. L'information faite à l'utilisateur.

L'importance de la centralité de l'utilisateur est étroitement associée à la question de l'information. Les réponses à la **question 22** (« Dans votre pratique actuelle, l'utilisateur est-il informé des démarches de réseau le concernant ? »), montrent l'inscription massive des AS dans une démarche d'information de l'utilisateur. 90,47% d'entre eux ont coché les cases « Toujours » et « Régulièrement », contre 4,76% « Parfois » et 1,58% « Rarement »³³¹.

Tableau 50 : Information de l'utilisateur sur les démarches de réseau le concernant.

Réponses	Toujours	Régulièrement	Parfois	Rarement	nr	Total
Nombre de réponses	78	36	6	2	4	126

Un seul AS justifie la transmission de l'information par la place égalitaire que selon lui l'utilisateur occupe par rapport aux autres acteurs du réseau : « Au même titre que les autres partenaires, il est informé de la vie du réseau et participe à celle-ci » (Q / CAF)³³². Les autres professionnels organisent plutôt leurs réponses autour d'une considération de l'utilisateur en tant que sujet devant être à ce titre pleinement au fait des interventions le concernant, mais ils retiennent la nécessité d'une diffusion de l'information devant tenir compte de ses capacités.

Le souci d'associer l'utilisateur aux démarches de réseau : « tant au niveau de la réflexion que de la mise en place de l'action » (Q / Conseil Général), à travers les informations communiquées est systématiquement abordé par les AS rencontrés en entretien. Ce constat confirme le rapport étroit existant entre information et centralité de l'utilisateur, le positionnement « au cœur du réseau » (Q / Entreprise) de l'utilisateur se déclinant par un accès de ce dernier aux différentes informations le concernant³³³.

L'utilisateur est ainsi destinataire des « différentes informations transmises entre les acteurs du réseau. » (Q / Education Nationale) et informé des « contacts pris entre les différents professionnels. » (Q / Handicap). Cette attention s'inscrit dans une volonté de respecter l'avis de l'utilisateur : « Il a son mot à dire sur ce qui lui est proposé. » (Q / Conseil Général), l'information dispensée devant permettre « une écoute attentive de ce qu'il dit et le respect de ses choix. » (Q / MSA).

Présentée parfois comme un « idéal » (Q / Conseil Général), la vigilance portée à l'information ne situe pas l'utilisateur dans une posture passive, c'est-à-dire en tant que simple observateur des démarches effectuées par les différents acteurs du réseau. Dans une intervention collective faite « avec lui et pour lui » (Q / Entreprise), il est attendu de lui qu'il « se saisisse le cas échéant des informations recueillies pour améliorer sa situation. » et devenir ainsi « moteur de changement. » (Q / Conseil Général). La

³³¹ Les 8 AS ayant répondu « Parfois » ou « Rarement » représentent plusieurs catégories d'institutions. L'absence ou le peu d'informations transmis à l'utilisateur par rapport aux démarches de réseau le concernant ne semblent pas pouvoir être liés à une mission ou à un fonctionnement de services particulier.

³³² Ce résultat renvoie à une expérience singulière d'action collective régulièrement menée par les professionnels des CAF et confirme que la recherche d'un usager acteur de sa prise en charge ne signifie pas dans les représentations générales la considération de celui-ci dans un positionnement égalitaire ou pseudo-égalitaire avec les professionnels concernés.

³³³ Nous nous limitons dans ce chapitre à aborder l'information transmise à l'utilisateur par l'AS au sujet des démarches de réseau engagées à partir de sa situation, et non la question problématique de la circulation dans le réseau des données le concernant.

transmission des informations ne vise pas seulement une volonté de rendre lisibles les interventions dispensées. Elle a également, et majoritairement, une dimension didactique, considérée comme une incitation faite à l'utilisateur de se saisir des éléments mis en circulation dans le réseau pour organiser et participer à la démarche de résolution de ses difficultés, à travers « *une compréhension des modalités d'articulation des différents services concernés.* » (Q / Conseil Général).

Plusieurs outils sont mobilisés pour mettre en œuvre cette information. Le support écrit est envisagé dans une visée pédagogique, l'utilisateur étant invité à y contribuer (Q / Conseil Général) dans l'objectif d'une contractualisation³³⁴ des démarches engagées à son sujet : « *On rédige un plan d'aide qui fixe les démarches effectuées par la personne et par le professionnel.* » (E / Conseil Général). Il est également question de « *courriers expliquant ce qui a été fait* » (Q / Hôpital), l'écrit constituant alors un « *support mémoire* » pour « *resituer chaque institution* » (Q / Hôpital) ou rappeler à l'utilisateur « *là où on en est.* » (E / MSA).

La coproduction écrite entre professionnel et usager demeure toutefois une démarche peu répandue, la forme choisie pour informer l'utilisateur restant le plus souvent la voie orale. 111 sur 119 AS, soit un taux de 93,27%, ont renseigné dans ce sens le deuxième volet de la **question 22** (« *Sous quelle(s) forme(s) (oral, écrit) l'utilisateur est-il informé des démarches de réseau le concernant* »). Le support retenu est souvent l'entretien, dans l'objectif de présenter à l'utilisateur les fonctions et missions des personnes et des organismes à contacter (Q / Justice), clarifier les démarches par rapport à « *un public peu lettré ne maîtrisant pas les rouages administratifs* » (Q / Divers), ou bien encore « *mettre en sens l'intérêt du travail en réseau.* » (Q / Hôpital).

Cette préférence accordée à la transmission orale fait l'objet de quelques réserves, certains professionnels estimant que l'information « *devrait se faire par écrit.* » (Q / Hôpital). Selon eux, l'exercice général des missions est sur ce point insuffisamment rigoureux en omettant de systématiquement préciser la nature des informations données à l'utilisateur, celles-ci relevant alors d'une dimension informelle et de la seule appréciation des professionnels (Q / Handicap).

33 AS précisent associer les deux supports – écrit et oral – afin de garantir à l'utilisateur une information suffisante et complète. L'écrit est par ailleurs sollicité par défaut d'information orale, lorsque l'utilisateur est absent à l'entretien prévu, lorsqu'il n'est pas joignable par téléphone (Q / Hôpital, Q / Conseil Général), ou bien encore pour notifier de façon officielle des démarches telles par exemple les dates des réunions de concertation (Q / Conseil Général). L'écrit prend également la forme de « *comptes rendus* » (Q / CAF, Q / Hôpital) et devient préférentiellement utilisé dans les cas d'éléments graves à transmettre aux autorités compétentes, les signalements et la transmission d'informations préoccupantes étant évoqués par cinq AS (1 du secteur Handicap, 3 de l'Education Nationale et 1 de l'entreprise). Dans ces situations, l'oral se pose comme le contrepoint des informations écrites qui sont consultables par les usagers en lien avec les dispositions légales³³⁵ mais qui nécessitent souvent d'être explicitées par le biais d'une rencontre directe avec la personne concernée.

³³⁴ La notion de « contrat » fréquemment convoquée dans le secteur social en tant que méthodologie d'intervention et outil de régulation du rapport usager / institution et usagers / professionnels est étonnamment absente des représentations des AS sur le réseau. L'item « *contrat* » obtient un rapport fréquence /rang d'apparition faible (F1/R5).

³³⁵ Loi n°78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal. Décret n°2002-361 du 15 mars 2002 modifiant le nouveau code de procédure civil et relatif à l'assistance éducative.

Cette vigilance partagée par les AS au sujet de l'information de l'utilisateur ne trouve pas toujours sa pleine et entière traduction dans les pratiques de terrain. Certains reconnaissent omettre cette démarche par « manque de temps » (Q / Education Nationale) et d'autres relativisent son importance au vu de la prégnance des enjeux de pouvoir caractérisant la relation d'aide :

« L'utilisateur pourrait se sentir parfois pris au piège, tel un insecte dans une toile d'araignée. Même si on l'informe de ce travail et qu'on demande son accord, on est parfois dans une position de force qui peut le contraindre à ne pas refuser. » (Q / Education Nationale).

D'autres enfin, en nombre plus conséquent, conviennent de son caractère non systématique : « Il y a des gens à qui on va dire que leur situation est trop complexe et qu'à ce titre on va en parler en coordination, et d'autres à qui on ne dit rien. » (E / Entreprise), situation qui renvoie à une appréciation particulièrement subjective de la démarche d'information.

Si le principe de la transmission de l'information recueille un large consensus, les difficultés posées par sa mise en œuvre (nature de l'information à transmettre, mesure de ses effets sur l'utilisateur, choix des éléments à communiquer, temporalité de cette information, etc.) constituent des freins à une application automatique et systématique de ce principe. Les AS déplorent à ce sujet l'absence de formation initiale suffisante sur ce thème ainsi que le peu de repères fournis par leurs institutions d'appartenance. Seules les limites inhérentes à certaines missions (telle à nouveau la protection de l'enfance) et le secret professionnel sont mises en avant comme des points de repères permettant d'encadrer cette démarche d'intervention.

4.3. L'association de l'utilisateur aux démarches de réseau : vers une éthique de l'accompagnement.

Les réponses à la **question 23** (« Dans votre pratique actuelle, l'utilisateur est-il invité aux démarches de réseau le concernant ? ») précisent la dynamique informative précédemment abordée à travers la recherche d'un positionnement actif de l'utilisateur au sein des démarches de réseau. 86,44% des AS déclarent que l'utilisateur est « pleinement » ou « régulièrement » associé aux démarches de réseau contre 13,55% qui considèrent que l'utilisateur est « rarement » ou pas associé.

Tableau 51 : Implication de l'utilisateur dans les démarches de réseau le concernant.

Réponses	Usager pleinement associé au travail en réseau	Usager régulièrement associé au travail en réseau	Usager rarement associé au travail en réseau	Usager non associé au travail en réseau	nr	Total
Nombre de réponses	76	26	14	2	8	126

Les discours témoignent d'un consensus partagé sur l'association de l'utilisateur aux démarches de réseau le concernant mais pointent dans le même temps des positionnements individuels et professionnels différents.

4.3.1. Une volonté partagée mais une concrétisation subjective.

Invités à préciser les facteurs concourant à l'absence ou à une participation limitée des usagers au travail en réseau, quatre AS mettent en avant la nature de leur mission. L'impossibilité d'associer

l'utilisateur à tous les contacts interinstitutionnels dans le cadre d'interventions à caractère judiciaire est un exemple évoqué, ainsi que les difficultés d'établir un lien régulier avec des populations ne pouvant participer que de façon discontinue aux interventions des travailleurs sociaux, tels les gens du voyage. Sont également citées des situations très ponctuelles de travail en réseau n'incluant pas d'utilisateurs, certaines dynamiques de rencontre entre institutions ne visant par exemple qu'à « *faciliter la connaissance que les établissements ont les uns des autres.* » (E / Entreprise)³³⁶. Un seul AS est d'avis que certains environnements institutionnels facilitent plus que d'autres l'implication effective de l'utilisateur : « *Au sein de l'Education Nationale quand il y a un travail en réseau intra et extra-scolaire, l'utilisateur est souvent présent à la synthèse finale, ce qui est rarement le cas dans le secteur purement social...* » (E / Education Nationale).

A l'exception de ces quelques exemples, les contextes institutionnels sont peu retenus par les AS comme des facteurs d'influence et d'autres éléments leur sont préférés pour illustrer le caractère fluctuant de l'implication de l'utilisateur dans les démarches de réseau. Tout comme la question de l'information, la participation effective de l'utilisateur relève essentiellement de considérations subjectives : « *Cela reste finalement à l'appréciation du travailleur social* » (E / Conseil Général), et est à nouveau reliée à l'absence de repères sur ce point, plusieurs professionnels estimant être démunis pour se référer aux dispositions de leur institution sur ce sujet :

« *C'est vrai que finalement à part les dispositions légales, on est un peu livré à nous-mêmes. Nos institutions ne nous aident pas vraiment à préciser ce qu'on entend par accompagnement de l'utilisateur. Jusqu'où va-t-on ? Comment fait-on cet accompagnement ?* » (E / Conseil Général).

Le manque de temps est à nouveau dénoncé, la non-participation des utilisateurs ne signifiant pas une volonté assumée de les écarter des interventions mais résultant plutôt d'une absence de disponibilité liée à la charge de travail et au rythme d'exercice des missions. La prise en compte des paramètres temporels dans une adéquation des interventions au rythme de l'utilisateur est même présentée comme un certain « luxe » : « *Ici, on prend le temps, c'est un confort qu'on peut s'offrir.* » (E / Hôpital), sa participation se heurtant parfois durement à certaines réalités institutionnelles.

De façon générale, les éléments recueillis à la **question 23** et en situation d'entretien témoignent d'une certaine diversité des considérations sur la participation des utilisateurs, celles-ci oscillant entre des repères institutionnels peu opérants et des appréciations d'ordre personnel sur la nature et le degré de participation attendu. Plusieurs AS pointent que les différents contacts se réalisent « *plutôt entre les différents professionnels* » (E / Hôpital) et certains déplorent « *l'absence des utilisateurs et des familles en réunion de synthèse, réunion où ils auraient parfaitement leur place.* » (E / Justice). D'autres remarquent que l'association effective des utilisateurs aux démarches de réseau relève souvent de la seule initiative du travailleur social (E / Conseil Général) : « *Dans quelques cas, j'ai pu obtenir que l'on invite l'utilisateur aux réunions en tant que premier partenaire.* » (E / Justice).

Lorsqu'elle se concrétise, l'association de l'utilisateur prend le plus souvent la forme de rendez-vous avec les partenaires concernés par la situation. 20 AS y font référence, toutes appartenances institutionnelles confondues, la CAF, la MSA et l'Education Nationale exceptées. Cette démarche s'inscrit principalement dans une visée informative, l'utilisateur étant invité à « *suivre l'avancée des démarches le*

³³⁶ Il est important de noter que les représentations des AS portent très peu sur une organisation du réseau se développant hors situation d'un utilisateur. Le travail en réseau apparaît de fait quasi exclusivement attaché à la prise en compte des problématiques rencontrées par des utilisateurs.

concernant. » (E / Conseil Général), et à bénéficier d'un repérage clair des missions des différents acteurs : « *L'utilisateur bénéficie d'une information par chaque membre du réseau du rôle qu'il va jouer auprès de lui.* » (Q / Hôpital). Cette implication se formalise ponctuellement par le biais de réunions de coordination entre acteurs du réseau incluant l'utilisateur, de courriers et d'échanges téléphoniques réalisés en présence de l'utilisateur, de synthèses auxquelles les usagers sont conviés³³⁷, ou bien encore d'entretiens destinés à préparer le travail en réseau pouvant s'engager à son sujet : « *Je recueille préalablement auprès de lui les informations qu'il consent que je communique aux autres professionnels pour que l'on puisse travailler sa situation.* » (Q / Handicap).

Loin d'être présentée comme une démarche devant être systématiquement menée, la participation de l'utilisateur se décline en fonction de la nature des démarches à entreprendre et de l'avis des bénéficiaires : « *Pour les démarches administratives, c'est moins systématique et ça dépend de l'intérêt des personnes.* » (Q / Handicap). La participation est largement pensée comme devant être individualisée à partir d'un premier mouvement de recherche d'autonomisation : « *Laisser l'utilisateur le plus possible faire ses démarches par lui-même* » (Q / Entreprise), et ce en fonction de ses potentialités « *Il est invité à faire certaines démarches quand il en est capable ou qu'il s'en sent capable.* » (Q / Hôpital), ou en fonction des facteurs liés à l'organisation des missions : « *Pour les jeunes majeurs, je les invite à participer aux démarches de réseau. Pour les jeunes ou les familles en difficulté, ce n'est pas toujours le cas.* » (Q / Education Nationale).

Dans quelques rares témoignages, cette association prend une forme injonctive : « *L'utilisateur doit prendre contact avec le réseau le concernant.* » (Q / Education Nationale), mais l'objectif poursuivi reste inscrit dans une démarche d'accompagnement. L'incitation faite à l'utilisateur ne représente qu'un outil andragogique destiné à encourager son implication progressive et raisonnée dans le déroulement de sa prise en charge : « *Il doit solliciter les partenaires du réseau, mais il lui est proposé de l'accompagner dans cette démarche si elle lui apparaît trop difficile.* » (Q / Education Nationale).

Cette implication est également à quelques reprises envisagée sous la forme d'un accompagnement physique, certains AS se déplaçant avec les usagers pour rencontrer des acteurs du réseau. Cette démarche vise principalement le rapprochement de certains usagers avec des acteurs ou des institutions : « *C'est un travail d'accompagnement des parents avec les écoles (équipes éducatives)* » (Q / CMP), ou une facilitation de l'accès à certains services : « *On ne peut pas envoyer directement les gens dans les administrations, la CAF par exemple, où parfois c'est extrêmement compliqué. Cela prend du temps et nous on accompagne les gens vers cette orientation sur l'extérieur.* » (E / Hôpital). Cet accompagnement est toutefois rare - seulement trois témoignages dans ce sens - et renvoie principalement à des initiatives individuelles :

« *Il m'arrive de le faire très ponctuellement, c'est très en marge, très exceptionnel. Pour des collègues, c'est davantage installé dans leur pratique, et je trouve que ce n'est pas mal finalement. Mais rien ne dit dans notre fiche de poste qu'on peut ou qu'on doit travailler comme ça.* » (E / Conseil Général).

Le caractère marginal de cette modalité de rapprochement de l'utilisateur avec les acteurs du réseau est expliqué en partie par sa faible reconnaissance dans les missions de l'AS³³⁸ et par des charges de travail n'autorisant pas son développement.

³³⁷ On trouve même une situation de délocalisation géographique du réseau, un AS évoquant des synthèses se déroulant au domicile de l'utilisateur (Q / Hôpital).

³³⁸ Ce type d'accompagnement est rarement inscrit tel quel dans les fiches de poste.

L'association de l'utilisateur aux démarches de réseau correspond pour beaucoup d'AS à la volonté de ne pas se désengager de la situation. Le réseau représente un recours permettant d'être soutenu et de faire face collectivement aux situations complexes, il n'est aucunement appréhendé comme un moyen de s'exonérer de la responsabilité d'une situation problématique en la « transférant » vers d'autres acteurs. Les dynamiques de passage et de circulation liées au réseau ne correspondent pas dans les représentations à une approche tayloriste basée sur des prises en charge segmentées en fonction d'une problématique de l'utilisateur découpée et répartie selon les spécialités des différents acteurs : « *J'ai fait AS pour aider les gens, pas pour les gérer comme des machines.* » (E / Conseil Général), même si l'accroissement des charges de travail est perçue comme pouvant initier à terme une sollicitation du réseau pour accélérer le traitement des dossiers aux dépens d'une prise en compte respectueuse des difficultés de la personne³³⁹.

Dans les propos des professionnels, l'association de l'utilisateur aux démarches de réseau doit au contraire s'insérer dans une posture globale d'accompagnement transversal aux compétences des différents acteurs³⁴⁰, posture affirmée par l'ensemble des AS et qui se traduit dans les représentations par un accompagnement fortement basé sur la mise en relation de l'utilisateur avec un acteur susceptible de prendre en compte sa problématique.

4.3.2. L'orientation vers un tiers comme association privilégiée de l'utilisateur aux démarches de réseau.

L'implication de l'AS dans l'orientation de l'utilisateur vers un tiers répond principalement au souci d'assurer une continuité cohérente entre les différents acteurs concernés : « *faire le passage de relais en notre présence lorsqu'on oriente l'utilisateur vers une personne de notre réseau.* » (Q / Entreprise). L'importance conférée à l'AS en tant que « *faiseur de liens* » (E / Education Nationale) situe le professionnel comme un repère pour l'utilisateur : « *Je l'envoie vers d'autres partenaires pour des demandes mais en lui servant de fil d'Ariane.* » (Q / Education Nationale) et l'attention apportée au passage de l'utilisateur d'une structure à une autre, ou d'un acteur à un autre, témoigne du sérieux avec lequel les relais sont envisagés. La qualité de la prestation proposée par l'acteur sollicité est particulièrement prise en compte : « *On a envie d'adresser l'utilisateur à des personnes de confiance. Quand on a travaillé cela depuis des mois, voire des années, ce n'est pas pour que ça se casse la figure en un entretien d'une heure.* » (E / Hôpital), et la dimension affinitaire inhérente aux relations entre les acteurs du réseau est ici clairement utilisée comme un critère visant à instruire un accompagnement de qualité. Il ne s'agit pas de « distribuer » l'utilisateur et sa problématique entre les différents acteurs du réseau, fussent-ils compétents par rapport à la problématique à traiter, mais d'assurer un cheminement cohérent et respectueux de la personne, à travers un accompagnement volontairement envisagé sur une dimension relationnelle soutenante.

³³⁹ Certains AS, dont bon nombre travaillant dans les Conseils Généraux, dénoncent une tendance à la productivité attendue par les services employeurs et reconnaissent que les usagers ne sont pas toujours réellement accompagnés : « *Il faudrait que les personnes se prennent davantage en main pour qu'il y ait moins d'assistantat, mais on a beaucoup tendance à faire à la place des personnes, pour répondre rapidement, pour aller plus vite. Parce que faire avec la personne, ça prend du temps, c'est davantage de travail en amont.* » (E / Conseil Général).

³⁴⁰ L'étymologie établit un lien direct entre « accompagnement » et « association », le mot « accompagnement » qualifiant à l'origine un « contrat d'association » (Rey et al., 2006).

Cette exigence de qualité constitue dans le même temps une source d'interrogation pour les AS au niveau du rapport subtil entre autonomisation de la personne et nécessité de l'accompagner, parfois de façon conséquente, vers les différentes structures chargées de prendre en charge ses difficultés: *« Je pense qu'on ne peut pas lâcher l'utilisateur comme ça dans les différentes institutions, mais en même temps on doit quand même tendre vers une certaine autonomie de la personne. »* (E / Conseil Général). Le souci de garantir une transition adaptée se heurte dans certains cas de figure à des réalités institutionnelles n'autorisant pas toujours sa pleine réalisation :

« Accompagner, ce n'est pas « vous ne dépendez plus de moi ». C'est « je vais vous mettre en relation avec Madame Untel », mais mon responsable de service m'a dit que j'avais tendance à garder beaucoup de choses, à être un peu submergée de demandes... C'est vrai que sur les ouvertures de droits, je prenais tout et je n'orientais pas assez souvent... parce que c'est difficile d'orienter quand il n'y a pas forcément de réponses ailleurs... » (E / Entreprise).

L'insuffisance ou l'absence de réponses institutionnelles en adéquation avec la situation de l'utilisateur est à nouveau très fréquemment évoquée : *« On voit bien ce dont la personne a besoin, mais il n'y a personne à qui l'adresser. »* (E / Conseil Général).

Aussi se construisent des initiatives de travail en réseau poursuivant l'objectif de suppléer aux carences institutionnelles en tentant par exemple de réduire les difficultés de certains usagers à accéder aux dispositifs de droit commun. Un AS décrit ainsi la création d'un réseau de soignants permettant à des personnes en très grandes difficultés de bénéficier d'une prise en charge médicale, l'orientation de ces usagers vers les dispositifs de soins existants s'étant avéré peu opérant : *« Ils ne sont pas en capacité d'aller vers la médecine de ville, parce que la médecine de ville ne prend pas le temps de les suivre. »* (E / Hôpital). D'autres relatent l'orientation des usagers vers des actions collectives portées par d'autres professionnels ou vers des réseaux constitués, tels les REAPP ou les RERS, à défaut de réponses suffisantes ou adaptées de la part des dispositifs institutionnels classiques. Ces situations positionnent l'intervention de l'AS sur une base singulière, la sollicitation de ces acteurs ou de ces services s'instruisant dans une démarche de réseau parallèle ou substitutive à des dispositions institutionnelles considérées comme inopérantes.

4.3.3. L'orientation de l'utilisateur vers des réseaux constitués : le risque d'un accompagnement par défaut.

Certains AS questionnent l'opportunité d'un accompagnement de l'utilisateur vers ces organisations lorsque cette démarche découle d'une défection des réponses institutionnelles : *« ça me gêne quelque part d'envoyer la personne vers le REAPP parce qu'aucun service ne peut répondre à ses besoins. »* (E / Conseil Général). L'invitation faite à l'utilisateur de *« participer à des groupes »* (Q / Conseil Général) ou *« d'adhérer à des associations »* (Q / Hôpital) résonne dès lors de façon problématique, signant davantage une justification de l'action des professionnels que l'apport d'une réponse réellement adaptée à la problématique de la personne : *« Face au désert des institutions, il faut bien faire quelque chose, adresser l'utilisateur à l'existant, même si on sait qu'il n'y trouvera pas forcément son compte. »* (E / Conseil Général). Transparaît alors des échanges avec les AS un certain malaise face au crédit à leurs yeux trop rapidement accordé aux actions collectives en tant que réponses aux problématiques venant suppléer les autres modalités d'intervention :

« Dans certains services, c'est de la grande folie. Tout le monde jure par le collectif, il faut développer le collectif, peu importe ce qu'on fait dedans et comment on le fait, mais il faut en faire ! On a l'impression que l'individuel c'est dépassé ! » (E / Conseil Général).

En fondant sur d'autres bases la relation entre usager et professionnel³⁴¹, les Réseaux d'Echanges Réciproques de Savoirs (RERS) et les actions collectives offrent un champ d'interventions sociales susceptibles de réguler certaines problématiques, et peu d'AS se déclarent hostiles à leur développement et à leur intégration progressive en tant que nouvel outil professionnel. Dans le même temps, cette approche génère une réserve importante de la part des professionnels, le risque d'une substitution de la relation usager/ AS au profit d'une dilution des problématiques au sein des collectifs étant à plusieurs reprises énoncé. Le collectif est présenté comme ne pouvant correspondre à l'ensemble des problématiques rencontrées :

« Le collectif c'est possible pour des personnes qui ne sont pas en très grande difficulté. Mais ça ne changera pas ce qu'ils font déjà car des personnes qui ont des capacités ont la capacité d'avoir un réseau. Les personnes qui sont en très grande difficulté ont beaucoup plus de mal à s'intégrer dans un collectif. Ce sont des personnes très fragiles, très démunies et très attentives à l'accompagnement individuel. » (E / Conseil Général).

L'orientation irréfléchie de l'usager vers ce type de prise en charge est même parfois vertement dénoncée : *« Ce qu'ils veulent les usagers, c'est résoudre leur situation. Ils n'en ont rien à faire de se retrouver en groupe à parler pendant une demi-journée. » (E / Conseil Général).*

Ces réserves procèdent d'une volonté de préserver l'usager de démarches de réseau qui ne soient plus exclusivement pensées en fonction de ses besoins. Pour les AS rencontrés, l'orientation de l'usager vers ces structures doit répondre à une adéquation préalablement supposée, et mesurée, des potentialités de l'usager avec les réponses proposées par un collectif. L'attention est portée à une articulation se voulant logique entre prise en charge individuelle de l'usager et orientation de celui-ci vers une action collective. La relation individuelle entretenue par l'AS avec le bénéficiaire est considérée comme le moteur d'un accompagnement cohérent qui ne pose pas l'approche individuelle et l'approche collective comme deux entités opposées :

« C'est vrai que pour être mobilisé, il faut être informé. Mais je pense qu'il faut surtout une relation au départ, un contact direct avec les personnes. Sur le Centre Social, j'anime des groupes d'entraide entre parents, avec la méthodologie de travail social avec des groupes, mais c'est vrai que cela passe systématiquement par présenter le projet et expliquer ce qu'on propose, par un contact individuel et par une relation. » (E / CAF).

Les représentations sur le travail en réseau se construisent autour d'un usager bénéficiaire des interventions envisagées, le posant comme une composante majeure et centrale des démarches engagées. Ce postulat de départ largement consensuel est relativisé par la réalité des organisations réticulaires décrites par les professionnels. La volonté affichée d'un engagement participatif de l'usager se révèle en effet difficile à traduire pleinement dans les démarches de réseau.

La centralité de l'usager apparaît principalement appréhendée à partir de critères subjectifs : l'information lui étant dispensée et la latitude d'évolution lui étant accordée, critères définis par chaque AS en raison de repères institutionnels insuffisamment précis sur ce sujet. Les formes d'accompagnement de l'usager au sein du travail en réseau se révèlent de fait très diversifiées, étant en

³⁴¹ *« Du coup, ils se disent que l'assistante sociale c'est plus seulement celle qu'on va voir et qui va un peu nous houspiller parce qu'on n'a pas bien fait les choses. C'est elle aussi qui nous voit autrement, qui peut se rendre disponible un samedi après-midi pour une action festive sur le quartier. C'est celle qui va pouvoir être aux côtés des familles, les accompagner, peut-être même participer à un jeu avec elles, prendre un café, alors que sur le plan du travail, dans le bureau, ça va être une autre relation. » (E / CAF).*

partie déterminées en fonction d'éléments renvoyant au positionnement de chaque professionnel. Cette pluralité d'accompagnements converge néanmoins vers une dynamique motivée par une transition se voulant cohérente et réfléchie entre une relation individuelle usager/professionnel et une inscription de l'utilisateur dans une approche collective de sa situation. Les réticences exprimées à l'égard de certaines actions collectives résonnent comme la nécessité affirmée d'une complémentarité entre les deux modes d'action, le collectif ne pouvant être envisagé comme venant pallier aux insuffisances des accompagnements traditionnels.

*
* *

La multiplicité des représentations témoigne à non pas d'une méconnaissance chez les AS du travail en réseau qui constitue une pratique largement répandue quelles que soient les missions exercées, mais de son étendue définitionnelle particulièrement conséquente. Les définitions sont multiples, diversifiées, et constituées de l'articulation complexe d'éléments définis comme inhérents à la démarche.

L'association du travail en réseau et du partenariat est au centre du système représentationnel mais ne correspond pas à une relation de synonymie entre les deux démarches. Trois facteurs principaux nuancent cette approche :

- Le rapport formel / informel et le poids de la dimension affinitaire constituent des éléments de différenciation influents dans l'activation et l'orientation des dynamiques de réseau. Ces deux éléments introduisent la question de la subjectivité des professionnels vis-à-vis de la temporalité des démarches de réseau à entreprendre, de leur nature, et de leur inscription dans l'institué.
- La nature des situations constitue un deuxième axe de définition du travail en réseau. La complexité de certaines problématiques représente un facteur engageant les AS à opter préférentiellement pour une mobilisation du réseau aux dépens d'un partenariat considéré parfois comme inopérant. Nourrie par les caractéristiques « informel » et « affinitaire », la mise en œuvre du réseau s'inscrit dans un « bricolage » revendiqué par la nécessité d'une intervention rapide et en adéquation avec la situation de l'utilisateur.
- Les caractéristiques individuelles et professionnelles des acteurs sollicités participent à la définition du travail en réseau. Le réseau est distingué du partenariat à partir d'une personnalisation plus grande des acteurs sollicités que favorisent les aspects informels et affinitaires des contacts établis. Les frontières et les limites du travail en réseau sont précisées à travers une préférence significative portée aux acteurs travailleurs sociaux et une propension à se tourner vers des pairs AS qui inscrit la démarche dans un entre-soi marqué par une certaine réassurance identitaire.

Les représentations des AS définissent le travail en réseau comme un système dynamique au sein duquel la complexité de la coopération entre acteurs se combine de façon multifactorielle avec la place occupée par l'utilisateur. Se dégage des représentations une schématisation du travail en réseau en tant que structure de triangulation des rapports entre les AS, les autres acteurs sollicités et les usagers. Cette triangulation est décrite comme insuffisamment encadrée par des repères institutionnels stables

permettant de définir et de réguler les contacts établis, les informations mises en circulation et les places de chacun.

Le travail en réseau représente ainsi nettement une forme d'intervention dans laquelle l'engagement de l'AS se définit au-delà des indicateurs institutionnels, se basant sur une appréciation subjective de son opportunité, sur le degré de connaissances partenariales, la composition du carnet d'adresses et l'appétence individuelle pour ce type d'intervention. La définition du travail en réseau en tant que structure transversale aux missions articulant dans un même mouvement les dimensions formelles et informelles des contacts établis interroge de fait le rapport des AS à l'institutionnalisation de cette pratique dans les référentiels professionnels.

Le décryptage des différentes caractéristiques associées aux acteurs donne l'analyse d'une mobilisation récurrente de la question de l'identité professionnelle au sein des démarches de réseau. Marquées par des références régulières à l'éthique et à la déontologie, les situations de coopération entre les AS et les autres acteurs (professionnels du secteur, autres professionnels, bénévoles, et usagers) favorisent l'émergence d'enjeux identitaires conséquents.

La caractéristique dynamique de l'identité professionnelle appréhendée en tant qu'« (...) *articulation entre une transaction « interne » à l'acteur et une transaction « externe » entre l'acteur, les groupes et le contexte professionnel avec lesquels il entre en interaction.* » (Blin, 1997a, p.179) autorise la considération du travail en réseau comme un espace de mise en apposition des regards sur l'autre et des regards sur soi. L'appréciation des démarches réticulaires se nourrit dès lors autant des représentations / projections sur les autres acteurs que des considérations sur la place et le rôle occupés par les AS dans ce système collectif d'intervention. L'analyse du rapport entre le schéma représentationnel établi par les AS sur le travail en réseau et l'inscription de ce dernier dans les référentiels professionnels peut être engagée à l'aune des mécanismes identitaires en jeu, leur influence sur les perceptions du travail en réseau et de ces référentiels ne pouvant être écartée.

Cinquième partie

Représentations sur le travail en réseau et
identité professionnelle : l'influence des
référentiels d'activité, de compétences, de
formation et de certification

L'exercice de la profession d'AS est conditionné à la détention du Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social (DEASS) qui dans sa dernière réforme de 2004 « *atteste des compétences requises pour mener des interventions sociales, individuelles ou collectives, en vue d'améliorer par une approche globale et d'accompagnement social les conditions de vie des personnes et des familles.* »³⁴². L'arrêté du 29 juin 2004 fixe les conditions d'accès à la formation, les modalités de certification ainsi que le contenu et l'organisation de la formation.

Tout comme d'autres professions du travail social³⁴³, le contenu des unités de formation est dorénavant décliné sous forme de référentiels présentés en annexe de l'arrêté du 29 juin 2004. Six domaines d'activités sont définis pour la profession, correspondent à quatre domaines de compétence. L'obtention du diplôme répond à un référentiel de certification qui se décline en quatre épreuves. La préparation à cette certification est encadrée par un référentiel de formation organisé selon huit unités de formation (cf. annexe 14).

Cette réforme a permis une actualisation de la profession à travers son adaptation nécessaire à l'évolution des besoins et notamment à la multiplication des dispositifs de lutte contre l'exclusion³⁴⁴. Les référentiels ont permis de mettre en adéquation l'accès au diplôme avec les parcours de Validation des Acquis par l'Expérience (VAE). Au-delà de cette adaptation des fondamentaux professionnels à une réalité socio-économique en constante évolution, la structuration de la profession en référentiels ne peut être seulement appréhendée en termes de meilleure lisibilité de ses contours. Elle génère également des interrogations tant sur les motivations du législateur que sur l'appropriation de ces référentiels par les professionnels, les étudiants et les formateurs.

La démarche de recenser et de sérier les différentes composantes d'une profession du social en référentiels d'activité, de compétences, de formation et de certification peut en effet s'analyser selon deux axes. Un premier axe organise la considération de ces référentiels comme une démarche positive de détermination des contours de la profession, démarche susceptible de recentrer son exercice et de proposer des repères utiles au vu de la pluralité des missions et des environnements institutionnels. Dans cette logique, les référentiels peuvent constituer une plate-forme pour structurer et défendre une identité professionnelle commune, et pour engager des démarches de modification des contenus des référentiels en fonction de l'évolution de la question sociale et des processus adaptatifs de la profession.

Un deuxième axe de réflexion porte sur la dimension limitative d'une description par référentiels pouvant se traduire par une normalisation excessive de l'exercice de la profession. La perspective d'une irréductibilité du métier au cadre proposé par les référentiels doit être envisagée et sa définition à travers ces seuls référentiels peut être quelque peu tronquée en omettant sa part d'indicible, ses modalités de pensée innovantes, sa large part de créativité inhérente à l'exercice des missions et le caractère informel des relations entre acteurs. Les référentiels apparaissent susceptibles de limiter le renouvellement dynamique de la profession en encadrant de façon trop prégnante ses différentes modalités d'exercice et de formation. Les professionnels eux-mêmes apparaissent en passe d'être dépossédés de cette dynamique en voyant leur métier réduit à une détermination exhaustive de ses contours :

³⁴² Décret n°2004-533 du 11 juin 2004 relatif au diplôme d'Etat et à l'exercice de la profession d'assistant de service social.

³⁴³ Educateur Spécialisé, Technicien de l'intervention Sociale et Familiale, Conseiller en Economie Sociale et Familiale, Moniteur-Educateur, Aide Médico-Psychologique.

³⁴⁴ La dernière réforme datait de 1980.

« (...) la croyance s'est développée qu'avec un bon référentiel, le « métier impossible » de Freud, à comprendre comme métier impossible à épuiser par des mots, peut enfin devenir un « métier possible », c'est-à-dire en d'autres termes un emploi stabilisé, susceptible d'être référé à un jeu d'items en nombre fini, validés par une autorité de certification, théoriquement « incorruptible ». En réalité, la surnormativité ambiante, dont le référentialisme n'est, somme toute, qu'un symptôme parmi d'autres, fait surtout écran au renouvellement de l'approche qualitative et dialectique des enjeux de la relation sociale d'intervention ou de formation. » (Chauvière, 2006).

L'approche des référentiels peut ainsi s'envisager dans ce rapport complexe entre intérêt d'une mise en visibilité des éléments constitutifs de la profession et normalisation excessive de son exercice. Il est intéressant de mesurer la traduction de ce rapport dans les considérations des AS sur le travail en réseau. Dans sa définition littérale, le terme « référentiels » désigne un « *système total des références par lequel s'opère la médiation entre objets et sujets de la connaissance* » (Rey et al., 2005). Cette définition établit un lien entre la déclinaison des composantes de la profession et les représentations que les AS établissent et entretiennent vis-à-vis des référentiels mentionnant le travail en réseau. Les représentations des AS mettent par ailleurs en évidence l'importance de facteurs difficilement réductibles à une démarche de normalisation, tels l'aspect informel du travail en réseau, l'influence de l'affinitaire dans le choix des acteurs et le « bricolage » au niveau des réponses apportées aux problématiques.

Le rapport entre les représentations sur le travail en réseau et les considérations des AS sur la notification de cette pratique dans les référentiels³⁴⁵ peut être développé à partir des éléments dégagés des questionnaires et des entretiens. Les appréciations des AS sur la place du travail en réseau dans les référentiels d'activité et de formation témoignent dans un premier mouvement du faible taux de pénétration de ces derniers dans les pratiques de terrain. Les professionnels indiquent connaître globalement le contenu des référentiels, mais peu déclarent avoir sensiblement modifié leurs modalités d'intervention suite à la réforme de 2004. L'influence limitée des référentiels sur les pratiques professionnelles interroge la pratique du travail en réseau « officiellement » constitutif des interventions et des compétences attachées à la profession.

Si l'absence de définition suffisamment explicite et partagée du travail en réseau participe à la réserve exprimée à son encontre par certains AS, les appréciations recueillies traduisent également un ensemble d'interrogations directement liées à la question de la reconnaissance, interrogations concernant à un double niveau l'évolution des repères professionnels face à l'institutionnalisation des pratiques de réseau :

- Reconnaissance par les pairs et par les institutions de l'investissement des AS dans des démarches réticulaires.
- Reconnaissance de la singularité de l'AS dans des organisations collectives bouleversant le schéma traditionnel des relations avec l'utilisateur et avec les partenaires.

³⁴⁵ La dimension de réseau est inscrite dans les référentiels d'activités (« *travail en réseau* »), de compétences (« *développer des actions en partenariat et en réseau* »). Elle se limite à la notion de « *réseaux sociaux* » au niveau des référentiels de formation. Elle n'apparaît pas dans les référentiels de certification, étant associée à la dimension partenariale : « *vérifier la capacité du candidat à connaître, analyser un environnement institutionnel et à s'y situer; utiliser les ressources différentes de l'environnement institutionnel.* ».

L'évocation récurrente de cette question de la reconnaissance³⁴⁶ positionne le travail en réseau comme une pratique générant chez les AS des interrogations et des réflexions liées au devenir de la profession. En requérant un investissement conséquent dans une approche concertée et/ou collective des problématiques rencontrées, le travail en réseau initie en effet de nouvelles perspectives professionnelles basées sur des pratiques innovantes et des démarches de coopération incluant de nouveaux acteurs. Tantôt considérée comme une « *ouverture professionnelle* » (E / Education Nationale), tantôt comme « *un risque de perdre la spécificité du métier* » (E / Conseil Général), l'inscription du travail en réseau dans les référentiels implique inévitablement un repositionnement professionnel vis-à-vis du rôle et de la fonction de l'AS au sein de son institution d'appartenance, mais également au niveau des repères traditionnellement associés à la profession, tel par exemple l'accompagnement individuel de l'utilisateur.

La mise en parallèle des représentations sur le travail en réseau avec ces nouvelles perspectives d'exercice professionnel peut dès lors être étudiée sous l'angle de la portée des référentiels sur le positionnement identitaire des AS en poste. Il est en effet intéressant de mesurer si la notification du travail en réseau dans les référentiels constitue dans les représentations des professionnels un élément à même d'opérer une rupture avec les repères traditionnels associés à l'identité de métier, ou si elle correspond au contraire à une mise en adéquation cohérente et nécessaire de ceux-ci à l'évolution de la question sociale et des moyens mis en œuvre pour son approche.

Le métier d'AS s'est depuis ses origines construit dans une corrélation étroite entre les environnements sociopolitiques et les différentes orientations de la question sociale. L'historicité de la profession constitue à ce titre une dimension qui ne peut être ignorée³⁴⁷. Les origines du métier et les différentes étapes de son évolution éclairent en effet de façon pertinente les enjeux actuels concernant son devenir, la construction des contours identitaires de la profession s'inscrivant dans une recherche permanente de modèle autonome (Garnier, 1999). La profession se caractérise entre autres par une dynamique singulière que l'on peut qualifier de « dynamique de la reconnaissance », son évolution ayant toujours été marquée par une aspiration forte à une professionnalisation des pratiques et à une reconnaissance de ses fondements identitaires.

Considérée dans des recherches récentes comme un « *nouveau phénomène social total* » (Caillé (dir.), 2007) la question de la reconnaissance peut être envisagée à partir des environnements professionnels, son amenuisement ou son absence étant considérée comme un facteur de dissolution du sens des pratiques et une source importante de souffrance au travail³⁴⁸. L'ancienneté du métier d'AS et sa considération répandue en tant que figure canonique du travail social autorisent une lecture de son rapport représentationnel avec le travail en réseau comme étant en lien étroit direct avec un parcours de reconnaissance fondé sur une professionnalisation progressive des pratiques et des acteurs.

L'implicite du travail en réseau se constate dès l'origine du travail social et les discours des AS sur la notification du travail en réseau dans les référentiels trouve dans l'histoire de la profession des éléments illustrant la variation des positionnements entre approche collective des problématiques à

³⁴⁶ Sans nécessairement employer le mot « reconnaissance », les AS ont exprimé à de nombreuses reprises cette préoccupation comme entretenant un lien direct avec le sens de leurs pratiques, les orientations conférées aux missions et l'évolution de leur posture professionnelle.

³⁴⁷ On peut notamment se référer aux travaux majeurs du CEDIAS qui permettent de comprendre la place de la profession d'AS dans les processus de prise en charge des populations défavorisées et dans la constitution de la catégorie professionnelle couramment dénommée « travailleurs sociaux ».

³⁴⁸ Selon Christophe Dejours (1998), la souffrance au travail est parfois moins la résultante de la pénibilité des tâches à accomplir que d'une absence de considération des professionnels à travers la reconnaissance du travail fourni.

traiter et approche individualisée de l'utilisateur. L'évolution de la profession se construit sur une coexistence originelle de ces deux dimensions dans la structuration de l'identité de métier, coexistence qui ne se traduit pas par une alternance « manichéenne » entre les deux approches. Ces deux dimensions ont participé, et participent toujours, de façon concomitante aux dynamiques de reconnaissance du métier mais sans être considérées sur un plan équivalent à celui suggéré par les référentiels.

L'histoire de la profession témoigne en effet de l'existence de déclinaisons successives du collectif ne pouvant être considérées comme étant le pendant direct de la relation personnalisée engagée avec l'utilisateur. Principalement construite sur un rapport direct et individuel avec l'utilisateur, la profession s'est dans un mouvement parallèle structurée sur une approche du collectif en tant que modalité d'intervention auprès de populations ciblées, en tant que soutien entre « travailleuses sociales », puis en tant que moyen de reconnaissance de l'activité et d'accès à un statut, avant de traduire dans sa configuration actuelle les dynamiques de concertation et de coopération avec d'autres acteurs. La diversité des représentations sur le travail en réseau dans les référentiels renvoie à l'existence de considérations plurielles d'un collectif pouvant être perçu autant comme un outil de défense des composantes identitaires du métier que comme un outil d'intervention permettant de mieux appréhender la complexité d'une problématique.

Quelques faits saillants de l'évolution de la profession d'AS et de la notion de réseau seront en premier lieu présentés afin de mettre en évidence les articulations successives de la relation individuelle et du collectif. Le lien entre les représentations sur le travail en réseau dans les référentiels et la question de l'identité professionnelle sera ensuite exploré et complété par l'analyse du schéma représentationnel d'étudiants AS et des propos recueillis auprès de deux responsables de formation. L'orientation de la profession et de la formation vers les approches collectives, dont le travail en réseau, se pose en effet comme un point de questionnement sur le devenir de la profession, au moment où s'exprime le sentiment d'un amoindrissement de la reconnaissance des fondamentaux traditionnellement attachés au métier : « *Dans la formation comme sur les terrains professionnels, on tend vers une conception d'un métier de travailleur social unique et indifférencié. Allons-nous en 2006 vers la fin d'une identité professionnelle des AS ?* » (Arnéodo, Jouffray et Massal, 2006). Le travail en réseau se pose-t-il dès lors comme un support d'affirmation et de défense de l'identité professionnelle ou est-il au contraire perçu comme un risque de dilution de cette dernière dans une approche trop collective des problématiques à traiter ?

CHAPITRE 13. De la reconnaissance de l'intervention sociale à la professionnalisation des acteurs : genèse d'une identité de métier.

La profession d'AS émerge dans un contexte social et politique marqué par l'approche philanthropique de la misère, l'avènement d'une politique sociale étatique et le féminisme comme support possible de l'inscription des femmes dans des activités nouvelles. La fin du 19^{ème} siècle est en effet le théâtre d'une question sociale devenue prégnante suite aux effets de la révolution industrielle sur les conditions de vie d'un prolétariat ayant massivement afflué dans les villes, et suite à la séparation non sans heurts ni passions de l'Eglise et de l'Etat. La combinaison de ces deux événements auxquels s'adjoint la montée du féminisme opère une transition entre charité et assistance, et préfigure la professionnalisation de l'intervention sociale. Centrées sur une préoccupation hygiéniste découlant des conditions de vie particulièrement dégradées de certaines populations, organisations philanthropiques et œuvres charitables s'attèlent à lutter contre la misère en construisant leurs interventions et leurs idéaux sur une nécessaire refonte des structures sociales et sur un rapprochement des classes sociales (Jovelin et Bouquet, 2005, p.24).

Cette première traduction de la question sociale est bientôt renforcée par l'engagement d'un Etat républicain soucieux d'asseoir sa légitimité face à la montée du libéralisme et des idées marxistes. Son intervention sociale trouve dans le concept de la solidarité, puis dans le solidarisme porté par Léon Bourgeois, l'occasion de renforcer les fondements de la République à travers une réaffirmation des rapports entre les citoyens, et entre les citoyens et l'Etat. Découlant de la solidarité organique théorisée par , le solidarisme prône l'interdépendance de tous les citoyens en termes de lien social à travers un « (...) *principe d'articulation entre les droits et les devoirs, entre la socialisation du pouvoir de l'Etat et le maintien de l'autorité dans la société (...)* » (Donzelot, 1994, p.108). Il initie un mouvement de détachement de la conception traditionnellement charitable de la solidarité, en fondant l'Etat en tant qu'institution³⁴⁹ à même « (...) *d'assurer l'équité du contrat social par la compensation de la dette sociale.* » (Donzelot, 1994, p.111).

Cette conception d'une (ré)organisation sociétale insistant sur les rapports d'interdépendance des individus : « *Les hommes sont entre eux placés et retenus dans des liens de dépendance réciproque comme le sont tous les êtres et tous les corps, sur tous les points de l'espace et du temps.* » (Bourgeois, 1896, p.50, cité par Castel, 1995, p.444) fait écho aux théories saint-simoniennes en reprenant la dialectique du mouvement circulatoire comme condition du progrès. Elle considère la refonte des rapports entre les individus comme le socle du fonctionnement de la République, refonte qui ne se résume pas à une partition entre charité et Eglise d'une part, et assistance et Etat d'autre part.

En effet, le processus de laïcisation de la charité à travers sa transformation en organisation assistantielle initiée et gérée par l'Etat ne s'engage pas exclusivement sur une opposition radicale avec l'Eglise. Ce processus correspond également à un mouvement de rapprochement, à défaut de réunification, des secteurs public et privé, la coopération apparaissant rapidement un atout nécessaire pour asseoir la légitimité républicaine face à la montée du socialisme et pour éviter une dérive du

³⁴⁹ Le terme « institution » s'entend ici dans le sens que lui conférait Maurice Hauriou (1856-1929) pour organiser l'Etat sous la double loi de l'ordre et de l'équilibre, loi nécessaire à toute articulation raisonnée des aspirations individuelles avec le fonctionnement de la collectivité. Un parallèle peut être fait avec l'oscillation du travail en réseau entre pratiques formalisées et pratiques informelles, entre démarches de réseau renforçant les systèmes institutionnels à travers une autonomie régulée et autoréglée des professionnels concernés, et actions collectives échappant à toute reconnaissance institutionnelle et fragilisant de fait l'autorité de l'institution, quelle que soit par ailleurs leur efficacité.

solidarisme dans la perspective d'un traitement hégémonique de la solidarité : *« C'est pourquoi la politique assistantielle, en tant qu'élément d'une recherche de rationalité capable de participer au maintien de l'équilibre social, en tant que pièce de la synthèse républicaine, se doit être un espace de compromis, un espace politiquement pluriel. »* (Bec, 1998, p.44). Les conflits souvent aigus entre Etat et Eglise³⁵⁰ au sujet des réformes assistantielles à engager porteront en partie davantage sur la forme que sur le fond (Bec, 1998, p.42) et certaines orientations se révéleront finalement assez consensuelles, l'encyclique *Rerum Novarum* du Pape Léon XIII (15 mai 1891) prônant par exemple une approche à même de correspondre aux idéaux républicains. A travers la nécessité de *« (...) déterminer avec justice les droits et les devoirs qui règlent les rapports entre les riches et les prolétaires, entre les capitalistes et les travailleurs »*, il est en effet question de *« (...) venir en aide aux hommes des classes inférieures, attendu qu'ils sont pour la plupart dans une situation d'infortune et de misère imméritée »* par le biais d'un *« (...) partage équitable des biens. »* (cité par Rater-Garcette, 1996, p.30).

Considérée comme la période d'émergence du travail social, cette fin du 19^{ème} siècle installe les fondements idéologiques qui vont façonner la profession d'AS à travers une conceptualisation progressive de la question sociale. La genèse de cette profession peut être établie à partir de l'articulation d'un axe idéologique porteur de la transition entre charité et assistance, et d'un axe politique organisant le passage de la bienfaisance vers l'action sociale. L'importance conférée par les AS à la question de la reconnaissance trouve son origine dans cette articulation complexe, car autant complémentaire que parfois contradictoire, qui oriente l'exercice des missions et nourrit des questionnements identitaires se développant selon deux axes :

- Une préoccupation identitaire découlant d'un positionnement et d'un repositionnement permanent vis-à-vis des autres métiers intervenant sur un champ d'action similaire³⁵¹.
- Une mouvance des attributs de la profession en lien avec les avancées des connaissances médico-sociales et les déclinaisons de la question sociale par le politique.

La problématique de la reconnaissance si souvent évoquée par les AS dans le cadre de notre recherche témoigne du caractère très actuel de ces deux questionnements pour une profession inévitablement soumise aux transformations des paysages institutionnels et aux orientations retenues par le politique pour organiser l'intervention sociale³⁵². Sa prégnance dans les discours en tant que revendication et défense d'une identité de métier apparaît nettement le produit des déclinaisons successives des deux axes ci-dessus notifiés par les pionnier(e)s de la profession :

« Moi, si je travaille en réseau, je veux qu'on me reconnaisse en tant qu'assistante sociale, pas en tant que travailleur social ou je ne sais quoi d'autre. On a une spécificité de métier qu'il faut défendre et qu'il faut faire connaître. C'est le risque du réseau, le risque qu'à force de nous demander de faire du collectif notre profession disparaisse. C'est ce qu'ils ont commencé à faire avec les assistantes sociales de la CAF. » (E / Education Nationale).

³⁵⁰ La tension des relations entre Eglise et Etat se constate notamment à partir des lois de 1903 prononçant la dissolution des congrégations, du 17 juillet 1904 interdisant aux religieux d'enseigner, et de 1905 sur la séparation de l'Eglise et de l'Etat.

³⁵¹ Le métier d'AS est positionné dès son origine entre le métier d'infirmière visiteuse et de surintendante d'usine, puis devra au fil des années se singulariser face à l'émergence d'autres métiers, tels les Educateurs Spécialisés, les Conseillers en Economie Sociale et Familiale, etc.

³⁵² Ce double aspect recouvre les enjeux liés au travail en réseau à travers la question problématique d'intégration de nouveaux acteurs d'une part, et d'application des orientations institutionnelles en termes de démarches collectives d'autre part.

L'engagement et l'action de ces pionnier(e)s ont initié le passage d'une position personnelle très marquée par le don de soi à une posture plus professionnelle ouvrant la voie à une formalisation des savoirs nécessaires à l'action et à une défense collective d'un statut à construire.

1. Les prémices de l'intervention sociale : une réponse aux besoins marquée par une volonté d'émancipation féminine.

L'origine du métier d'AS est traditionnellement associée à la création des Maisons Sociales, inspirées des *settlements* anglais, et prônant le rapprochement des classes à travers une vie communautaire proposant aux résidents des services multiples destinés à améliorer leur condition. Ces Maisons Sociales, puis les « Résidences sociales » qui fonctionneront de 1910 à 1945, ont initié l'approche collective des problématiques psychosociales (Eloy, 2012). La première Maison Sociale ouvre ses portes à Paris le 22 septembre 1896, dans le 11^{ème} arrondissement, à l'initiative du Marquis Costa de Beauregard et de Marie Gahery (1867-1932), figure féminine engagée qui sera considérée comme la pionnière des assistantes sociales³⁵³. Le mouvement est ensuite largement développé par une religieuse, Mère Mercédès Le Fer de la Motte (1822-1933) avant d'être interrompu par l'affaire Jeanne Bassot en 1909³⁵⁴. Bien qu'éphémère, ce mouvement n'en demeure pas moins emblématique en rassemblant dans un même élan les principaux fondements sur lesquels la profession va progressivement se structurer :

- Une implication particulièrement conséquente des femmes portée par un mouvement féministe qui, au-delà de ses différents courants (Bouquet, 1998), établit un lien étroit avec le travail social, les personnalités s'étant illustrées dans un domaine étant souvent pleinement impliquées dans l'autre³⁵⁵. Rassemblées sous l'égide du devoir à accomplir, de nombreuses femmes s'engagent dans une action sociale se voulant en cohérence avec les orientations préconisées par le Pape Pie X :

« Dites bien à nos chrétiennes de la Ligue Patriotique des Françaises combien le Pape leur recommande l'action sociale. Il ne suffit plus qu'on s'enferme dans des œuvres de bienfaisance proprement dites où toujours on sent l'écart des rangs, la hauteur de celui qui donne et l'infériorité de celui qui reçoit. Non, je leur demande d'aller au peuple, de lui parler, de lui rendre service dans une vraie confraternité chrétienne, suivant l'esprit évangélique lui-même. » (cité par Rater-Garcette, 1996, p.68),

ou bien en contradiction avec celles-ci à l'instar des partisans du mouvement du Sillon revendiquant un « vivre avec » en lieu et place d'un « aller vers »³⁵⁶. Dans la lignée d'une

³⁵³ Dans un souci de cohérence historique, nous utilisons la dénomination de l'époque « assistante sociale », l'activité étant exclusivement assurée par des femmes.

³⁵⁴ Militante convaincue des Maisons sociales, Jeanne Bassot fut victime d'une tentative d'internement orchestrée par sa famille afin de la soustraire à une organisation ne pouvant selon eux convenir à une jeune fille « normale ». Positionnant au cœur des débats la question de la moralité des Maisons sociales, le procès initié suite à la plainte de Jeanne Bassot aura un grand retentissement dans l'opinion et signera la dissolution de ce mouvement.

³⁵⁵ On notera l'importance de l'action syndicale comme moteur de l'action sociale et la volonté émancipatrice de la femme par rapport aux voies traditionnelles assignées : vie religieuse ou mariage.

³⁵⁶ Créé par Marc Sangnier, ce mouvement s'est attaché à créer des cercles d'étude pour former la conscience et les connaissances de chaque individu afin de lui permettre de tenir un rôle actif au sein de la démocratie. 770 cercles existaient en 1907 ainsi qu'une revue hebdomadaire : « *L'éveil démocratique* ». Ce mouvement, dissous sous la pression du Pape Pie X en 1910, a compté dans ses rangs Apolline de Gourlet et Madeleine Hardouin, deux pionnières du travail social.

affectation traditionnelle et durable aux femmes des métiers du soin et de l'assistance (Battagliola, 2004) :

« Le Service Social est une action strictement féminine. Par essence, ce sont des mains et des cœurs de femmes qui peuvent au maximum tenter cette lutte contre la souffrance, cette veille sur l'intériorité familiale, cette patiente éducation et pénétration des esprits dans les milieux les plus divers. Ce sens du détail, ces réflexes patients, intuitifs, ce souci ménager constant, cette remise en ordre sont essentiellement féminins. Ce qui explique que le DEAS [Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social] ne possède encore aucun représentant masculin, les hommes se réservant dans les domaines sociaux d'autres tâches annexes un peu différentes, teintées d'organisation, de direction, d'administration, bien plus que d'action. »
(Termat, 1945, cité par Bouquet, 1998, p.21),

la participation massive des femmes à ces premières missions de travail social initie une féminisation durable de ce secteur d'activité aux effets toujours observables actuellement.

- Une indépendance d'emblée revendiquée comme étant constitutive du fonctionnement des Maisons sociales et du lien de solidarité entre leurs différents occupants comme en témoigne l'orientation générale de ces structures édictée par la successeuse du marquis de Beauregard, Madame Piérard, dans un texte daté du 21 mars 1903 :

« Quelques femmes, pénétrées de la nécessité, tous les jours plus pressante, de l'action sociale, et ardemment désireuses d'établir entre elles et les travailleurs des liens vivants de solidarité, ont résolu de réunir dans une vaste organisation, analogue aux settlements anglais, toutes les branches de la mutualité et de l'assistance. Elles ont créé la Maison Sociale, dont l'inspiration et la direction sont absolument indépendantes de toutes les associations politiques ou religieuses, de toutes les ligues et de tous les partis. » (cité par Guerrand et Rupp, 1978, p.26).

Cette indépendance constituera la base de la recherche du modèle autonome évoqué plus haut, modèle revendiqué par la profession et par les différentes écoles de travail social.

Les orientations philanthropiques, l'influence des mouvements féministes³⁵⁷ et l'implication de l'Etat constituent dès lors les principaux indicateurs éclairant le contexte d'émergence de l'intervention sociale, indicateurs à partir desquels va s'engager la professionnalisation des travailleuses sociales.

2. Vers une reconnaissance de la profession : de l'enseignement des savoirs à la délivrance d'un diplôme d'Etat.

Dans la période précédant l'« *Institution d'un brevet de capacité professionnelle permettant de porter le titre d'assistant ou d'assistante de service social diplômé de l'Etat français* »³⁵⁸, plusieurs écoles de Service Social sont créées³⁵⁹, répondant à la préoccupation partagée de dépasser une conception exclusivement charitable de l'action sur autrui pour amorcer une professionnalisation de l'activité à travers l'enseignement de savoirs. Cette aspiration est toutefois envisagée de façon très différente

³⁵⁷ Le Conseil National des Femmes Françaises sera entre autres très influent dans la création du métier d'assistante sociale et dans sa formation.

³⁵⁸ Décret du 03 février 1932.

³⁵⁹ Il s'agit de l'Ecole d'action familiale, de l'Ecole Normale Sociale, de l'Ecole pratique de Service Social, de l'école des surintendantes d'usines, l'Ecole d'action sociale « Pro Gallia », l'Ecole de formation sociale, l'Ecole d'application de Service Social.

selon les conceptions idéologiques des écoles, la personnalité de leurs fondateurs et leurs objectifs d'enseignement, l'application différente des programmes et des orientations des différentes écoles, pour former les étudiantes à un métier (Bouquet, Garcette et Salomon, 1995).

La professionnalisation de l'action sociale constitue une préoccupation au cœur des projets fondateurs de chaque école à travers une reconnaissance de l'objet « Service Social » et la construction d'une formation à même de clarifier les contours spécifiques de la profession. La transition progressive vers la reconnaissance d'une spécialisation professionnelle en travail social est favorisée par un Comité d'Entente des écoles de service social qui préfigure le recours au réseau comme structure de rassemblement des forces en présence. Ce comité réunissant cinq écoles³⁶⁰ se mobilise dès l'année 1923 pour la reconnaissance des surintendantes, des travailleuses sociales en Centres sociaux et des assistantes sociales³⁶¹.

Les débats entourant la sanction par un diplôme commun témoignent de la difficulté d'officialiser des activités en peine de reconnaissance professionnelle : « (...) *ce qu'on dénomme « le Service Social » ne constitue pas à proprement parler l'exercice d'une profession* » (Conseil Supérieur de l'Assistance Publique, cité par Boyer et Rater-Garcette, 1995, p.124). L'objet même de la reconnaissance souhaitée se révèle dans un premier temps insuffisamment défini, nécessitant un réajustement de ses contours. La formulation de la première demande adressée au Conseil Supérieur de l'Assistance Publique en janvier 1924 s'intitulait : « *Rapport sommaire sur la reconnaissance officielle des écoles de Service Social* », demande non retenue et ensuite réitérée en juin de la même année sous un intitulé beaucoup plus ciblé : « *Rapport sur l'institution d'un diplôme de Service Social.* ».

Officiellement créé en 1927, le Comité d'Entente consigne d'emblée dans son règlement de fonctionnement le principe d'indépendance de chaque école : « *Ce comité n'intervient pas dans l'organisation ni dans le fonctionnement des écoles qui conservent pleinement leur autonomie* » (cité par Boyer et Rater-Garcette, 1995, p.125). L'aspiration à une reconnaissance de la fonction d'Assistante Sociale par un Diplôme d'Etat s'envisage à travers la construction d'un contenu de formation commun qui préserve l'autonomie de chaque école quant aux modalités d'enseignement.

La mise en débat du Service Social autour d'une délimitation de son utilité et de sa portée, et d'une reconnaissance professionnelle des acteurs engagés dans sa mise en œuvre, est au cœur de la Conférence Internationale de Service social organisée à Paris du 09 au 13 juillet 1928. Il s'agit autant de se retrouver autour d'une identité collective que d'échanger sur les contenus disciplinaires convoqués au sein du Service Social. Si le rapport entre l'ampleur de cette manifestation³⁶² et son influence concrète sur l'évolution de l'intervention sociale peut apparaître peu conséquent, au vu notamment d'une insuffisance des données politico-économiques sur lesquelles se sont basés les travaux des différentes commissions (Guerrand et Rupp, p.63), l'intérêt de cette conférence tient dans l'insistance manifestée par les organisateurs sur la nécessité d'une coordination des différentes actions se réclamant du Service Social, dynamique recouvrant *in fine* les attributs actuels d'un système réticulaire. En cherchant à « *faciliter l'établissement de relations personnelles, de contribuer à la diffusion des renseignements, de permettre les échanges de vues entre les travailleurs sociaux et les*

³⁶⁰ Ecole d'Action Sociale « Pro Gallia », Ecole Normale Sociale, Ecole Pratique de Service Social, Ecoles des surintendantes, Ecole de Formation Sociale de Strasbourg.

³⁶¹ Cette mobilisation fait notamment suite à la création du diplôme d'Etat d'infirmière en 1922 et illustre combien la reconnaissance du métier d'AS s'est engagée à partir d'une dynamique de singularisation de celui-ci par rapport à d'autres métiers proches.

³⁶² 11 écoles de 19 pays sont représentées, 2481 participants en provenance de 42 pays, 2460 pages de comptes rendus.

organisations de service social du monde entier. » (cité par Zylberman, 1988, p.167), les organisateurs posent d'emblée la coordination sous le signe des liens interpersonnels et interprofessionnels, de la circulation des informations et de la réflexion partagée.

Dans le même temps, la définition de Service Social reste large en incluant l'ensemble des mouvements d'aide et d'assistance³⁶³, et les travaux de la conférence illustrent la difficulté de concilier une aspiration à la coordination des actions relevant du Service Social avec une séparation des tâches et des fonctions. La volonté d'unifier dans un même mouvement l'hygiène, l'assistance et le soin est puissamment exprimée mais se heurte aux difficultés de conceptualisation du social dans son rapport de complémentarité avec le secteur soin :

« De là l'alternative omniprésente dans toutes les discussions, alternative que l'on pressent responsable des ambiguïtés de la notion du service social, de son flou, voire de son avance haletante : doit-on médicaliser le social ? Faut-il, au contraire, socialiser la médecine ? » (Zylberman, 1988, p.171).

La complémentarité des actions d'assistance palliative (*« soulager les souffrances provenant de la misère »*), curative (*« replacer les individus et les familles dans des conditions normales d'existence »*), préventive (*« prévenir les fléaux sociaux »*) et constructive (*« améliorer les conditions sociales et élever le niveau d'existence »*) (Guerrand et Rupp, 1978, p.63) est toutefois clairement avancée, préfigurant la structuration du travail social en différentes disciplines et en différents champs d'application.

L'influence de cette conférence internationale, la mobilisation des écoles de Service Social à travers le Comité d'entente ainsi que l'engagement de l'Etat dans le domaine de l'assurantiel³⁶⁴ initient un contexte favorable pour une nouvelle demande de création d'un diplôme d'Etat de Service Social. Les travaux de la commission désignée par le Ministère pour réfléchir sur les conditions d'élaboration de ce diplôme³⁶⁵ élaborent à cet effet les bases d'une identité professionnelle à travers notamment une proposition de dénomination associant clairement le métier aux dynamiques d'assistance. Le libellé « assistante sociale » est en effet préféré à celui de « travailleuse sociale » ou d'« auxiliaire sociale » proposés par certains membres de la commission.

Le décret du 12 janvier 1932 institue le « Brevet de capacité professionnelle permettant de porter le titre d'assistant ou d'assistante de service social diplômé de l'Etat français », décret reconnaissant, notons-le, la mixité possible des diplômés ainsi que l'importance de la formation et l'utilité sociale des activités de service social et des professionnels s'y consacrant :

« Les dispositions de ce décret donneront les meilleures assurances aux institutions sociales pour la formation technique du personnel nécessaire à leur bon fonctionnement ; elles seront en même temps la preuve manifeste de l'intérêt porté par l'Etat aux écoles de service social ; elles constitueront enfin une garantie légitime professionnelle pour les Français et les

³⁶³ La première section de la conférence chargée de réfléchir à l'organisation générale du service social avait élaboré une définition ensuite adoptée par le congrès : *« L'expression service social embrasse tout effort visant à soulager les souffrances provenant de la misère, à replacer les individus et les familles dans des conditions normales d'existence, à prévenir les fléaux sociaux, à améliorer les conditions sociales et à élever le niveau d'existence, soit par le service social des cas individuels, soit par les services sociaux collectifs, soit par l'action législative et administrative de la collectivité, soit par les recherches et les enquêtes sociales. »* (cité par Zylberman, 1988, p.169).

³⁶⁴ A titre d'exemple, citons les dispositions législatives concernant les assurances sociales (1928) et les allocations familiales (1930).

³⁶⁵ Commission réunissant des membres du comité d'entente et du service d'étude des services sociaux de la région parisienne.

Françaises qui consacrent leur vie à une marche dont les résultats sont particulièrement féconds pour le progrès social. »³⁶⁶.

L'interdisciplinarité des enseignements dispensés est clairement affirmée dans le programme de formation, les candidats à l'examen d'Etat devant satisfaire à des interrogations sur la démographie, la sociologie, le droit, l'économie politique et sociale, l'hygiène, la psychologie, la psychiatrie, l'éducation et l'histoire du Service Social. Est également retenu le principe de la complémentarité entre apports théoriques et expérimentations de terrain, l'obtention du brevet de capacité professionnelle étant conditionnée à une période probatoire de deux ans suivant la réussite à l'examen oral, période pendant laquelle le candidat exerce « *sous la responsabilité de son école une activité de service social, professionnelle et régulière.* »³⁶⁷. La rédaction d'un mémoire portant sur cette activité probatoire est exigée, et cette organisation inaugure le triptyque sur lequel se construisent toujours actuellement les études d'AS et les épreuves du diplôme d'Etat : pluridisciplinarité des enseignements, articulation cours théoriques / stages pratiques et mémoire de fin d'études.

L'arrêté du 12 janvier 1932 prévoit également la création d'un Conseil de perfectionnement devant être :

« consulté sur toutes les questions techniques et professionnelles concernant l'enseignement des écoles de service social, les examens d'Etat et la délivrance du brevet de capacité professionnelle permettant de porter le titre d'assistant ou d'assistante de service social diplômé de l'Etat français. ».

La cohabitation entre ce Conseil de perfectionnement à la composition majoritairement décidée par le Ministère de la Santé publique (21 membres désignés par ce ministère et 9 membres de droit) et le Comité d'entente oriente d'emblée les débats sur une reconnaissance identitaire indépendante des directives étatiques, les écoles de Service Social s'inquiétant rapidement d'une possible mainmise des pouvoirs publics sur leur fonctionnement et sur leur devenir. Face à cette menace, le Comité d'entente décide de se structurer sous la forme d'une association déclarée, afin de renforcer son assise et d'exister en tant qu'instance de contre-pouvoir.

La composition et les propositions de ce comité confirment nettement l'orientation identitaire sous-jacente à une « *volonté de rester entre soi* » (Boyer et Rater-Garcette, 1995, p.129) et certains débats portent clairement sur les moyens d'accroître le rayonnement du diplôme et de la fonction d'AS. La reconnaissance du diplôme au niveau licence est à ce titre revendiquée, ainsi que l'instauration d'une carte d'identité professionnelle. Cette dernière proposition est écartée par le Ministère, refus qui conforte les membres du comité dans leur volonté de structurer la profession au sein d'une organisation propre défendant ses contours et ses spécificités. Juliette Delagrangé, membre du comité, propose ainsi de :

« constituer, ainsi que cela se fait pour les infirmières, une association nationale des assistantes diplômées d'Etat de Service Social. Cette association serait l'organisme représentatif de la profession qui, parce que nationale, serait habilitée pour parler en leur nom dans les divers ministères. Cette association serait qualifiée pour délivrer la carte d'identité professionnelle. » (Boyer et Rater-Garcette, 1995, p.130).

³⁶⁶ Rapport au Président de la République Française de Camille Blaisot, Ministre de la Santé publique en date du 12 janvier 1932. (Journal Officiel du 03 février 1932, p.1287-1288).

³⁶⁷ Arrêté du 13 décembre 1932.

Les contours identitaires de la profession d'AS se précisent avec l'absorption du métier d'infirmière visiteuse, la fusion des deux activités sous la seule dénomination d'Assistant de Service Social étant vigoureusement défendue par Henri Sellier (1883-1943), Ministre de la Santé, à partir de l'expérience de Service Social municipal initiée dans la ville de Suresnes du temps où il en était le premier magistrat. Son approche de la question sociale renforce les premiers repères identitaires de la profession, et ce à partir d'une redéfinition des missions et de la coordination des services dans un schéma organisationnel. Le programme de Sellier pose en effet les prémices d'une organisation réticulaire à travers une démarche de quadrillage des besoins d'une population donnée et une dynamique d'élaboration de réponses dorénavant construites sur une coordination des services devant à terme suppléer la simple apposition des interventions existantes.

3. Renforcement des contours identitaires de la profession : de la multivalence à la polyvalence.

Le quadrillage imaginé par Sellier à l'échelle de sa commune traduit la volonté de décroiser les services municipaux dans l'optique de les rendre interdépendants et complémentaires, la prophylaxie nécessitée par les ravages de la tuberculose devant selon lui s'articuler avec une politique d'urbanisme cohérente et avec une ouverture des habitants à la culture et à l'éducation. L'action municipale est ainsi envisagée comme devant être transversale à des domaines jusque-là indépendants les uns des autres, et ce dans l'objectif de construire une politique sociale cohérente. Dans cette logique, l'action des infirmières visiteuses au sein de l'office départemental d'hygiène sociale³⁶⁸ va rapidement se conjuguer avec les interventions des assistantes scolaires grâce à la sectorisation géographique dessinée par Sellier.

A la faveur de cette délimitation sectorielle de l'intervention sociale et de ce décroisement des services, les infirmières visiteuses endossent rapidement un rôle d'agent de liaison entre les familles et les différents services avant de devenir, dès l'année 1924, les pivots de la « multivalence » (Guerrand et Moissinac, 2005, p.109). Préfigurant la future polyvalence de secteur, cette multivalence attribuée à chaque infirmière-visiteuse la responsabilité, sur un secteur géographique donné, du suivi de la scolarité des enfants, des enquêtes d'assistance, de la surveillance des maladies contagieuses et des conditions de vie des habitants. A travers cette organisation, Sellier vise la création d'un secteur médico-social favorisant une plus grande cohérence des réponses apportées, mais il initie également une complémentarité des interventions entre aide et contrôle social, rapprochement qui va durablement marquer le métier d'AS. En effet, à travers le droit de regard et le pouvoir de décision accordés aux infirmières-visiteuses³⁶⁹, Sellier inaugure un quadrillage social efficace, organisation pouvant autant être louée dans sa cohérence et son utilité que critiquée dans ses possibles dérives et dans ses risques de contrôle étatique des populations les plus fragiles³⁷⁰.

³⁶⁸ Rappelons qu'Henri Sellier est à l'initiative de l'Office Public d'Hygiène Sociale.

³⁶⁹ « Toute demande d'emploi, de service de grâce ou d'allocation adressée à la municipalité est instruite par la visiteuse de quartier qui, prenant conscience de la situation de la famille, est en mesure de placer au moment opportun le conseil ou l'avis qui peuvent être justifiés. » (Boulonnois, 1938, p.30, cité par Guerrand et Moissinac, 2005, p.110).

³⁷⁰ L'organisation municipale imaginée par Henri Sellier ne peut être considérée sous le seul angle d'une politique assistantielle visant un accès égalitaire et partagé au mieux-vivre. Les projets ne sont pas complètement détachés d'une vision eugénique à replacer dans le contexte de l'époque : « Il faut travailler à améliorer la qualité des familles qui naîtront demain, plutôt que de pousser à la promotion des tarés, des malingres qui sont une charge pour la société, beaucoup plus qu'une valeur positive à son actif. ». Rapport d'Henri Sellier en 1928 au Conseil général de la Seine sur le rôle de l'Office public d'hygiène sociale de la Seine (cité par Guerrand et Moissinac, p.158).

Le développement d'un rapport de complémentarité entre le sanitaire et le social au sein d'une intervention sectorisée constitue une innovation tout à fait centrale en posant les jalons de la future construction des secteurs social et médico-social. Sellier procède à la délimitation de ces deux domaines d'intervention, la coopération souhaitée ne pouvant aboutir selon lui à une confusion des genres. La polyvalence succède ainsi à la multivalence, la nécessité de clarifier les interventions des infirmières-visiteuses et des AS, tout en favorisant le rapprochement entre œuvres privées et services publics, étant clairement posée par Sellier lors de la troisième conférence internationale de Service Social de juillet 1936. Le risque de confusion entre infirmières-visiteuses et AS est dans un premier temps réglé par l'arrêté du 05 novembre 1936 qui fixe l'existence d'un seul Conseil de perfectionnement pour les deux professions. Cet arrêté signe la disparition du titre d'infirmière-visiteuse dont les activités sont dorénavant englobées dans les missions de l'AS. Infirmières et assistantes sociales sont dès lors présentées comme les deux piliers d'une intervention médico-sociale qu'il convient d'envisager dans une même dynamique complémentaire :

« Je ne puis admettre qu'une infirmière donne des soins sans connaître toutes les conditions morales et psychologiques du malade, qui peuvent être des éléments de guérison. (...). Le service social n'a de valeur que dans l'utilisation des assistantes sociales ; celles-ci ne doivent pas seulement donner des conseils d'hygiène mais savoir mettre en pratique ces conseils »³⁷¹.

Ce souci de coordination interprofessionnelle aboutit au décret du 18 février 1938 qui organise un nouveau diplôme d'Infirmier ou d'Infirmière Hospitalier de l'Etat et un diplôme d'Assistant ou d'Assistante de Service Social de l'Etat. Le rapport de Marc Rucart, successeur de Sellier au Ministère de la Santé publique, propose ainsi de supprimer les différentes spécialités de visiteuse d'hygiène sociale pour n'attribuer dorénavant « (...) à côté du diplôme hospitalier, qu'un seul diplôme d'assistante de service social ». Le rapport officialise toutefois le souci d'une « *interpénétration* » de ces deux missions en instituant une première année de formation commune aux « *futures infirmières hospitalières et aux futures assistantes sociales.* »³⁷². L'arrêté fixe à deux ans les études d'infirmier, trois ans pour les AS.

La coopération entre œuvres privées et services publics s'engage à travers la circulaire du 26 août 1936 « relative à la coordination des efforts menés par les œuvres publiques et privées en vue d'assurer la défense sanitaire de la nation » qui désigne les Offices Départementaux d'Hygiène Sociale en place d'instances centrales auxquelles devront s'affilier les œuvres désireuses de bénéficier de subventions du Ministère. Sont également instituées des commissions départementales de coordination sanitaire et d'assistance sociale chargées de réfléchir sur les politiques de prévention sanitaire et sociale, et d'organiser la répartition des subventions.

Dans cette première période comprise entre l'émergence du métier et les orientations impulsées par Sellier en passant par la création du Diplôme d'Etat en 1932, les contours identitaires de la profession d'AS se profilent à partir de plusieurs facteurs. Inscrit dès ses origines dans une articulation complexe, car autant complémentaire qu'antagoniste, entre approche philanthropique laïque et orientations confessionnelles de la question sociale, le métier s'est progressivement structuré à travers l'implication de plus en plus conséquente de l'Etat dans une politique assistantielle venant délimiter

³⁷¹ Discours d'Henri Sellier en date du 02 décembre 1936 au Conseil de perfectionnement (cité par Boyer et Rater-Garcette, 1995, p.132).

³⁷² L'écrit du ministre traduit la prégnance de l'image féminine dans les représentations collectives de ces deux métiers : il ne peut être semble-t-il encore question que d'« *assistantes sociales* » et d'« *infirmières* », et de « *jeunes femmes et jeunes filles désirant entrer dans cette carrière* ». (Rapport au Président de la République Française de Marc Rucart, Ministre de la Santé publique en date du 17 février 1938 (Journal Officiel du 19 février 1938, p.2084-2086).

les secteurs d'intervention et organiser la professionnalisation des différents acteurs concernés. Les fondements identitaires de l'AS se construisent ainsi sur le passage de la charité à l'assistance, et sur une féminisation de la profession conditionnée autant par une dimension de don de soi traditionnellement associée aux qualités intrinsèques de la femme, que par les mouvements féministes revendiquant une possible émancipation de la femme à travers son implication dans les métiers d'intervention sur autrui. L'étatisation de la question sociale érige de son côté la figure de l'AS comme un symbole fort d'une institutionnalisation des interventions au bénéfice des populations en difficulté et d'une professionnalisation d'une activité aux contours jusque là peu lisibles car partagés et confondus avec d'autres métiers. En résumé, l'identité professionnelle des AS se construit dans la conjonction de deux démarches : la professionnalisation d'une activité initialement charitable d'une part et l'institutionnalisation des réponses assistantielles d'autre part.

Il est à ce stade intéressant de constater que la définition de la profession ne procède pas d'une trajectoire linéaire, apparaissant autant déterminée par l'émergence et la formulation institutionnalisée de la question sociale que précisée par une rationalisation des interventions assistantielles à travers une reconnaissance professionnelle des métiers concernés. Considéré comme « *un des prolongements du rapport salarial autour des prestations familiales et des mesures sanitaires, et sous la forme d'un service social de proximité.* » (Jovelin et Bouquet, 2005, p.35), le Service Social contient déjà à cette époque les germes des problématiques futures inhérentes aux démarches réticulaires : une complémentarité inévitablement complexe entre action des professionnels et action des bénévoles, et une articulation toujours délicate de l'aide et du contrôle social à travers des interventions concertées susceptibles de répondre à des objectifs différents et parfois antagonistes³⁷³. La reconnaissance à partir des années 1940 de la profession en tant que figure centrale d'un secteur médico-social aux contours et aux missions progressivement affinés renforce la prépondérance des AS au sein de l'intervention sociale, position qui va servir la défense de leur légitimité et de leur identité professionnelle.

4. Les organisations professionnelles au service de la reconnaissance.

La deuxième guerre mondiale réactive l'engagement de soi à travers une défense de la Nation à laquelle les femmes se doivent de participer, les valeurs Travail – Famille – Patrie promulguées par le gouvernement en place constituant un nouveau socle d'intervention pour les militants sociaux. La structure familiale est ainsi fortement organisée autour du chef de famille et les épouses sont invitées à rester au foyer pour s'occuper des enfants qui doivent être en nombre pour assurer le devenir du pays³⁷⁴. Cette période singulière est marquée par une centralisation appuyée des actions de Service Social soumises à un contrôle intensifié de l'Etat à travers le « Secours National ».

Créé le 04 août 1914 à l'initiative d'Albert Kahn et reconnu d'utilité publique en 1915 avant de prendre fin en 1918, cet organisme avait pour but initial d'apporter de l'aide aux soldats et à leurs familles ainsi qu'aux populations civiles victimes de la guerre en épaulant les services sociaux. Son fonctionnement repose sur la collecte de fonds ensuite confiés à des œuvres privées qui peuvent les

³⁷³ Les AS rencontrés en entretien évoqueront à plusieurs reprises cette oscillation potentielle entre aide et contrôle, les actions de réseau pouvant selon eux être détournées par certains acteurs, notamment les élus, pour instaurer une forme moderne de « surveillance » des populations mais également pour rendre visible leur action auprès des personnes en difficulté, le réseau étant souvent utilisé comme un donné à voir, comme une « vitrine » de leur action politique. Comme indiqué précédemment, cette instrumentalisation du réseau par les élus est particulièrement redoutée, certains AS restreignant fortement leur participation à des démarches de réseau ou à des actions collectives pour ne pas nourrir, malgré eux, ce détournement des actions engagées.

³⁷⁴ On peut à titre d'exemple citer la loi du 11 octobre 1940 interdisant la titularisation des femmes mariées dans les administrations de l'Etat.

redistribuer aux personnes dans le besoin. La fondation est relancée par le gouvernement Daladier en 1939 mais dans une logique qui se décale rapidement du mouvement initial. Si les objectifs de secourir les populations dans le besoin demeurent, la collecte des fonds s'étend à la possibilité de subventions de l'Etat et cette nouvelle disposition devient rapidement le symbole d'une coordination verticale des actions sociales. Renforcé par la loi du 04 octobre 1940 qui le place directement sous l'autorité du Maréchal Pétain, le Secours National est positionné comme un instrument de contrôle de l'Etat sur les actions engagées auprès des populations en difficulté, à travers par exemple l'attribution des subventions accordées aux initiatives privées soumise à la condition que ces initiatives satisfassent à ses orientations. Dans un contexte national et international bousculant les repères idéologiques de la profession³⁷⁵, le regroupement d'une majorité d'AS au sein du Secours National³⁷⁶ signe une certaine mainmise étatique sur le champ de l'intervention sociale et favorise un maillage territorial national au sein duquel les professionnels sont pensés comme des vecteurs dociles de diffusion de l'idéologie officielle.

L'influence de l'Etat dans le domaine des activités relevant de l'assistance se traduit également par une volonté du gouvernement d'organiser les professions par « familles », la charte du 04 octobre 1941 édictée par Pétain poursuivant l'objectif de « *gérer en commun les intérêts professionnels de leurs membres de toutes catégories et d'apporter leur concours à l'économie nationale, selon les directions des Pouvoirs publics* ». Malgré des dispositions à même de satisfaire les attentes des AS à travers notamment la reconnaissance d'une dynamique corporative³⁷⁷ et la mise en lien d'une qualification avec le niveau de rémunération³⁷⁸, cette charte est perçue comme susceptible de fragiliser la profession, l'intégration des assistantes sociales dans une « famille professionnelle » pouvant tout autant asseoir sa reconnaissance que diluer sa singularité. Cette initiative gouvernementale est alors l'occasion pour l'ATS (Association des Travailleuses Sociales)³⁷⁹ et l'UCSS (Union Catholique des Services de Santé devenue Union Catholique des Services de Santé et des Services Sociaux à partir de 1933)³⁸⁰ de former en novembre 1943 un Comité d'entente et de liaison destiné à représenter la profession auprès du Secrétariat d'Etat à la Santé et à la Famille et du Secrétariat d'Etat au Travail. Les travaux de ce comité provisoire visent principalement la négociation d'un statut spécial permettant à la profession de bénéficier de l'article 7 de la Charte³⁸¹.

³⁷⁵ Le livre de Cyril Le Tallec, (2003) est particulièrement éclairant sur les difficultés des professionnelles de l'époque à se maintenir pendant l'occupation dans un mouvement cohérent et dans une défense collective des bases identitaires de leur profession. Dans le même temps, il serait très réducteur de considérer ces professionnelles comme étant toutes partie prenante des orientations gouvernementales, beaucoup d'entre elles s'étant distinguées par des actes de résistance notoires. Voir également Armelle Mabon-Fall (1995).

³⁷⁶ Roger-Henri Guerrand et Marie-Antoinette Rupp (1978, p.83) estiment qu'en avril 1941 6023 assistantes sociales sur les 9000 recensées étaient directement liées au fonctionnement ou aux actions du Secours National.

³⁷⁷ « Elles [les personnes] ont le devoir de pratiquer loyalement, à l'égard des autres membres de la profession, la collaboration et la solidarité qui sont les principes essentiels sur lesquels repose l'institution corporative » (article 2).

³⁷⁸ « Elles possèdent la propriété d'une qualification professionnelle correspondant à leur aptitude, qui donne aux salariés, en échange du travail correspondant, le droit au salaire et avantages attachés à cette qualification, conformément aux règlements de la profession » (article 2).

³⁷⁹ Créée en 1922, cette association visait à « créer un lien entre toutes les travailleuses sociales et de constituer un centre d'études où seront recueillis tous les perfectionnements techniques qui concernent le travail social » et ses membres ont milité pour la création d'un statut spécifique aux assistantes sociales.

³⁸⁰ Egalement créée en 1922, cette association se distingue de l'ATS dans une volonté de soutenir les professionnels dans leur foi catholique allant au-delà d'une recherche de distinction des différentes professions.

³⁸¹ L'article 7 stipulait en effet : « Sont exclus du champ d'activité de la présente loi :

- Les fonctionnaires définis par l'article 2 de la loi du 14 septembre 1941 portant statut général des fonctionnaires civils de l'Etat et des établissements publics de l'Etat ;

Les pourparlers avec le gouvernement de Vichy s'engagent et aboutissent en 1944 à un projet de loi posant l'assimilation de la profession au secteur libéral à travers les prérogatives d'un ordre et le regroupement des professionnels au sein d'une Union. Cette Union était préférée par le législateur à la création d'un ordre similaire à celui des médecins mais se voyait attribuer des prérogatives importantes telle la possibilité d'exclure les professionnels ne respectant pas l'honneur de la profession, ainsi que la possibilité de se pourvoir en justice pour défendre les droits de ses membres. Ce projet de loi ne sera pas voté suite à la dissolution du gouvernement mais la dynamique de reconnaissance professionnelle officielle est engagée.

Le Comité d'entente et de liaison pose en effet les bases d'une union professionnelle suffisamment représentative pour défendre le statut des AS, démarche à l'initiative de la création de l'Association Nationale des Assistants de Service Social Diplômés d'Etat (ANASDE) le 09 décembre 1944. Née en partie de la réunion de l'ATS et de l'UCSS, cette association resserre ses statuts autour d'une seule profession, Assistant de Service Social, à travers des objectifs clairement centrés sur la défense de sa spécificité. Elle vise en effet à regrouper les AS diplômés, étudier les questions professionnelles, définir les intérêts de la profession et les transmettre aux pouvoirs publics, défendre l'honneur de la profession et la protection du titre, et créer des organismes à même de faciliter la vie professionnelle.

Loin de constituer un repli identitaire, ces objectifs de l'ANASDE vont participer à une reconnaissance plus conséquente de la profession en facilitant son unité à travers des publications³⁸² et des journées de perfectionnement, dynamique qui se distingue d'une défense des intérêts individuels relevant plus traditionnellement de l'action syndicale (Pascal, 2008).

La mobilisation de l'ANASDE et des autres organisations professionnelles ou syndicales³⁸³ trouve son prolongement dans la loi du 08 avril 1946³⁸⁴ qui donne un élan conséquent au renforcement identitaire de la profession d'AS en fixant les conditions statutaires d'accès et d'exercice du métier. Les années après-guerre sont le théâtre de profonds remaniements en termes d'organisation des prises en charge, la logique d'intervention en service social s'inscrivant dorénavant dans l'instauration d'un système de protection sociale³⁸⁵ remaniant les logiques d'assistance jusque-là développées, et dans une dynamique institutionnelle de gestion différenciée des difficultés des populations.

5. Structuration et consolidation de l'identité professionnelle : reconnaissance statutaire et organisation de l'action sociale.

A partir de la période d'après-guerre, l'intervention médico-sociale s'oriente de façon marquée vers une sectorisation des approches et une spécialisation des métiers y concourant. A titre d'exemples, la

-
- *Les membres des ordres et le personnel des professions régis par des statuts, chartes ou mesures législatives particulières, sous réserve que ces textes auront été publiés postérieurement au 15 juillet 1940. »*

³⁸² Des articles seront dans un premier temps publiés dans « L'entraide sociale » avant d'être réunis dans « Les feuillets de l'ANAS ». Ces derniers seront ensuite publiés dans La Revue française de service social.

³⁸³ L'UCSS, l'ATS, l'association nationale des assistantes sociales protestantes, la fédération des syndicats d'assistantes et d'auxiliaires du service social de la CFTC, l'union nationale des syndicats d'assistantes et de travailleuses sociales de la CGT-FO se sont également engagées dans les débats concernant le devenir de la profession. Ils fonderont le 13 mai 1948 un comité d'entente et de liaison des syndicats et des associations professionnelles d'assistantes sociales destiné à examiner le projet de réforme de la formation en 1947 (Guerrand et Rupp, 1978, p.115).

³⁸⁴ Loi n°46-630 du 08 avril 1946 relative à l'exercice des professions d'assistantes ou d'auxiliaires de service social et d'infirmières ou d'infirmiers.

³⁸⁵ Pour rappel, création de la sécurité sociale en 1945 et des allocations familiales en 1946.

notion d'enfants inadaptés se précise sous le gouvernement de Vichy et inaugure l'organisation de l'Education Spécialisée (Chauvière, 2009), l'ordonnance du 02 février 1945 relative à l'enfance délinquante va durablement structurer l'Education Surveillée à travers la primauté de l'action éducative sur les réponses répressives, et l'évolution des représentations sur les personnes handicapées est à l'origine d'une mobilisation plus conséquente autour de leur prise en charge³⁸⁶.

La déclinaison de plus en plus précise de la question sociale et la segmentation des activités et des professions afférentes³⁸⁷ à partir d'une caractérisation catégorielle des populations fragiles constituent dès lors un facteur non négligeable de construction et de délimitation de l'identité des AS (Saint-Martin, 1999, p.51-57). Ces années se révèlent particulièrement propices à la construction d'une identité professionnelle plus tangible, autant par le biais de prérogatives inhérentes au métier (secret professionnel, diplôme obligatoire) qu'à partir des modifications substantielles des pratiques professionnelles dans un environnement marqué par une redéfinition des besoins et des réponses, une redistribution des moyens, et l'apparition de nouveaux acteurs dans un paysage jusque-là essentiellement féminin, fondé sur des orientations chrétiennes et une approche assistantielle des interventions dispensées.

La loi du 08 avril 1946 conditionne en effet l'activité d'AS à la détention du diplôme³⁸⁸, disposition rendant illégale toute velléité d'exercer la profession sans satisfaire à cette obligation. L'obligation du secret professionnel est également instituée ainsi que le recensement des professionnels en exercice, l'enregistrement du diplôme dans les préfectures et l'instauration d'une carte professionnelle. La loi met un terme à l'exercice sans titre officiel de la profession :

*« Les personnes qui exerçaient la profession, soit d'assistante, assistant ou auxiliaire de service social, soit d'infirmier ou d'infirmière, sans remplir les conditions fixées ci-dessus, devront cesser leur activité dans les deux ans qui suivront la promulgation de la présente loi. »*³⁸⁹.

Elle prévoit un examen dit de « récupération » pour les professionnels souhaitant poursuivre leur activité. L'articulation difficile entre les commissions régionales et la commission centrale de récupération génère un processus complexe (Pascal, 2012, p.140-151) qui aboutit toutefois à une proportion non négligeable d'AS « récupérés ». Les chiffres publiés en 1950 au Journal Officiel font état de 1580 professionnels « autorisés » à porter le titre d'AS, soit 11,6% des 13 606 AS en poste³⁹⁰.

Si cette loi ne modifie pas en profondeur la nature des activités confiées aux AS, elle instaure à travers la mise en place de ces prérogatives singulières une distinction clairement affirmée entre la profession et les autres métiers du secteur. Cette singularisation de la profession s'accompagne toutefois chez certains AS d'une certaine déception, la loi ne leur conférant pas la possibilité de se structurer en ordre, à l'instar des médecins ou des avocats. Cette aspiration à une démarcation plus nette de la profession par rapport aux autres métiers du social, restera au cœur des préoccupations de l'ANASDE, devenue ANAS (Association Nationale des Assistants de Service Social) après la promulgation de la

³⁸⁶ C'est dans cette période que se structurent de nombreuses associations de parents. Différentes associations de type « Papillons Blancs » se sont ensuite regroupées pour fonder l'Union Nationale des Papillons Blancs, qui deviendra l'UNAPEI en 1960.

³⁸⁷ C'est le cas entre autres des Educateurs Spécialisés, des Aides Médico-Psychologiques, des Conseillers en Economies Sociales et Familiale, des travailleuses ménagères, etc.

³⁸⁸ « Article 1^{er} : Sous réserve des dérogations prévues à l'article 2 et des dispositions transitoires de l'article 13, nul ne peut occuper un emploi d'assistante ou d'assistant dans un service social privé ou public ni prendre le titre d'assistante ou d'assistant de service social ou tout autre titre pouvant prêter à confusion avec le titre susvisé, s'il n'est pas muni d'un diplôme d'Etat, intitulé par le décret du 12 janvier 1932 »

³⁸⁹ Article 13.

³⁹⁰ Source INED, citée par Pascal (2012, p.151).

loi de 1946. Cette association élabore un code de déontologie adopté en 1949 et par la suite régulièrement réactualisé (annexe15)³⁹¹.

De l'échec de structurer la profession autour d'un ordre subsistent l'instauration d'un code déontologique et un secret professionnel initialement associé à la religion et à certaines professions avant d'être étendu à des missions spécifiques. L'article 378 de l'ancien code pénal astreignait en effet au secret professionnel les professionnels de santé (médecins, chirurgiens, officiers de santé, sages femmes, pharmaciens) avant que l'article 225 du Code de la Famille et de l'Action Sociale étende cette obligation aux AS, évolution marquant à nouveau le lien de continuité entre le secteur médical et le métier d'AS.

Associé au Diplôme d'Etat réservant l'exercice de la fonction d'AS à ses seuls détenteurs, l'attachement au secret professionnel relève d'une volonté de maintenir la spécificité d'une profession. Depuis, l'obligation de secret professionnel concerne des catégories d'acteurs plus élargies mais seuls les AS, ainsi que les étudiants AS, bénéficient toujours à l'heure actuelle d'un secret professionnel attaché à la profession.

Le code de déontologie place clairement l'utilisateur au centre de l'attention du professionnel. Le respect de la dignité de la personne et de non-discrimination fait l'objet des deux premiers articles et cette orientation associe d'emblée la reconnaissance professionnelle avec une posture de défense des droits des usagers et de prise en compte de leurs caractéristiques propres.

L'ampleur des besoins médico-sociaux liés entre autres aux conséquences de la guerre ainsi que l'augmentation substantielle des effectifs de service social découlant du processus de récupération³⁹² incitent le législateur à parfaire l'organisation et la coordination des différents services. La loi n°50905 du 04 août 1950 relative à la liaison et la coordination des services sociaux est édictée dans cette perspective mais elle ne sera réellement mise en œuvre qu'à partir de 1959 à cause de la lenteur des départements à installer les comités de coordination prévus par les textes. Cette loi et ses décrets d'application organisent notamment le Service Social sur un territoire départemental et définissent les actions auprès des bénéficiaires comme devant répondre à une articulation des compétences des services sociaux présents sur le département en fonction des caractéristiques démographiques de la population. Chaque comité départemental de coordination est organisé sous la responsabilité d'une AS, le choix se portant sur les professionnelles « *qui sont les plus aptes à jouir de la confiance des partenaires concernés par la coordination : usagers, administrations, services et assistantes sociales.* » (Guerrand et Rupp, 1978, p.136). La considération de l'AS en tant que pièce maîtresse du partenariat et du travail en réseau est avancée.

Le peu d'écho de ces dispositions, tant au niveau de l'administration que des professionnels en place et des écoles de formation, signe l'échec partiel de la loi de 1950 et engage le législateur à procéder à une réforme plus profonde de l'action sanitaire et sociale. La territorialisation à l'échelle des départements demeure toutefois la base d'une coopération inter services qui se structure à partir de la création des Directions Départementales de l'Action Sanitaire et Sociale (DDASS) par décret du 30

³⁹¹ Sans valeur juridique, ce code élaboré en 1949, revu en 1981 et en 1994 se pose comme une référence au niveau des pratiques, des relations avec les usagers et avec les partenaires (Titre II de la version de 1994 : « Devoirs envers les usagers » : « A. Intervention directe auprès des usagers. » ; « B. Interdisciplinarité et partenariat »).

³⁹² Roger-Henri Guerrand et Marie-Antoinette Rupp (1978, p.127) estiment que 3300 personnes ont ainsi été récupérées : environ 1600 AS autorisées et 1700 reconnues dans leurs fonctions d'Auxiliaire. Cet afflux aura des effets sur la structuration de la profession, les orientations de celle-ci étant alors autant l'œuvre de professionnels formés que de praticiens ayant obtenu le diplôme par voie de récupération.

juillet 1964, et de l'organisation des missions en circonscriptions de Service Social (circulaire du 13 décembre 1966). Cette approche territoriale plus poussée de l'action sociale inscrit l'AS dans un nouveau positionnement au niveau de la conception des interventions et de leur mise en place. Sa centralité en tant que figure hégémonique de l'action sociale se voit substantiellement modifiée par une territorialisation administrative (déconcentration de l'action de l'Etat à travers une départementalisation des interventions) et géographique (Circonscriptions de Service Social) venant réajuster les positionnements professionnels. L'AS n'est plus en responsabilité d'organiser et de faire vivre la coordination entre services sociaux, devenant lui-même un des éléments d'une coordination d'actions opérées par des services médico-sociaux différents rassemblés sous une même direction départementale³⁹³.

La déconcentration des services de l'Etat et le renforcement des prérogatives départementales entourent la posture de l'AS d'un certain paradoxe. L'efficacité d'une politique de proximité susceptible de mieux saisir la réalité des besoins et de parfaire l'adéquation des réponses apportées à une population donnée sur un territoire donné se traduit par l'inscription de la profession dans une organisation générale susceptible de modifier les pratiques des professionnels et leur positionnement³⁹⁴. Les dispositions de 1964 et de 1966 signent en effet un certain inversement des forces en présence, la volonté du législateur de rassembler sous sa responsabilité les différentes formes d'interventions sociales initiant un nouveau rapport de force entre un service départemental clairement valorisé et des services publics ou semi-publics ne pouvant faire fi de son existence. La départementalisation de l'action sociale orchestrée par l'Etat est dorénavant soutenue par un Service Social susceptible d'être considéré comme « (...) *un véhicule certain de la rationalisation de l'intervention sociale, dans une gestion administrative des problèmes sociaux* » (Saint-Martin, 1999, p.62), organisation initiant une possible bureaucratisation des interventions associée à une spécialisation de plus en plus perceptible des pratiques professionnelles.

Les années 70 constituent une période charnière dans l'institutionnalisation du travail social, la multiplication des structures médico-sociales coïncidant avec une reconnaissance statutaire des professions leur étant attachées, la création des IRTS (Instituts Régionaux de Travail Social) et l'opportunité pour les travailleurs sociaux d'augmenter leur niveau de qualification à travers la création du DSTS (Diplôme Supérieur en Travail Social) et du CAFDES (Certificat d'Aptitude aux Fonctions de Directeur d'Etablissement ou de Service). La diversité des structures et la reconnaissance des métiers du secteur reconfigurent la définition du Service Social et les missions confiées aux AS. Leur intégration dans la dénomination générique de « travailleurs sociaux » participe certes à leur visibilité plus accrue en tant que professionnels de l'intervention sociale, mais exige dans le même temps de leur part un effort conséquent de singularisation de leurs fonctions afin de se démarquer des autres intervenants du secteur.

Dans ce contexte de remaniement du Service Social et de repositionnement identitaire, les démarches partenariales et de travail en réseau demeurent, et sont même encouragées par les dispositions

³⁹³ La circulaire du 15 octobre 1975 concernant les circonscriptions d'action sociale insiste sur sa mission d'organiser la concertation entre l'ensemble des travailleurs sociaux d'un même territoire, la responsabilité des circonscriptions n'étant plus réservée aux seuls titulaires du Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social.

³⁹⁴ « *Soumis aux mêmes droits et obligations – salaires, retraites, congés et heures de travail – que les autres fonctionnaires, on voit apparaître au premier rang des préoccupations des assistants sociaux le souci de la situation de l'avancement, du salaire, des congés, de la retraite. Faute d'avoir su tirer au clair la nature de leurs relations avec leurs employeurs, ils ne sont pas seulement en train de perdre leur autonomie technique et leur capacité d'innover, mais encore leur motivation première, le service d'autrui.* » (Guerrand et Rupp, 1978, p.143).

législatives³⁹⁵, mais elles s'inscrivent dans une redistribution des structures et des acteurs au sein d'un environnement institutionnel placé sous l'égide de l'Etat. Cette situation entraîne les travailleurs sociaux, et particulièrement les AS, à se confronter à une dimension économique et politique davantage affirmée, et à ce titre inévitablement problématique. La réorganisation par l'Etat de l'action sociale et médico-sociale interroge en effet les principes fondateurs des interventions dispensées. Dans un contexte socio-politique marqué par une aspiration forte à « *changer la vie* » (Donzelot, 1994, p.185-204), l'approche concertée des difficultés rencontrées par les bénéficiaires est dénoncée par certains acteurs comme le levier d'une politique de contrôle des populations et de quadrillage de la déviance³⁹⁶. Cette modification des paysages institutionnel et politique place les AS dans une nouvelle posture, la prégnance de l'aspect administratif incitant les différents professionnels à inscrire leurs interventions dans une optique gestionnaire et évaluative, la perspective d'une rentabilisation de l'action devant dorénavant accompagner les pratiques de terrain. Inscrite dans un cadre codifié, l'action sociale ne peut éviter une démarche de rendre compte des moyens humains et financiers lui étant alloués.

6. Le Service Social entre quadrillage des populations et défense du service rendu à l'usager.

L'institutionnalisation grandissante du travail social verse la relation professionnel / usager dans une perspective sensiblement différente, la nature des interventions dispensées par l'AS ne procédant plus seulement de sa seule appréciation, mais devant également satisfaire aux orientations institutionnelles déclinées en termes d'objectifs à atteindre et de projets à élaborer. La rencontre avec l'usager glisse ainsi vers une dimension d'assistance encadrée par les valeurs de l'institution et l'organisation des missions qui lui sont dévolues, le traitement des problématiques répondant autant à l'engagement professionnel de l'AS qu'à la dimension de service rendu par la structure³⁹⁷.

Cette évolution progressive de l'organisation sociale vers une normalisation institutionnelle des pratiques modifie sensiblement les postures professionnelles des AS, les modalités de coopération avec les autres acteurs et les interventions auprès des usagers s'inscrivant de plus en plus clairement dans une dimension de contrôle institutionnel. A la crainte de démarches de coopération échappant à la maîtrise des professionnels et participant, malgré elles, à une politique de contrôle social des populations déviantes, s'ajoute dans les esprits la perspective d'une augmentation des tâches bureaucratiques favorisant une évaluation des professionnels et un contrôle pesant du travail effectué. Majoritairement appréciée dans son adéquation aux problématiques des usagers, la coordination des acteurs et des interventions portée entre autres par Nicole Questiaux, Ministre de la Solidarité nationale (mai 1981-juin 1982), est dans le même temps accueillie avec une certaine réserve faisant écho aux propos tenus par les AS que nous avons rencontrés en situation d'entretien. Certains professionnels se maintiennent dans une considération prudente par rapport au partenariat, le réseau

³⁹⁵ La coordination entre les institutions sociales ou médico-sociales est notamment affirmée par la loi du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales et ce dès l'article 2. A noter toutefois que cette disposition apparaît plus sous la forme d'une incitation que d'une obligation.

³⁹⁶ On peut ici faire référence à la manifestation du secteur social le 18 janvier 1972 à Paris et au désormais emblématique article d'avril-mai de la même année paru dans la revue Esprit : « *Pourquoi le travail social ?* »

³⁹⁷ La dénomination de l'usager en tant que « client » était alors fréquemment utilisée, illustrant clairement la nature du rapport attendu entre le bénéficiaire de l'intervention et le professionnel représentant d'une institution. Cette dénomination a été introduite aux Etats-Unis par Mary Richmond dans une démarche de distanciation par rapport à un monde médical considéré comme trop prompt à réduire l'individu à ses symptômes. La logique d'un service social professionnalisé détaché d'une logique de l'aumône et construit sur le modèle des professions libérales a initié l'influence du terme « client » pour qualifier les bénéficiaires du Service Social.

étant préféré car constituant une démarche plus facilement maîtrisable et dégagée du risque de « détournement » défavorable à l'usager mais également à l'AS :

« De toute façon, il faut faire un peu gaffe au partenariat. Cela peut autant desservir l'usager à travers une divulgation tous azimuts de données personnelles, que l'assistante sociale à travers des commentaires qui peuvent revenir à l'institution sur sa manière de travailler, sur ce qu'elle dit, sur les idées qu'elle défend, sur ce qu'elle s'est autorisée à critiquer. Du coup, on est parfois comme l'usager, on n'est pas à l'abri d'un retournement du partenariat. C'était censé nous aider et en fait ça nous revient dans la figure. » (E / Conseil Général).

Les lois de décentralisation de 1988 confortent cette évolution générale, l'intégration du travail social dans une approche gestionnaire des fonds publics et dans une application des politiques engagées par les Conseils Généraux affectant notablement les interventions proposées. Ces dernières se construisent désormais à partir de la désignation de publics cibles et des moyens financiers alloués par les Conseils Généraux en fonction de leurs orientations en termes d'action sociale. Cette évolution entraîne une « nouvelle grammaire des métiers » (Maynard, 2005, p.113) nécessitant un repositionnement des acteurs traditionnels par rapport à d'autres intervenants et à d'autres lectures de la question sociale. Les travailleurs sociaux découvrent que leur appréhension des problématiques rencontrées et des réponses à envisager peut être dorénavant contestée par des élus à l'analyse et aux propositions souvent différentes, parfois même opposées, de par leurs parcours, leur formation initiale, et les enjeux politiques qu'ils défendent. La décentralisation est alors perçue avec une certaine réserve, la crainte d'une ingérence du politique dans la relation entre le professionnel et l'usager étant régulièrement exprimée³⁹⁸.

La profession se confronte de fait dans les années 80 à une dimension politique plus visible à travers la mise en rapport des interventions dispensées auprès des bénéficiaires de l'action sociale avec des éléments de contrainte budgétaire, éléments favorisant l'apparition et l'essor des références managériales comme outils de gouvernance du social. Contraints par ces nouvelles logiques à se repositionner face à une hiérarchisation des fonctionnements institutionnels directement perceptible sur l'organisation des missions, les AS assistent, parfois malgré eux, à une redéfinition de leurs missions et par là-même de leur identité professionnelle, le mouvement engagé à partir des lois de décentralisation ayant construit un exécutif politique et administratif de proximité modifiant sensiblement les repères des professionnels : « (...) les assistant(e)s de service social du secteur public, malgré leur réglementation, sont (...) aujourd'hui les plus fortement exposé(e)s, notamment parce que décline l'idéologie du service public d'Etat qui les avait intégré(e)s, sans reconstitution à l'identique au plan territorial. » (Chauvière, 2004, p.257).

A une relation avec l'usager fortement sous-tendue par des objectifs de rentabilité et de rationalisation de l'intervention sociale s'ajoute la disparition programmée d'un travail social décliné de façon similaire en tous points du territoire, les AS devant dans leurs pratiques quotidiennes appliquer autant les dispositifs d'Etat que mettre en œuvre les orientations des départements en matière d'action sociale. Le repérage des contours identitaires de la profession en fonction de la seule nature des missions se révèle dès lors moins opérant, les lois de décentralisation ayant entraîné une modification

³⁹⁸ Les réticences exprimées par les AS rencontrées par Corinne Saint-Martin (1999) dans son étude menée de 1988 à 1992 apparaissent également dans notre enquête, la grande majorité des professionnels rencontrés se montrant particulièrement réservés quant à l'intérêt d'une coopération active et régulière avec les élus, l'absence de confiance dans leur capacité à s'intéresser avec sincérité au travail de terrain constituant le principal argument pour justifier cette distance.

conséquence des paysages institutionnels et une refonte des modalités de coopération entre acteurs. La polyvalence de secteur, considérée comme particulièrement opérationnelle par les AS concernés par notre recherche, est remise en cause, ou profondément remaniée, à travers une dynamique de restructuration des CAF, de certaines MSA, de la CPAM, et des opérations de déconventionnement. Si certaines circonscriptions sociales sont maintenues, d'autres sont réorganisées dans leur fonctionnement et leurs missions. D'autres enfin sont remplacées par des Unités Territoriales d'Action Sociale rassemblant dans un même lieu et sous une même direction les différents services médico-sociaux du département (ASE, PMI, Action sociale, personnes âgées et handicapées, suivi du RMI).

Cette restructuration institutionnelle conséquente est également marquée par l'apparition de nouvelles problématiques sociétales³⁹⁹ exigeant des AS un repositionnement tant pratique que théorique de leur exercice professionnel. Certaines dispositions législatives viennent ainsi modifier leur champ d'action et leur rapport avec les usagers, comme par exemple l'instauration du RMI en 1988. Largement remanié à partir des lois de décentralisation et l'émergence de nouvelles problématiques, le contexte d'intervention des AS se modifie ainsi rapidement et profondément, tant au niveau de l'analyse des besoins des usagers et de la construction des réponses à initier qu'au niveau de l'inscription des travailleurs sociaux dans des environnements institutionnels traversés par des logiques économiques beaucoup plus perceptibles.

A travers un exercice professionnel dorénavant inscrit dans une logique de mission et sur un engagement contractuel des usagers, l'AS doit composer avec une inscription forte de ses interventions dans les orientations fixées par l'Etat et les Conseils Généraux, évolution faisant de lui un « *agent des politiques sociales* » (Jovelin et Bouquet, 2005, p.44) chargé de relayer au niveau de son exercice professionnel les orientations institutionnelles encadrant ses missions. Les AS rencontrés déclarent être régulièrement confrontés à une articulation parfois problématique de leurs repères éthiques et déontologiques avec les orientations de leur institution d'appartenance. Ces constats ne relèvent pas tous du registre de la plainte et cette qualification d'« agent des politiques sociales » n'est pas systématiquement associée à une dégradation de la fonction et de l'image professionnelle. La perspective d'un exercice professionnel totalement détaché des orientations politiques n'est en effet pas envisagée :

« De toute façon, de tout temps, l'AS a relayé sur le terrain les axes politiques décidés plus haut. Ce n'est pas pour cela qu'elle approuve toujours ce qui est fait et comment c'est fait, au contraire. Le fait de mettre en œuvre des dispositifs administratifs tel le RSA par exemple, génère beaucoup de critiques, mais ça n'empêche pas de travailler. On a toujours notre mot à dire et on se construit toujours une petite marge de liberté. Les textes officiels et les commandes institutionnelles, on peut toujours les lire de différentes façons. Moi, je reste attachée au respect de l'usager et au sens de mes interventions auprès de lui. Alors j'essaie au mieux d'adapter les consignes institutionnelles, quitte à les décaler parfois un peu. De toute façon on ne me fera jamais faire quelque chose qui serait à l'opposé de mes manières de voir le travail, ce serait contraire à l'éthique des AS. » (E / Conseil Général).

Beaucoup s'inquiètent d'un risque de déséquilibre entre exercice éthique des missions et orientations institutionnelles susceptibles de décaler les AS des valeurs attachées à la profession. Les avis exprimés sur la portée du travail en réseau dans les référentiels traduisent ainsi des interrogations sur l'évolution identitaire du métier:

« Si le travail en réseau, c'est pour que tout le monde s'occupe de tout et que tout le monde

³⁹⁹ On peut citer à titre d'exemple le passage d'une approche de la pauvreté à la lutte contre les exclusions.

fasse la même chose, je ne suis pas d'accord. C'est pourtant des fois l'impression que j'ai et cela risque rapidement d'aboutir à dire qu'on n'a plus besoin de nous. D'autres personnes, pas forcément des professionnels, seront amenées à faire notre travail, c'est le risque, et ils coûteront moins cher que nous. » (E / Handicap).

Ce détour historique montre que la profession d'AS s'est progressivement structurée dans la conjonction de deux facteurs : une volonté de se démarquer de professions au profil et aux missions proches, et une revendication récurrente de l'utilité sociale de la profession auprès des populations en difficulté. Cette conjonction s'est vue étayée par la création d'écoles de formation, par un engagement militant pour la reconnaissance d'un diplôme d'Etat et par une référence à un code déontologique visant à rassembler l'ensemble des professionnels dans une unité communautaire. Les missions de l'AS se sont ainsi rapidement inscrites dans un processus de professionnalisation, marqué par sa reconnaissance salariale et sa considération comme un métier central dans le secteur du travail social.

Cette approche diachronique et synchronique montre qu'au-delà des données contextuelles orientant les approches des problématiques et des réponses à proposer, l'émergence de la profession, son évolution et sa situation actuelle s'articulent autour d'une conjonction des deux approches individuelles et collectives, leur complémentarité permettant une adéquation des réponses aux besoins des usagers.

Les propos des AS sur le travail en réseau témoignent d'un certain nombre d'inquiétudes portant sur la perspective d'une modification de cette complémentarité à travers une pénétration trop conséquente de l'approche collective dans l'approche individuelle. La crainte d'un glissement de l'articulation de ces deux approches vers une prépondérance de l'une sur l'autre est à plusieurs reprises formulée. La méfiance exprimée à l'égard d'une institutionnalisation grandissante du collectif porte sur une formalisation par trop conséquente de ce qui est revendiqué comme un espace d'autonomie professionnelle, l'association des approches individuelles et collectives devant selon les AS demeurer en partie soumise à leur propre appréciation :

« C'est quand même l'AS qui sait si elle doit privilégier la relation individuelle ou si le collectif va apporter quelque chose d'intéressant à l'usager. Il ne faudrait pas que ce choix nous échappe et qu'il devienne obligé. Le pire serait que le collectif devienne une contrainte. » (E / Hôpital).

La réforme de 2004 génère quelques interrogations sur les effets d'une structuration de la profession et de la formation en référentiels, ces derniers pouvant tout autant rendre lisible l'étendue des pratiques professionnelles que rigidifier ces dernières en limitant l'autonomie nécessaire à une appréciation raisonnée des problématiques. L'étude du système représentationnel sur le travail en réseau peut dès lors être complétée par les considérations des AS sur la notification de cette pratique dans les référentiels. Il est notamment intéressant de mesurer la nature du rapport entre cette reconnaissance du travail en réseau en tant que pratique pleinement constitutive de la profession et la question de l'identité professionnelle qui comme le démontre l'histoire du métier a toujours constitué une préoccupation centrale.

CHAPITRE 14. Approche par référentiels de la profession d'AS : une articulation complexe entre transversalité des contenus et singularité des métiers.

Par essence mouvante car étroitement dépendante des contextes socio-politiques, de l'évolution des problématiques des usagers et des repères théorico-pratiques, la profession d'AS est en perpétuel ajustement et l'analyse des représentations sur le travail en réseau doit tenir compte du caractère évolutif de l'identité professionnelle. La description de la profession à partir de référentiels s'inscrit dans cette mouvance et dans une dynamique de repositionnement identitaire. L'analyse de la perception par les professionnels de ces référentiels peut dans cette logique compléter le schéma représentationnel précédemment dégagé et ainsi préciser le degré d'appropriation du travail en réseau en tant que pratique associée au métier.

Initiés dans le cadre du schéma national des formations sociales 2001-2005 (Ministère de l'emploi et de la solidarité, 2001), les référentiels des professions du secteur social produisent une répartition par métier des compétences attendues, des contenus de formation et des conditions de certification. Cette approche par référentiels propose une lecture ordonnée des composantes attachées à la profession d'AS et facilite leur comparaison avec celles des autres métiers du secteur. Le caractère relativement exhaustif de ces référentiels permet une présentation précise de la profession. Mais l'étendue des représentations sur le travail en réseau des AS ayant participé à notre recherche interroge la portée de ces référentiels et leur intégration par les professionnels de terrain. La pluralité et la diversité des représentations recueillies témoignent du rapport entretenu par ces professionnels avec les référentiels, rapport pouvant s'expliquer selon deux hypothèses :

- En premier lieu, le caractère générique des référentiels traitant du travail en réseau ne favorise pas l'appropriation par les AS d'une définition consensuelle et singulière de cette pratique. Les référentiels se limitent à mentionner le travail en réseau en tant que pratique attachée à la profession sans en définir plus avant les contours.
- En second lieu, la réforme de 2004 a une portée limitée parmi les professionnels et les référentiels n'opèrent pas une modification substantielle des repères identitaires de la profession. Les représentations sur le travail en réseau apparaissent peu affectées par la notification de cette pratique dans les référentiels et demeurent le reflet d'une appréhension plurielle préexistante à la réforme.

L'approche des considérations des AS sur la notification du travail en réseau dans les référentiels peut être engagée sous cette double hypothèse. Nous aborderons en premier lieu les conditions d'émergence de ces référentiels avant de préciser leur appréhension par les AS concernés par notre recherche. Cette analyse sera complétée par l'analyse des représentations d'étudiants sur le travail en réseau ainsi que par les propos de deux responsables de formation sur le travail en réseau en tant que contenu de formation. Nous tenterons enfin de préciser le rapport entre le système représentationnel et la question de l'identité professionnelle.

1. Genèse des référentiels : vers une approche exhaustive des contenus de métiers.

L'évolution conséquente du travail social au cours des deux précédentes décennies confrontées à l'importance grandissante et évolutive des formes d'exclusion sociale nécessitait de repenser

l'architecture générale des professions⁴⁰⁰. L'adéquation de cette architecture aux « *enjeux de cohésion sociale et de lutte contre les exclusions* » (Ministère de l'emploi et de la solidarité, 2001, p.73) s'est engagée sur une volonté de renforcer la professionnalisation des acteurs et des structures, tout en intégrant les nouvelles trajectoires qualifiantes telles la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) et les orientations des lois de 2004 et 2009 sur la formation professionnelle⁴⁰¹.

L'ensemble des formations et des diplômes du travail social a ainsi fait l'objet de réformes à travers l'élaboration de référentiels, réformes inscrites dans une dynamique générale d'harmonisation des parcours d'études et de formation au niveau européen et international⁴⁰². Concernant la formation des travailleurs sociaux, cinq axes d'orientation ont été dégagés par la Direction Générale de l'Action Sociale chargée de conduire les réformes proposées dans le cadre du schéma national :

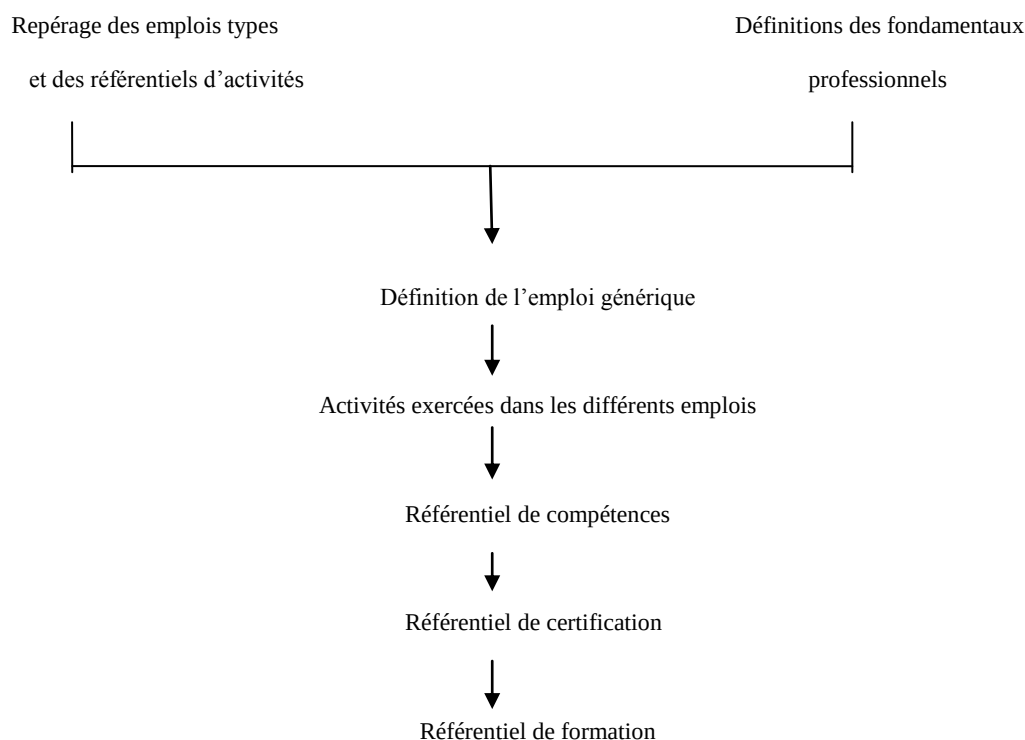
- Axe 1 : Faire évoluer l'architecture des formations diplômantes.
- Axe 2 : Développer les formations diplômantes.
- Axe 3 : Mieux relier formation initiale et formation continue.
- Axe 4 : Renforcer l'appareil de formation.
- Axe 5 : Renforcer l'aspect stratégique du pilotage de l'offre de formation et développer de nouvelles formes de régulation (Ministère de l'emploi et de la solidarité, 2001, p.73).

La démarche d'élaboration de ces référentiels est présentée dans l'axe 1. La détermination du référentiel d'activité constitue la base de construction des référentiels de compétences, puis de certification et enfin de formation, comme l'illustre le schéma (Ministère de l'emploi et de la solidarité, 2001, p.76) que nous reproduisons ci-dessous :

⁴⁰⁰ La lutte contre les exclusions a renforcé l'importance du partenariat en tant qu'outil d'intervention. Les politiques mises en œuvre autour de cette démarche ont autant montré leur intérêt que leurs limites à travers un empilement de dispositifs pénalisant parfois la clarté des interventions (Damon, 2007).

⁴⁰¹ Loi n°2004-391 du 04 mai 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social, et loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie.

⁴⁰² Accord de Bologne du 19 juin 1999.



Traduction de capacités professionnelles en objectifs de formation.

Cette logique de détermination successive des référentiels est justifiée par la mise à jour possible de « *similitudes de capacités qui permettront d'esquisser des zones de superposition de programmes ou de parcours partageables entre différentes formations* » (Ministère de l'emploi et de la solidarité, 2001, p.76), orientation posant clairement le caractère transversal de certaines activités et des compétences afférentes.

La détermination des référentiels de compétences, de certification et de formation à partir d'une démarche de définition de la profession et de recensement de ses différents domaines d'intervention s'est voulue collective et concertée, la volonté d'« *associer explicitement les partenaires sociaux (salariés et représentants des différents types d'employeurs), les opérateurs de formation et les départements ministériels à la définition de l'ensemble du processus* » (Ministère de l'emploi et de la solidarité, 2001, p.76) étant approuvée par la Commission Professionnelle Consultative du travail social et de l'intervention sociale (CPC)⁴⁰³.

Cette démarche a permis aux groupes professionnels de fournir un éclairage actualisé sur les réalités des pratiques et d'affirmer les valeurs singulières attachées à leurs activités. Elle a toutefois fait l'objet de réserves, les méthodes de recueil de ces différents éléments se révélant différentes selon les métiers

⁴⁰³ Créée le 11 septembre 2002, cette commission comprend des représentants des employeurs, des salariés, des pouvoirs publics et des personnes qualifiées (CSTS, UNIOPSS, AFORTS, GNI, UNIFAF, etc.) et a pour fonction, entre autres attributions, l'élaboration des référentiels professionnels à partir de l'évolution des métiers et du secteur social.

et les équipes chargées de les mettre en œuvre⁴⁰⁴. Des différences ont ainsi été notées au niveau du choix des acteurs sollicités, et l'association des professionnels de terrain a constitué une variable fluctuante. La méthode a également divergé au niveau de la mise en sens des données descriptives recueillies, certaines équipes utilisant un cadre référentiel préétabli pendant que d'autres se basaient uniquement sur le corpus d'activités recensées pour organiser les échanges (Guillopé-Deplechin et Pacaud, n.d, p.6).

L'élaboration concertée de ces référentiels validés en octobre 2003 par la CPC n'a pas évité l'expression de questionnements autour des enjeux de cette réforme en rapport avec le devenir du métier. Concomitamment à cette réforme ont été transférées aux Régions les compétences concernant la formation des travailleurs sociaux⁴⁰⁵, disposition entraînant aux yeux de certains professionnels un risque de trop grande subordination de l'organisation et des contenus des formations aux orientations retenues par chaque collectivité, en fonction de son degré d'intérêt porté au secteur social et des besoins locaux recensés. L'ANAS, par le biais de son président, s'est ainsi inquiétée de l'évolution possible d'un diplôme d'Etat à un « *diplôme maison* » (Dubasque et Guichet, 2004), les dispositions de la loi ne permettant pas de garantir un niveau d'exigence et de cohérence supérieur aux politiques régionales. La question d'un Etat garant de l'égalité et de la qualité de la formation sur tout le territoire s'est ainsi invitée au cœur des débats (Catal, 2004c), l'éventualité d'une mainmise excessive des régions sur le contenu de la formation étant soulignée à travers le risque d'un formatage des futurs professionnels en fonction des seules spécificités locales et régionales.

Le délai très court entre la promulgation en juin 2004 des textes de la réforme et leur application par les centres de formation exigée dès la rentrée de septembre de la même année a en outre entraîné une certaine précipitation au niveau des changements pédagogiques à engager. Des réserves ont été exprimées sur la compréhension par les formateurs de la portée de la réforme et sur la perception par les professionnels de terrain des modifications initiées en termes de compétences des AS :

« Une vraie méthodologie de travail sur la réforme avait été mise en place par la DGAS. Mais son élaboration s'est faite dans la confidentialité (nous ne devons pas donner d'informations sur son avancement) et si les responsables de service y ont été associés, ce ne fut pas le cas des professionnels de terrain. D'où aujourd'hui, une méconnaissance énorme de la réforme chez les assistants sociaux et un risque de perte de confiance entre eux et nous. » (Didier Poussin, responsable de filière de formation, cité par Catal, 2004c).

Au-delà de ces réserves, la construction de référentiels à partir du repérage des activités liées à chaque profession met en exergue la difficulté de singulariser les professions du secteur social les unes par rapport aux autres. Beaucoup de pratiques et de références théoriques sont communes et à ce titre difficiles à affecter spécifiquement à une profession plutôt qu'à une autre. Le travail en réseau et le partenariat constituent à ce titre des pratiques partagées correspondant à la perspective d'une superposition de programmes envisagés par la CPC. Leur caractère transversal à plusieurs professions

⁴⁰⁴ Suite à une réflexion engagée dès 1999 entre la DGAS et les partenaires de l'action sociale, des groupes de travail se sont mis en place en janvier 2002 sous l'égide d'un comité de pilotage réunissant des représentants des employeurs, des organisations syndicales, de l'association des départements de France, de l'Union Nationale des CCAS (UNCASS), des associations de centre de formation (GNI et AFORTS), de la fonction publique hospitalière, de l'ANAS. Ces groupes de travail ont élaboré les référentiels d'activités et de fonctions à partir desquels d'autres groupes de travail (professionnels de terrain, formateurs) ont ensuite construit les référentiels de formation et de certification.

⁴⁰⁵ Loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales.

du secteur inscrit ces deux pratiques dans des référentiels pouvant être communs tout en devant être suffisamment distincts pour singulariser chaque métier.

L'exercice se révèle complexe, notamment parce que la distribution des métiers en référentiels construits à partir d'une logique descriptive des missions relègue au second plan les savoirs disciplinaires comme points potentiels de différenciation des professions. L'activité décrite, et moins les disciplines théoriques lui étant associées, constitue en effet le point de départ de l'approche des composantes du métier, lesquelles vont dessiner les contours d'une compétence professionnelle principalement structurée sur les pratiques mises en œuvre dans les différents environnements professionnels. Le découpage en référentiels des métiers du secteur entraîne une nouvelle ingénierie de formation se construisant dans l'alternance entre centres de formation et terrains de stage devenus sites qualifiants : « *D'une certaine manière, le duo formation/qualification est (...) concurrencé par le nouveau duo expérience/compétence.* » (Fourdrignier, 2010a, p.38).

De ce rapport entre définition de l'activité et rédaction des référentiels émergent des déclinaisons du travail en réseau communes et transversales à plusieurs professions du secteur social. La comparaison à titre d'exemple du Domaine de compétence 4 « Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et interinstitutionnelles » des Educateurs Spécialisés et des AS illustre bien cette transversalité sans toutefois en clarifier les limites. Les dénominations assez vagues en termes de « savoirs » des différents indicateurs de compétences interrogent la réalité de cette transversalité, la complémentarité des deux professions en termes d'actions partenariales et de travail en réseau pouvant se dissoudre dans un référentiel à ce point commun qu'il ne puisse plus à lui seul favoriser la distinction des fonctions associées à chacun de ces deux métiers.

Dans le même temps, les dynamiques partenariales et de travail en réseau s'inscrivent au niveau des AS dans un rapport singulier de la profession avec les pratiques de travail social collectif, et les représentations des professionnels rencontrés sur le travail en réseau sont, on l'a vu, relativement marquées par une inclusion des dynamiques réticulaires dans une approche par le collectif des problématiques à gérer. L'hypothèse d'une perception des référentiels mentionnant le travail en réseau influencée par les considérations des AS sur le travail collectif et le travail communautaire peut être avancée. Le rapprochement régulièrement opéré par les AS entre travail en réseau et ISIC conforte cette perspective et permet d'envisager la structure de l'identité professionnelle comme étant en partie marquée par cette approche. L'évolution précédemment abordée de la professionnalisation des AS à partir des articulations successives de la relation individualisée avec l'usager et des différentes déclinaisons du collectif organise en effet la représentation du travail en réseau comme entretenant un lien étroit avec les approches des interventions collectives en tant que compétences des AS⁴⁰⁶.

2. Notification du réseau dans les référentiels et influence du travail social collectif.

Les pratiques collectives auxquelles le travail en réseau est souvent référé dans les discours des AS ont constitué des expérimentations concrètes avant d'être progressivement reconnues en tant qu'objet de formation. Initiée aux Etats-Unis, la théorisation de ces pratiques se développe en Europe après la Seconde Guerre mondiale, en écho à l'intérêt conséquent porté à la possibilité d'appréhender par le collectif différents types de problématiques. La V^{ème} conférence internationale de Service Social organisée à Paris du 23 au 28 juillet 1950 participe ainsi à « *la diffusion des concepts liés au travail social collectif* » (Conseil Supérieur du Travail Social, 2010, p.23) en introduisant au sein des débats

⁴⁰⁶ Selon Christine Garcette (2003), il convient de « *tordre le cou* » (p.84) à l'idée selon laquelle les AS auraient construit leurs références professionnelles sous l'angle exclusif des interventions individuelles, les premières travailleuses sociales étant au contraire à l'origine du travail communautaire.

et des réflexions l'approche du collectif en tant que démarche complémentaire aux suivis individuels, par le biais d'une meilleure prise en compte du groupe d'appartenance et d'inclusion de l'utilisateur.

L'approche didactique de l'approche collective est dans le même temps favorisée par des bourses d'études octroyées par l'ONU à des professionnels pour leur permettre la découverte de techniques d'intervention à même d'être appliquées dans leur pays d'origine. Certains gouvernements (Etats-Unis, Grande-Bretagne et Suède) accueillent ainsi des étudiants étrangers, et les associations telle l'ANASDE encouragent les voyages d'étude et la venue d'assistantes sociales étrangères sur le sol français (De Robertis *et al.*, 2008, p.30). Les séminaires organisés par l'ONU sur le travail de groupe et sur le travail social communautaire facilitent par ailleurs la diffusion des principes théoriques et pratiques de l'approche collective, et contribuent pour une bonne part à leur introduction progressive dans les centres de formation.

Plusieurs organismes de formation se saisissent de cette approche en participant activement à son élaboration conceptuelle⁴⁰⁷ et la réforme du Diplôme d'Etat d'Assistante Sociale (DEAS) de 1962⁴⁰⁸ officialise l'approche collective comme démarche inhérente au métier et comme contenu de formation. La première année de formation reste commune avec les infirmières. Les deuxième et troisième années incluent un volume de 110 heures consacrées à l'enseignement des différentes méthodes d'intervention. Une première approche concerne le service social individualisé, une deuxième le service social auprès des groupes, et une troisième le service social auprès des communautés :

« Service social de groupe : l'enseignement appuyé sur les connaissances acquises en psychologie et sociologie aura pour but de définir le champ d'action, les principes, les techniques du service social de groupe. Ce service répond au développement croissant des besoins de travail social auprès des groupes qui se multiplient dans le cadre des centres sociaux, grands ensembles, maisons de jeunes, écoles des parents, etc., tant en milieu urbain qu'en milieu rural. »

*Service social de communauté : la méthodologie du service social des communautés est encore peu avancée. Cependant, il est de plus en plus nécessaire que les assistants et assistantes de service social sachent comment agir avec les communautés, en tenant compte des phénomènes sociaux qui s'y passent, de leurs interactions, des tensions qu'ils créent et de leurs modes d'évolution. »*⁴⁰⁹.

L'inscription dans la réforme de 1962 d'une formation à l'accompagnement collectif reflète ainsi l'importance grandissante de cette modalité d'intervention en insistant notamment sur l'intérêt d'une approche contextualisée de la situation de l'utilisateur. La question des interactions des bénéficiaires de l'intervention sociale avec leur environnement est en effet affirmée, préfigurant la figure du réseau comme une modalité d'approche collective et inscrite dans une prise en compte environnementale des problématiques.

La période entourant cette réforme du diplôme d'Etat se caractérise par une « explosion des formations » (De Robertis *et al.* 2008, p.35-36) et une littérature conséquente consacrée à l'approche collective. Au centre de politiques volontaristes initiées en grande partie par la MSA et l'UNCAF⁴¹⁰, le

⁴⁰⁷ C'est notamment le cas des écoles d'assistantes sociales de Grenoble, Montrouge, de l'Ecole Normale Sociale et de l'Ecole supérieure de travail social (Paris).

⁴⁰⁸ Arrêté du 08 novembre 1962

⁴⁰⁹ Arrêté du 08 novembre 1962, Ministère de la santé publique et de la population, programme d'enseignement, d'études préparatoires au diplôme d'Etat d'assistante sociale (JO, 22 novembre 1962)

⁴¹⁰ D'autres services sociaux d'institutions telles que l'office public d'habitation du département de la Seine, la caisse des dépôts, le Ministère de la santé publique, la SNCF se sont fortement intéressés à l'approche collective,

travail de groupe et le travail communautaire accèdent au rang de techniques d'interventions nécessitant logiquement des actions de formation spécifiques et susceptibles de s'adapter aux changements d'orientation des politiques sociales⁴¹¹. Le travail de groupe et le travail communautaire ne sont plus cantonnés dans un statut d'interventions réservées à un nombre limité de bénéficiaires, accédant au contraire à une dimension générique en étant considérés comme des démarches relevant à part entière de la profession d'AS, au même titre et à un même niveau d'importance que l'intervention individuelle.

L'affaiblissement dans les années 70-80 du travail social communautaire au bénéfice du Développement Social Local entraîne un certain décalage entre les réalités de terrain et leurs traductions en actions de formation, l'intérêt porté à l'approche collective ne trouvant pas toujours sa pleine correspondance avec l'organisation pratique des missions. La réforme du Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social engagée en 1980⁴¹² relaie toutefois cet intérêt porté aux approches collectives, aux interventions de groupe et au travail communautaire, dans une globalisation de l'intervention sociale. Ces modalités d'action constituent un triptyque au cœur des formations devant être dispensées⁴¹³. L'approche collective se maintient en tant qu'objet de recherche et de réflexion à travers une volonté de théorisation de ses contours et de sa complémentarité avec l'intervention individuelle⁴¹⁴. Cette dynamique de clarification des concepts fondateurs aboutit à la saisine en 1986 du Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS) sur ce thème, deux ans après sa création. Le CSTS proposera de rassembler et de mettre en cohérence sous un même vocable, ISIC (Intervention Sociale d'Intérêt Collectif), les différentes modalités d'intervention collective (Conseil Supérieur du Travail Social, 1988).

Malgré un délitement du lien entre la conceptualisation de l'action collective et les démarches de terrain, l'évolution des missions et l'influence du contexte socio-économique réduisant sensiblement les possibilités de mise en œuvre des versants « Travail social avec des groupes » et « Travail social communautaire », la dernière réforme du diplôme d'Etat (Juin 2004)⁴¹⁵ maintient les interventions collectives en tant que compétences attendues au niveau des AS en fonction et des étudiants en formation. L'IGAS souligne dans la préface de son rapport annuel 2005 « (...) *l'importance d'une approche collective du travail social, qui passe par des pratiques mieux partagées, orientées vers la prévention, inscrites dans la continuité et ciblées sur ceux qui en ont le plus besoin (...) en s'appuyant sur des démarches décloisonnées* ». Le travail collectif en intervention sociale est défini comme ne pouvant

mais la MSA et l'UNCAF vont être à l'initiative de nombreuses formations sur les aspects méthodologiques de l'intervention collective, pouvant être à ce titre considérés comme des services précurseurs du travail en réseau.

⁴¹¹ La structuration du service social en circonscriptions a entraîné un développement des approches collectives à travers une territorialisation des interventions favorable à leur mise en œuvre. Cette dynamique a généré des expérimentations d'actions collectives demandeuses de formations en rapport avec cette nouvelle figure de la polyvalence de secteur.

⁴¹² Décret n°80-334 du 06 mai 1980 relatif à la formation des AS et arrêté du 16 mai 1980 relatif aux conditions d'admission dans les établissements de formation.

⁴¹³ « Une approche globale des méthodes d'intervention en service social doit être faite. L'apprentissage de cette démarche tiendra compte, d'une part, de l'individu, la famille, le groupe ou la communauté, replacé dans son histoire et son environnement, d'autre part, de l'assistant de service social lui-même, situé dans une institution inscrite dans le champ social » (Introduction au programme de l'Unité de Formation « Théorie et pratique de l'intervention en service social »).

⁴¹⁴ Le CSTS relève par exemple que 10 numéros sur 18 de la revue Forum sont consacrés entre 1981 et 1984 au travail social communautaire et au travail social de groupe. (Conseil Supérieur du Travail Social, 2010, p.33).

⁴¹⁵ Décret n°2004-583 du 11 juin 2004 et arrêté du 29 juin 2004.

« (...) être assimilé à quelque démarche visant à informer, mobiliser, consulter sur l'instant des personnes, voire à organiser un événement. C'est un processus au long cours, circonscrit dans le temps pour le travail social de groupe, sans limite de temps prédéterminée pour les opérations de développement communautaire ou social. C'est surtout un processus dans lequel ce sont les usagers, leur groupe qui à la fois définissent les objectifs et les modes d'intervention. » (p.328).

Ce mode d'intervention est présenté comme devant s'appuyer sur le professionnalisme des intervenants, relevant d'une approche structurée et raisonnée de la situation à appréhender :

« Il s'agit bien de techniques d'intervention sociale, pas d'un spontanéisme mal maîtrisé qui abandonnerait les usagers aux dérives collectives. Le travail social d'intérêt collectif réclame que soient effectués une évaluation de la situation, une définition des objectifs, une préparation et un suivi de chaque réunion, une évaluation in fine. Le travailleur social, les travailleurs sociaux sont fortement impliqués dans ce travail d'aide à l'expression de la parole et des potentialités propres des usagers. » (p.328).

La réforme de juin 2004 introduit dans la formation des AS un rapport égalitaire entre l'intervention individuelle et l'intervention collective, l'enseignement de ces deux démarches étant réuni dans l'unité de formation principale intitulée « L'intervention professionnelle en Service Social » (250 heures) et décliné en ISAP (Intervention Sociale d'Aide à la Personne) et ISIC (Intervention Sociale d'Intérêt Collectif). Cette double approche constitue une compétence évaluée lors de la certification, le dossier présenté par les étudiants pour l'épreuve « Dossier de pratiques professionnelles » comprenant :

« un document d'analyse d'une intervention sociale et d'aide à la personne » et « un document relatif à un diagnostic, ou une analyse d'une action existante, d'intervention sociale d'intérêt collectif ou de travail social avec les groupes (ou éléments de processus méthodologique) avec élaboration de propositions d'actions. »⁴¹⁶.

La parité de ces deux démarches d'intervention est ainsi clairement énoncée par le législateur mais la réalité des pratiques professionnelles peine à retranscrire cette dimension sur le terrain, les interventions individuelles demeurant le modèle d'intervention prédominant. Les interventions aujourd'hui rassemblées sous le vocable ISIC ne constituent pas des démarches récentes et foncièrement innovantes. Leur notification dans les référentiels ne correspond pas à la reconnaissance d'un nouvel outil d'intervention susceptible de modifier en profondeur les pratiques des professionnels. Dans le même temps, leur présence dans les référentiels d'activités, de formation et de certification constitue un enjeu de professionnalisation qui « incarne les tensions exogènes et endogènes qui traversent le groupe professionnel. » (Molina, 2013a, p.44) en insistant sur la légitimité des AS à s'engager dans des actions collectives. Cette notification traduit l'évolution logique d'une appréhension des missions comme étant conjuguées entre approche individuelle et approche collective. Dans cette logique de définition du métier, la réforme de juin 2004 positionne l'approche collective comme une pratique pleinement constitutive de la profession d'AS et fournit des repères pour appréhender l'ISIC à travers les enseignements y étant référés⁴¹⁷.

⁴¹⁶ Circulaire DGAS/4 A n°2005-249 du 27 mai 2005 relative aux modalités de la formation préparatoire au Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social et à l'organisation des épreuves de certification.

⁴¹⁷ Sous le titre « Les spécificités de l'intervention sociale d'intérêt collectif », le référentiel de formation décline les orientations suivantes : « Les différentes formes d'ISIC », « Conditions et modalités de mise en œuvre de l'ISIC », « Le groupe » et « Le territoire ». (cf. annexe 14).

Cohabitent ainsi dans les référentiels plusieurs déclinaisons possible de l'approche collective des problématiques : l'ISIC, le partenariat et le travail en réseau, bien que ce dernier, on l'a vu, soit peu explicité malgré une tentative de définition en regard de l'ISAP et de l'ISIC :

« A ces deux types d'intervention, il est important d'ajouter le travail en réseau, qui est une pratique qui se développe afin de répondre à la complexité des systèmes qui régissent le champ de l'action sociale. C'est une forme de partenariat organisé, formalisé. Le travail en réseau peut être défini comme un ensemble de flux d'échanges matériels et relationnels qui relie des partenaires, partageant des intérêts et des valeurs »⁴¹⁸.

Les représentations des AS sur le travail en réseau peuvent être sensiblement affectées par cette cohabitation, situation susceptible de rendre difficile la singularisation de cette démarche par rapport aux deux autres, comme l'ampleur du schéma représentationnel le démontre. La mise en lien de la perception des référentiels évoquant le travail en réseau avec la question de l'identité professionnelle doit dès lors tenir compte de la dimension multiple du facteur « collectif » intervenant autant dans le rapport des AS avec leurs pairs et avec les autres acteurs que dans leur engagement dans des interventions à destination d'un collectif d'utilisateurs.

L'examen des discours des AS sur la notification du travail en réseau dans les référentiels peut dès lors être engagé à l'aune des effets sur les représentations du caractère protéiforme de la dimension collective, effets participant nécessairement au positionnement identitaire professionnel.

⁴¹⁸ Circulaire N°DGAS/4A/2008/392 du 31 décembre 2008 relative à la formation et à la certification du diplôme d'Etat d'assistant de service social. Les définitions de l'ISIC, de l'ISAP et du travail en réseau font l'objet de l'annexe III. (cf. annexe 16)

CHAPITRE 15. Positionnement des AS par rapport à la notification du travail en réseau dans les référentiels.

Il convient maintenant d'analyser le degré de connaissance des référentiels par les AS en poste et les avis qu'ils expriment sur le travail en réseau en tant que contenu de référentiels. L'éloignement ou au contraire la proximité des praticiens de terrain avec les référentiels de formation et d'action constituent en effet les premiers indicateurs de leur influence sur le positionnement professionnel.

1. Une connaissance partagée des référentiels mais des écarts avec les pratiques de réseau.

123 AS ont renseigné la **question 26** (*« Le travail en réseau fait partie du référentiel de compétences de la profession d'Assistant de Service Social depuis la réforme du diplôme (juin 2004) : domaine de compétences 4 : implication dans des dynamiques partenariales, institutionnelles et interinstitutionnelles. Développer des actions en partenariat et en réseau. Le saviez-vous ? »*). 97 professionnels ont répondu par l'affirmative, contre 26 par la négative et 3 qui ne se sont pas prononcés. 78,86% des AS interrogés indiquent ainsi être informés de la présence dans les référentiels de l'approche réticulaire, pourcentage conséquent mais qui traduit toutefois l'existence d'un nombre non négligeable de professionnels susceptibles de s'engager dans des actions de réseau sans nécessairement établir un lien entre sa mise en pratique dans l'exercice des missions et sa présence parmi les repères de formation et de fonction.

En effet, la mise en parallèle des réponses des 26 AS ayant répondu par la négative à la **question 26** avec les réponses proposées par ces mêmes professionnels à la **question 15** (*« Dans votre emploi actuel, estimez-vous travailler en réseau ? »*) illustre l'absence possible de rapport entre degré de connaissance des référentiels et pratiques professionnelles. La ventilation de ces 26 réponses témoigne de l'existence d'un travail de réseau pouvant être conséquent, indépendamment de son repérage dans les référentiels. 20 professionnels déclarent travailler en réseau « En permanence » ou « Souvent », et 5 de façon plus occasionnelle, « Parfois », tendance confirmée par les réponses fournies aux autres items du questionnaire, mais également par les propos tenus en entretien⁴¹⁹. Deux AS sur les six ayant indiqué travailler « En permanence » en réseau déclarent ne pas connaître sa notification dans les référentiels.

Le lien de corrélation entre connaissance de l'inscription du travail en réseau dans les référentiels et pratiques de terrain n'est pas garanti, faisant écho au peu d'intérêt manifesté par plusieurs AS au sujet de l'existence de ces référentiels :

« J'avoue que je ne connais pas les référentiels du métier, et puis en plus cela ne m'intéresse pas beaucoup. Le métier, on l'exerce à partir de ce que l'institution poursuit comme mission et à partir de repères que l'on prend chez d'autres collègues. Les référentiels sont souvent vagues et parfois ils ne sont pas assez précis pour servir de références. » (E / Conseil Général).

⁴¹⁹ Aucun des 26 AS ayant indiqué ne pas connaître l'existence du réseau dans les référentiels n'a tenu des propos laissant supposer l'existence d'une pratique de réseau très ponctuelle ou absente. Tous ont au contraire relaté des expériences conséquentes illustrant l'importance du réseau dans l'exercice de leurs missions.

La distribution des réponses à la **question 26** montre par ailleurs que, à l'exception de la MSA et du secteur « Divers », tous les secteurs d'activité sont représentés par des AS déclarant ne pas être informés de la présence du réseau dans les référentiels.

Tableau 52: Connaissance par les AS de la notification du travail en réseau dans les référentiels.

	Réponse "oui"	Réponse "non"	nr	Total
CAF	4	2	0	6
MSA	3	0	0	3
Handicap	4	3	1	7
Hôpital	15	2	0	17
CMP	7	1	0	8
Entreprise	12	4	0	16
EN	13	5	0	18
Justice	6	3	1	9
CRAM	2	1	0	3
Divers	2	0	0	2
CG	29	5	1	34
Total	97	26	3	126

Le croisement de ces résultats avec les dates d'obtention du Diplôme d'Etat est nécessaire, la réforme somme toute récente de la formation et du diplôme pouvant expliquer des contenus de référentiels encore peu maîtrisés par des professionnels diplômés depuis plusieurs années et n'ayant de ce fait pas bénéficié de formation initiale sur le travail en réseau. Les professionnels diplômés après 2004 témoignent d'une connaissance importante de l'existence du travail en réseau dans les référentiels, 18 AS sur 21 (soit 85,71%) s'exprimant dans ce sens en réponse à la **question 26**. En considérant l'ensemble des réponses, l'année moyenne d'obtention du Diplôme d'Etat par les professionnels ayant répondu positivement est de 1992, et de 1988 pour les professionnels ayant répondu négativement⁴²⁰. Une légère tendance se dégage selon laquelle les AS se déclarant non informés de la place du réseau dans les référentiels sont diplômés depuis plus longtemps que leurs homologues déclarant connaître la réforme, résultat toutefois insuffisamment tranché pour que la connaissance des référentiels soit conditionnée à l'ancienneté du diplôme.

Concernant les résultats du secteur CAF, la moyenne d'âge des professionnels ayant renseigné la **question 26** (46,66 ans) est plus élevée que la moyenne générale (40,9 ans) ainsi que l'année moyenne d'obtention du diplôme (1984,66), situation pouvant éventuellement expliquer une certaine distance de ces professionnels par rapport à l'évolution des référentiels malgré une implication conséquente de la CAF dans les actions collectives et les dynamiques de réseau. L'évolution de la fonction d'AS au sein des CAF apparaît également susceptible d'expliquer cette méconnaissance des référentiels, l'évolution de l'institution étant clairement posée par les deux professionnels comme un facteur important de

⁴²⁰ Rappelons que l'année moyenne d'obtention du diplôme par les 126 AS de notre panel est 1991.

refonte des repères professionnels : « *Je ne suis plus employée en tant qu'AS mais en tant qu'agent de développement social, cela change nos fonctions et la vision qu'on a du métier.* » (E / CAF).

La perception d'un métier fortement modifié à travers son changement même de dénomination (d'Assistant de Service Social à Agent de développement social) peut en effet favoriser une minoration de l'importance des référentiels. L'engagement conséquent des AS de la CAF dans des actions collectives a peut-être généré un amoindrissement du caractère novateur du travail en réseau tel qu'il peut être appréhendé par des professionnels ayant conservé des missions plus « classiques ». L'orientation des missions vers le collectif pourrait ainsi s'être traduite dans les représentations des professionnels travaillant au sein des CAF par un affaiblissement du travail en réseau en tant que modalité spécifique d'intervention. Les réponses confirment cette tendance, le réseau n'étant finalement pour eux « *que la reconnaissance du travail collectif* » ou ne correspondant qu'à « *une nouvelle dénomination du service social communautaire.* » (E / CAF).

Les questionnaires et les entretiens ne permettent pas d'établir un lien probant entre le degré de connaissance des référentiels évoquant le travail en réseau et des éléments tels que l'institution d'appartenance ou l'ancienneté dans le diplôme.

2. Notification du travail en réseau dans les référentiels : un intérêt mitigé.

Les représentations sur ces référentiels peuvent être précisées par la comparaison des avis fournis notamment à la **question 27** (« *Le référentiel professionnel stipule que l'Assistant de Service Social « pilote des actions collectives et de groupe dans une dynamique partenariale et d'animation de réseau en favorisant l'implication des usagers ». Qu'en pensez-vous ? Pensez-vous que cette dimension du travail de l'Assistant de Service Social constitue une avancée pour les pratiques professionnelles ?* ») et lors des échanges avec l'interviewer.

La considération du travail en réseau dans les référentiels comme venant signifier l'émergence d'une pratique nouvelle et singulière ne trouve qu'un écho confidentiel. Seul un professionnel est d'avis que cette évolution opère une rupture avec les pratiques en vigueur :

« *Non, le référentiel ne s'applique pas à une pratique qui aurait évolué. On ne travaille jamais seul mais on ne sait pas vraiment travailler en collectif. Le travail en réseau est une nouvelle forme de travail qu'il va falloir appliquer.* » (Q / Entreprise).

Les AS estiment plutôt que les référentiels ne vont pas entraîner une modification tangible de l'exercice des missions : « *Cette dimension de travail de l'AS ne constitue pas une avancée parce que les professionnels utilisaient déjà auparavant cette méthode dans leurs pratiques.* » (Q / CRAM), cette modalité d'intervention étant « *depuis longtemps inscrite dans les textes.* » (Q / Justice).

Les réponses confirment dans le même temps l'imprécision précédemment constatée au niveau de la caractérisation du travail en réseau et de ses points de différenciation avec d'autres modalités de coopération. Le caractère non innovant attribué à l'apparition du réseau dans les référentiels est ainsi considéré en fonction de pratiques confondues dans une même approche définitionnelle : « *L'avancée est simplement que c'est maintenant écrit dans les textes. La pratique d'actions collectives favorisant l'implication des usagers est courante depuis fort longtemps. Avec un autre vocabulaire (travail communautaire), elle existait lors de ma formation.* » (Q / Education Nationale), « *Ce n'est pas vraiment nouveau ! Nous étions auparavant invités à concevoir des actions collectives dans une dynamique partenariale.* » (Q / Education Nationale).

Pénalisée par des libellés de référentiels ne permettant pas une définition immédiate de sa portée, la spécificité du travail en réseau peine à être dégagée et conduit à nouveau à son association avec le partenariat : *« C'est vrai que seul on ne peut rien faire, on est bien obligé de bosser avec des partenaires, même si ils nous déplaisent, et même si parfois ils sont incompetents. »* (E / Hôpital). Cette tendance se traduit par une minimisation, voire même une annulation de l'intérêt des référentiels mentionnant le travail en réseau, ces derniers étant réduits à une définition générique des pratiques collectives, et banalisés car considérés comme ne faisant que mentionner des pratiques professionnelles traditionnelles : *« De toute façon, on a toujours travaillé les uns avec les autres, c'est l'essence même du travail social, alors quel intérêt de l'inscrire dans les référentiels, je ne vois pas... »* (E / Conseil général).

Beaucoup de professionnels se montrent en effet plutôt dubitatifs sur l'intérêt d'une notification du réseau dans les référentiels. Cette pratique relève pleinement de la profession : *« De toute façon, c'est une dimension de travail que j'ai toujours essayé de mettre en œuvre. »* (E / Hôpital), et est traditionnellement encouragée par certaines institutions : *« En MSA, cette pratique existe depuis très longtemps. »* (Q / MSA). Qualifiée d'*« inutile parce qu'existant avant la réforme »* (E / Conseil Général), l'importance conférée au travail en réseau dans les référentiels est désignée comme un phénomène de mode : *« C'est très très à la mode ! Il y a des volontés de créer des réseaux de professionnels, inter professions, inter services, inter tout ! »* (E / Conseil Général). La réforme de juin 2004 se limite à un *« rhabillage de pratiques anciennes avec des mots plus à la mode »* (E / Conseil Général), et à une innovation *« peu utile »* (Q / Hôpital).

L'opportunité d'une mise en visibilité du travail en réseau par l'intermédiaire de référentiels est interrogée en rapport à une conceptualisation inexistante ou peu précise de cette pratique. La réforme de 2004 ne permet pas aux professionnels de clarifier le travail en réseau, notamment dans sa différenciation avec le partenariat : *« On reste avec la même indécision, chacun continuera de mettre ce qu'il veut sous les mots réseau et partenariat. »* (E / Entreprise).

La mise en pratique des référentiels s'avère de fait complexe : *« Moi je veux bien développer davantage le réseau et le partenariat, mais il faudrait peut-être commencer par nous dire ce que ces deux termes recouvrent. »* (E / Conseil Général). La transcription du réseau dans les référentiels procède pour certains AS d'une inversion du rapport théorie / pratique, la formalisation sans clarification des contours définitionnels d'une démarche répandue se soldant par une portée référentielle limitée, voire nulle, et renvoyant *in fine* les professionnels à leurs propres déclinaisons du travail en réseau : *« C'est le genre de démarche qu'on applique très souvent sans forcément être capable de la définir de façon très précise. Les référentiels restent également très flous en ne proposant aucune définition précise. On reste donc avec nos propres définitions. »* (E / Hôpital). En lien avec ce décalage entre la théorie et les pratiques, les référentiels d'activité et de formation sont auréolés d'une dimension utopique en symbolisant l'écart ressenti entre une orientation séduisante des missions et la réalité des exercices professionnels : *« Tout ça, c'est très beau sur le papier, mais comment y arriver dans la réalité ? »* (E / Education Nationale).

La faisabilité de la réforme est dès lors régulièrement interrogée au niveau des démarches de réseau, le rapport peu opérant entre théorie et pratique engendrant une application difficile, voire impossible, des orientations suggérées par les référentiels, ces derniers étant parfois décrits comme ne trouvant *« aucun écho dans les pratiques »* (E / Conseil Général). Quelques discours associent toutefois l'inscription du réseau dans les référentiels comme le signe d'une reconnaissance de cette pratique : *« Cela ne signifie pas que cette démarche n'existait pas avant mais cela lui permet d'être reconnue et*

quantifiable. » (E / Hôpital), la réforme permettant d'objectiver et d'organiser des pratiques coopératives parfois désordonnées et peu lisibles :

« Tout le monde fait sa sauce dans son coin et au final, on ne s'y retrouve plus, on ne sait plus qui fait quoi. Untel a vu tel autre de telle institution et toi tu ne vois pas bien pourquoi c'est lui qu'on interpelle, c'est au bon vouloir de chacun, et ça ce n'est pas... Le réseau dans les référentiels va peut-être permettre de remettre un peu d'ordre et davantage d'organisation pour qu'on puisse s'y retrouver aussi. » (E / Conseil Général).

Les référentiels sont ainsi envisagés comme un moyen de formaliser des démarches jusqu'alors insuffisamment repérées en leur donnant une pleine légitimité :

« La loi formalise, fait remonter des besoins. C'est comme le référentiel des éducateurs, il y a des choses qui doivent changer. Les métiers évoluent, on va dans des métiers qui sont plus dans la coordination, le lien entre. Et à mon avis les métiers d'éducateurs spécialisés et d'assistante sociale sont des métiers à profil de liens, de coordination, de mise en réseau. Alors, le référentiel c'est peut-être simplement pour écrire les choses, pour faire valoir cette dimension. » (E / CMP).

Cette vision positive de la portée des référentiels reste largement minoritaire et la transcription du réseau dans les référentiels recueille beaucoup d'avis mitigés. Exposant les conséquences possibles de ces référentiels en termes d'affaiblissement de la pertinence du travail en réseau, les AS expriment de sérieuses réserves sur sa mise en lisibilité. Les réponses proposées à la **question 27** et en situation d'entretien permettent d'établir un lien tangible entre cette distance vis-à-vis des référentiels et un questionnement identitaire fortement axé sur le devenir de la profession.

L'intensité de certains propos confirme l'importance conférée au travail en réseau en tant que pratique étroitement associée aux missions et dessine une perception des référentiels comme susceptibles de menacer l'équilibre entre le partenariat et les pratiques de réseau. L'indistinction entre les deux démarches suggérée par les référentiels est perçue comme en risque d'annuler la spécificité du réseau comme facilitateur de l'autonomie professionnelle :

« De toute façon, avec le seul partenariat on ne peut plus travailler. On ne peut pas être réduites à n'appliquer que des protocoles se contentant des partenaires existants. Le réseau permet d'être inventive, réactive, de trouver des solutions adaptées pour l'usager. » (E / Conseil Général).

Le travail en réseau constitue une pratique clairement revendiquée par les AS, ne pouvant de fait être cantonné dans un statut d'outil accessoire réservé au traitement de problématiques spécifiques. Cette revendication interroge les réserves exprimées à l'encontre de sa notification dans les référentiels, réserves qui dans un premier mouvement pourraient être considérées comme l'expression d'un paradoxe. Majoritairement considérée par les AS comme une pratique inhérente à la profession, mais qui en même temps souffre d'un manque de reconnaissance par les institutions, son « officialisation » à travers les référentiels ne génère pourtant aucun enthousiasme. Les questionnaires et les entretiens apportent une première explication à ce paradoxe à travers la mise en évidence d'un champ représentationnel particulièrement étendu. L'amplitude des représentations génère un flou définitionnel conséquent et un possible décalage entre appropriations singulières du travail en réseau, singulières dans le sens de représentations propres à chaque AS en fonction de son environnement professionnel et de son appétence à s'inscrire dans des approches concertées des situations, et notification de cette pratique au niveau des référentiels.

Est dès lors interrogé l'impact de référentiels concernant une pratique certes répandue mais dans le même temps multi représentationnelle. La présence simultanée du travail en réseau dans les référentiels d'activités et de formation invite à mesurer le rapport théorie / pratique à travers les perceptions des AS sur le travail en réseau en tant que contenu de formation. Cette approche sera complétée par les considérations d'étudiants et d'acteurs de la formation. La transversalité des appréciations sur la place du travail en réseau dans les référentiels et sur son approche en tant que contenu de formation constitue à ce niveau un indicateur non négligeable quant à l'importance de cette pratique au niveau des repères identitaires de la profession.

CHAPITRE 16. Regards croisés sur le travail en réseau en tant que contenu de formation.

Les propos des AS témoignent d'un intérêt manifeste pour l'organisation de la formation, même si beaucoup de professionnels en poste déclarent ne pas connaître en détail les différents enseignements dispensés. Les référentiels de formation déclinant le travail en réseau font ainsi l'objet de questionnements quant à leur opportunité et leur influence sur les futurs professionnels, questionnements recouvrant deux préoccupations principales :

- Le travail en réseau en tant que contenu de formation est interrogé au niveau de la possibilité et de l'intérêt de dispenser un enseignement en cohérence avec les réalités de terrain.
- La formation au travail en réseau est interrogée sous l'angle de l'intégration par les étudiants d'une identité professionnelle respectueuse des valeurs traditionnelles du métier.

1. Un contenu de formation peu aisé à définir et en décalage avec les réalités de terrain.

L'approche du travail en réseau en tant que contenu de formation se heurte pour beaucoup d'AS à la difficulté de déterminer avec précision les contours de cette modalité d'intervention. L'absence de références théoriques est à nouveau avancée pour expliquer la difficulté de conceptualiser cette démarche, autant au niveau de l'exercice des missions que dans un processus de formation⁴²¹.

D'aucuns montrent le peu d'éléments fournis par les référentiels pour définir le travail en réseau et interrogent de fait les capacités des centres de formation à dispenser une approche basée sur une plateforme théorique reconnue et consensuelle. A l'instar des professionnels de terrain souvent réduits à proposer une définition du travail en réseau élaborée en fonction de leurs seules appréciations, les centres de formation sont dans les représentations des AS confrontés à cette même limite, les déclinaisons conceptuelles du travail en réseau étant finalement proposées en fonction des seuls critères des équipes de formateurs.

Cette représentation que les responsables de formation rencontrés ne remettent pas foncièrement en cause fragilise le lien de continuité entre les enseignements sur le travail en réseau proposés par les centres de formation et les démarches de réseau engagées sur le terrain, l'absence de référentiels communs rendant difficile une mise en parallèle cohérente des approches théoriques et pratiques : *« On ne sait pas comment le travail en réseau est vu en formation, et sur le terrain chacun l'envisage à sa façon. C'est compliqué de faire un lien cohérent entre la formation et le terrain. »* (E / Entreprise). Aux yeux de plusieurs professionnels, l'organisation de la profession en référentiels d'activités et en référentiels de formation trouve ses limites dans l'absence de continuité entre activités de terrain et formation théorique.

Nos interrogations sur cette absence de continuité recueillent des réponses oscillant entre une posture de distanciation : *« Je crois que finalement je n'y apporte pas beaucoup d'importance, cela ne modifie pas ma pratique. »* (E / Conseil Général) et des attitudes dubitatives :

⁴²¹ Les AS reçus en entretien n'ont pu dans leur très grande majorité citer d'ouvrages de référence sur le travail en réseau, indiquant ne pas avoir eu l'occasion, ou l'envie, de s'engager dans une démarche de théorisation de cette approche.

« Je ne m'étais pas posé la question... Je ne sais pas si c'est une bonne chose ou pas... Cela dépend de ce que chacun en fait... En même temps, c'est difficile de donner un avis, la définition du travail en réseau est tellement vaste... » (E / Divers).

La méconnaissance de la formation dispensée et des méthodes d'enseignement appliquées explique en partie cette difficulté des AS à établir un rapport entre le travail en réseau en tant que contenu de formation et le travail en réseau en tant que pratique professionnelle. Beaucoup reconnaissent ne pas s'intéresser outre mesure à la formation portant sur le travail en réseau, et d'autres déplorent le peu d'informations transmises sur ce point par les centres de formation : *« C'est toujours un peu difficile de savoir ce qu'ils font. Il y a parfois des réunions mais ce n'est pas toujours facile d'y aller. » (E / MSA).*

La question de l'accompagnement des stagiaires est l'occasion d'une expression plus nourrie en étant décrite comme particulièrement problématique. L'absence d'une définition commune à laquelle s'ajoute la méconnaissance des orientations pédagogiques des centres de formation rendent complexe la découverte du travail en réseau par les futurs professionnels :

« C'est sur le travail en réseau que l'accueil des stagiaires est le plus difficile. Déjà qu'on n'est pas tous d'accord sur ce que c'est. Et puis, tous les professionnels ne le pratiquent pas forcément, et on ne sait pas toujours ce que les écoles attendent de nous. » (E / Conseil Général).

Face à la difficulté de préciser leur perception du travail en réseau en tant que contenu de formation, les professionnels rencontrés argumentent spontanément leurs propos en abordant l'opportunité de l'ISIC au niveau de la formation des futurs professionnels. Les discours témoignent du glissement entre travail en réseau et actions collectives, glissement en tous points similaire à celui précédemment repéré dans l'approche du réseau en tant que référentiel d'activités. La plupart de nos interrogations sur les référentiels de formation traitant du travail en réseau sont en effet très rapidement reformulées en termes d'action collective, l'objet « travail en réseau » disparaissant même des échanges⁴²². Cette dilution du travail en réseau dans le domaine de l'action collective permet toutefois l'expression d'avis circonstanciés sur l'approche en tant que contenus de formation des actions collectives, dont le travail en réseau, avis qui se révèlent nuancés selon l'ancienneté dans le diplôme. Les professionnels diplômés après 2004 intègrent l'intervention collective comme un outil inhérent aux pratiques de l'AS et versent le travail en réseau dans cette dynamique. Les AS ayant obtenu leur diplôme avant la réforme de 2004 relient la portée des référentiels avec la construction d'une nouvelle identité professionnelle découlant d'une nouvelle appréhension des missions.

2. Une intégration des référentiels de formation dépendante de l'ancienneté du diplôme : le signe d'une identité professionnelle en questionnement.

Les AS formés après la réforme de 2004 associent étroitement et majoritairement le travail en réseau avec l'intervention collective, le partenariat étant davantage appréhendé comme une démarche de connaissance des structures et des institutions dans l'objectif de favoriser l'orientation de l'usager. Au-delà de cette répartition, les considérations de ces professionnels sur la formation témoignent d'une difficulté réelle à cerner le travail en réseau en tant qu'objet d'étude spécifique. Si tous

⁴²² Beaucoup d'AS, face à la difficulté de définir spontanément et précisément le travail en réseau, le traduiront rapidement par l'ISIC, les deux approches devenant rapidement associées dans un rapport de synonymie au cours des entretiens, sans que l'emploi du sigle ISIC soit initié par l'interviewer.

s'accordent sur les apports de la formation concernant le partenariat, en les désignant comme particulièrement utiles et généralement en adéquation avec la réalité des missions, beaucoup se montrent plus évasifs au sujet du travail en réseau. Certains ne se souviennent pas avoir abordé ce domaine en formation, d'autres considèrent les enseignements dispensés comme relevant d'une « nébuleuse » (E / Conseil Général), le travail en réseau étant à leurs yeux uniquement abordé « *car cela fait partie des référentiels et donc il faut qu'on passe par là.* » (E / Education Nationale).

Tous expriment la difficulté d'adosser leurs pratiques à une approche univoque et précise du travail en réseau. Quelques professionnels récemment diplômés dénoncent le manque de compétence des formateurs sur ce contenu et leur incapacité à ordonner leurs interventions à partir d'une définition consensuelle. Cette approximation didactique est confortée par un sentiment d'iniquité au niveau des notes attribuées aux épreuves du diplôme d'Etat, certains examinateurs étant selon plusieurs AS peu rompus à la différence entre réseau et partenariat⁴²³.

L'imprécision ressentie autour de la formation au travail en réseau fait par ailleurs écho chez les jeunes diplômés à des missions ne facilitant pas dans leur grande majorité la mise en œuvre effective de dynamiques réticulaires. Beaucoup constatent une application difficile des référentiels dans les pratiques professionnelles limitant finalement les effets d'une formation ressentie comme peu conséquente sur ce thème :

« Je n'ai aucun souvenir d'avoir abordé clairement le travail en réseau pendant la formation mais finalement ça ne me manque pas puisque dans mon boulot. C'est quelque chose que je ne pratique pas et que mes collègues ne pratiquent pas non plus. » (E / Conseil Général).

Les expériences décrites correspondent à nouveau à une définition de l'ISIC, et les discours sur l'approche du travail en réseau dans les référentiels se structurent nettement à partir de l'expérimentation d'interventions collectives qui viennent combler un vide définitionnel que la formation initiale n'est pas parvenue à dépasser. Dans le même temps, ce recours à l'ISIC pour qualifier le travail en réseau ne contente pas pleinement les AS interrogés qui conviennent amalgamer les deux approches par défaut d'éléments de différenciation.

Le flou représentationnel constaté à l'évocation du travail en réseau dans les référentiels de formation se superpose dès lors à un positionnement professionnel peu assuré vis-à-vis des pratiques d'ISIC. Le décalage entre importance du travail en réseau dans les référentiels et réalités de terrain recouvre le décalage entre formation à l'ISIC et possibilité de traduire cette pratique au sein des institutions employeurs et des fonctionnements institutionnels : « *On voit bien dès les stages combien l'ISIC c'est difficile à expérimenter. Tous les terrains de stage ne le font pas, et c'est des fois très décalé par rapport aux méthodes d'interventions des Assistants de Service Social en place.* » (E / Divers). La mise en parallèle des interrogations formulées à l'encontre de ces deux démarches fragilise la portée des référentiels, le travail en réseau et l'ISIC devenant dans certains propos les symboles d'une « gadgétisation » de l'action sociale. Les insatisfactions des professionnels à l'encontre des approches conceptuelles du travail en réseau et des interventions collectives par les centres de formations participent en effet à l'impression d'un mouvement général cherchant à « *faire entrer les étudiants dans un nouveau cadre.* » (E / CAF) afin de les préparer, de les « former » avancent même certains, à une nouvelle appréhension des missions, en délaissant progressivement la relation individuelle au

⁴²³ Plusieurs organisations étudiantes s'étaient à ce titre officiellement inquiétées du « (...) flou entourant le domaine de compétences intitulé « implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et interinstitutionnelles » (« Les étudiants assistants sociaux pessimistes sur le passage de leur diplôme », *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 2006, n°2444).

profit des actions collectives. Ce sentiment exprimé par plusieurs AS récemment diplômés fait directement écho aux professionnels plus anciens, la confusion entre ISIC et travail en réseau étant pour eux la traduction annoncée d'un revirement identitaire de la profession contre lequel il convient de résister.

Pour les professionnels diplômés avant la réforme, la notification du travail en réseau dans les référentiels de formation génère plutôt des inquiétudes en termes de continuité identitaire : *« Il ne faudrait pas non plus perdre la spécificité de notre métier. »* (E / Justice). Son approche conceptuelle est présentée comme susceptible d'entraîner une rupture avec les repères traditionnels du métier, et non comme la mise en valeur en tant qu'objet de formation d'une pratique depuis toujours associée à l'exercice des missions. L'insistance des référentiels sur les pratiques partenariales et réticulaires s'oppose pour certains à la relation individuelle caractéristique et fondatrice d'un *« cœur de métier »* (E / Conseil Général), et plusieurs voix s'élèvent contre la mise sur un même plan de ces deux démarches : *« C'est comme si l'AS était autant performante dans l'individuel que dans le collectif et qu'elle pouvait mettre les deux en œuvre quel que soit l'endroit où elle travaille. Je ne suis pas d'accord avec ça. »* (E / Education Nationale).

L'opposition entre intervention individuelle et actions collectives est rapidement transposée dans une association de l'ISAP⁴²⁴ avec les suivis individuels et du travail en réseau avec l'ISIC. Cette répartition est considérée comme opérant une rupture dans la profession depuis la réforme de 2004, l'importance trop marquée conférée à l'approche collective inaugurant une transformation profonde des fondements d'un métier ne correspondant plus aux motivations traditionnelles : *« J'ai choisi ce métier pour l'approche individuelle, pas pour l'approche collective. »* (E / Entreprise).

A travers cette inclusion du travail en réseau dans l'action collective, plusieurs professionnels se déclarent inquiets face à la perte des spécificités du métier :

« C'est la notion de passeur qui m'intéresse. Parce que je ne me vois pas du tout en collectif. Je ne suis pas formée pour. Ce n'est pas que je ne trouve pas ça bien, mais il faut que ce soit super bien fait. Et puis ce n'est pas trop mon tempérament de faire de l'animation. » (E / Conseil Général),

et à une orientation générale de la formation trop centrée sur le collectif au risque d'un décalage important des futurs professionnels avec les besoins de terrain.

Seuls quelques AS mettent en avant l'intérêt d'une formation au collectif, cette approche ne pouvant être mise en place sans outils conceptuels et pratiques :

« Les nouvelles professionnelles et celles qui sont en formation vont avoir les outils, d'ailleurs elles l'ont expérimenté dans le cadre de leurs stages de formation. Je pense que ça permet d'avoir une idée de comment ça pourrait se mettre en œuvre, parce qu'elles ont une certaine pratique. Pour les personnes qui ont déjà quelques années de pratique, elles auraient peut-être besoin d'une formation pour se lancer. Ce n'est pas évident, cela représente un travail phénoménal. Il faut oser, il faut oser faire un diagnostic dès le départ, tout seul ce n'est pas facile. » (E / Education Nationale).

D'autres, en nombre plus important, déplorent la part trop importante prise selon eux par le collectif dans la formation initiale, importance d'autant plus dérangerante qu'elle ne repose sur aucune réflexion préalable:

⁴²⁴ Intervention Sociale d'Aide à la Personne.

« Ce n'est pas réfléchi. C'est bombardé dans les écoles, il faut apprendre le travail collectif, des choses comme ça. Mais combien après leur diplôme travaillent en collectif ? C'est vraiment que sur le papier. J'ai pris une étudiante en stage car elle ne trouvait pas d'AS qui faisait du collectif. C'est vrai qu'il y a en a pas beaucoup, ce n'est pas trop en lien avec notre formation et puis c'est une autre dynamique. » (E / Entreprise).

L'engagement trop prompt des centres de formation dans cette approche est perçu comme susceptible d'entraîner une modification conséquente de la complémentarité entre le collectif et l'individuel, en engageant les étudiants à devenir « *performants* » (E / Hôpital) au niveau des deux approches au lieu de veiller à demeurer « *critiques* » (E / Hôpital) quant à leurs modalités d'articulation. La perspective d'une approche collective de plus en plus opposée aux démarches individuelles est envisagée, et l'hypothèse d'une formation approfondie sur le travail en réseau résonne chez certains AS depuis longtemps diplômés comme le signe annoncé d'une disparition de l'autonomie nécessaire aux professionnels.

La répartition des activités professionnelles et des contenus de formation en ISAP / ISIC apparaît toutefois cohérente en reflétant les deux principales modalités d'exercice professionnel. Elle génère dans le même temps chez les AS de sérieuses réserves au sujet d'une évolution générale de la formation qui engagerait les futurs étudiants à se former à deux orientations de travail - les interventions collectives et les suivis individuels – qu'ils ne pourraient plus conjuguer sur le terrain en fonction de leur appréciation propre, en raison de la restriction de l'autonomie professionnelle.

Cette perspective d'une limitation de l'autonomie à travers les orientations de la formation s'ajoute la crainte d'une perte progressive de l'influence des AS de terrain au niveau de l'évolution générale de la profession, la perspective de ne plus en être les acteurs principaux se traduisant en termes de défense identitaire des repères fondamentaux : « *C'est important de défendre le métier et de ne pas le laisser se transformer n'importe comment.* » (E / Conseil Général). L'impression d'une déclinaison de la réforme par des centres de formation s'écartant de l'évolution de la profession voulue par les acteurs de terrain est plusieurs fois exprimée, et l'éventualité d'orientations opérant une modification trop brusque avec les contours traditionnels du métier est de fait fermement rejetée. Pour certains AS, l'ISIC représente à ce niveau un risque de dérive et de rupture entre la formation et les professionnels de terrain :

« On n'a rien vu venir, on s'est laissé dépasser par l'ISIC. On pensait que c'était simplement une nouvelle appellation de ce qu'on faisait déjà avant, mais en fait c'est une nouvelle donne qui risque de modifier le travail de l'AS. » (E / CMP).

L'inflation de l'intervention collective révèle selon eux la volonté du législateur d'orienter sciemment l'exercice professionnel vers cette démarche, sans que les professionnels concernés en soient toujours pleinement partie prenante.

L'accueil des stagiaires est à nouveau évoqué pour illustrer la dichotomie existante entre contenus de formation et réalité de terrain, les consignes données aux étudiants peinant parfois à être accompagnées par les AS en poste :

« Je vais pouvoir lui montrer, lui enseigner, le travail individuel, ce que je pense faire à peu près bien, avec tous mes défauts et mes qualités. Là je suis plus à l'aise, mais je ne vais pas pouvoir témoigner de l'ISIC, ce qui met certaines stagiaires en difficulté car elles ont des travaux à rendre sur ce domaine. » (E / Conseil Général).

En réaction à cet écart entre insistance des centres de formation sur l'intervention collective et conditions de stage ne permettant pas toujours aux étudiants d'expérimenter l'ISIC, la transmission des valeurs professionnelles représente une dimension importante. Les AS diplômés depuis un certain temps insistent sur la nécessité de ne pas formaliser l'ensemble des interventions dispensées auprès des usagers, que ces interventions se déclinent sous la forme de suivis individuels ou qu'elles s'organisent sous forme d'actions collectives :

« On accueille régulièrement des stagiaires et elles se rendent compte que le feeling reste important. On ne sait jamais comment une situation va évoluer, même si on a fait un plan d'action. Il faut que le réseau garde un aspect informel. Quand tout sera normalisé, il n'y aura plus de réseau. » (E / Conseil Général).

Beaucoup d'AS insistent sur ce dernier aspect, rappelant combien à leurs yeux la profession doit être « défendue » et exercée par des professionnels soucieux d'en préserver l'éthique et la déontologie⁴²⁵. Des inquiétudes à ce sujet sont formulées à l'encontre des centres de formation. Leur tendance à promouvoir l'intervention collective est ressentie par des AS en poste comme une menace pour les fondamentaux de la profession. Selon eux, l'importance excessive portée aux démarches collectives prépare les étudiants à n'être que des simples exécutants d'un modèle d'intervention formatée. Des critiques sévères s'expriment alors sur les procédures de sélection à l'entrée des centres de formation : *« Une collègue qui fait des sélections m'a dit que dans les centres de formation d'AS, on ne prenait pas les trop nunuches ni les rebelles, mais les filles bien au milieu qu'on va pouvoir former. » (E / Education Nationale), et sur les futurs professionnels considérés comme « de bons soldats qui pourront mettre en œuvre sans trop réfléchir, sans états d'âme, des politiques d'action sociale. » (E / Conseil Général).*

L'approche des référentiels de formation évoquant le travail en réseau suscite ainsi de nombreuses interrogations de la part des professionnels en place, portant d'une part sur le bien-fondé d'une visualisation d'une démarche traditionnellement inscrite dans une dimension informelle conséquente et d'autre part sur le risque d'une transformation trop rapide et trop importante des repères traditionnels attachés à l'exercice de la fonction. Des discours recueillis se dégagent un écart important entre le domaine de la formation et les professionnels en poste, les considérations de ces derniers sur l'organisation de la formation dépassant le décalage courant entre théorisation des contenus et réalité des pratiques. La difficulté des AS rencontrés à se positionner clairement par rapport à l'opportunité d'une conceptualisation du travail en réseau par le biais de référentiels de formation interroge fortement le lien entre formation et pratiques professionnelles et incite à recueillir les avis d'acteurs de la formation (étudiants et responsables de formation) afin de vérifier la portée de ce qui pourrait apparaître comme une discontinuité représentationnelle signant une modification des repères identitaires professionnels.

3. Représentations d'étudiants AS sur le travail en réseau.

L'ampleur et la diversité des représentations sociales élaborées par les AS interrogent l'influence des référentiels sur les futurs professionnels. L'étude des représentations d'un corpus d'étudiants a ainsi été engagée dans l'optique de préciser les deux orientations suivantes:

- Du fait de sa notification simultanée dans les référentiels d'activité et dans les référentiels de formation, le travail en réseau endosse une double caractéristique : il est autant une pratique

⁴²⁵ Nous reviendrons sur ce point central lors de la mise en parallèle du système représentationnel et la question de l'identité professionnelle.

professionnelle à mettre en œuvre dans l'exercice des missions qu'une approche à conceptualiser lors de la formation des futurs professionnels. L'hypothèse peut être avancée d'une détermination représentationnelle des contours du travail en réseau découlant des effets conjugués d'un processus de formation et de pratiques de terrain. Une approche comparative des systèmes représentationnels des professionnels et des étudiants apparaît dès lors susceptible d'apporter quelque éclairage en termes de correspondance ou de décalage entre ces deux niveaux.

- Le flou définitionnel émergeant des représentations sociales proposées par les professionnels de terrain interroge le contenu et la portée des enseignements dispensés sur le travail en réseau pendant la formation, et invite à mesurer l'importance lui étant conférée par des étudiants.

Le recueil des représentations d'étudiants sur le travail en réseau s'est opéré à partir de l'exploitation des réponses fournies par un panel d'étudiants à la question précédemment proposée aux AS en poste : *« Si je vous dis « réseau », quels sont les cinq premiers mots ou expressions qui vous viennent à l'esprit ? »*.

Cette question a été soumise à 79 étudiants en formation à l'Ecole Régionale de Travail Social d'Olivet (45). Nous avons procédé à l'analyse prototypique et catégorielle des données obtenues sur les mêmes bases que celle engagée au niveau des professionnels. Nous en présentons ci-dessous la synthèse des principaux résultats et nous renvoyons à l'annexe 17 pour l'analyse complète.

L'étude des réponses fournies par les étudiants montre l'existence d'un univers représentationnel conséquent qui fait écho à la diversité des associations produites par les AS en poste. Etudiants et AS font appel à des champs représentationnels étendus et diversifiés pour évoquer le travail en réseau. La comparaison des deux schémas met en évidence des similitudes dans l'approche du travail en réseau qui ne se traduisent pas toutefois par une superposition stricte des deux systèmes représentationnels. Des nuances peuvent être observées à travers les quatre orientations principales qui se détachent du schéma proposé par les étudiants.

3.1. Une association du réseau avec les partenaires.

Le schéma Etudiants s'organise principalement autour de la proximité représentationnelle du travail en réseau et du partenariat, avec une tendance chez les étudiants à privilégier l'association du réseau avec les « partenaires ». A l'inverse des professionnels, les étudiants évoquent le réseau en fonction des acteurs et moins à partir de services existants inscrits dans une coopération interinstitutionnelle (le partenariat), tendance que peut expliquer une connaissance encore incomplète des différents contextes institutionnels au sein desquels ils vont exercer leurs futures fonctions.

Les échanges entretenus avec quelques étudiants témoignent de leurs difficultés à différencier le travail en réseau du partenariat, difficultés que les expériences de stages ne permettent pas toujours de résoudre. L'utilité des enseignements dispensés sur le travail en réseau n'est pas remise en cause mais la conceptualisation de cette démarche en regard du partenariat est considérée comme complexe et peinant à trouver sa correspondance directe dans les expériences de terrains. Les étudiants indiquent être en difficulté pour mesurer la portée des référentiels mentionnant ces deux approches et en percevoir la spécificité par rapport à la profession. En réponse à cette difficulté, le recours préférentiel aux « partenaires » pour évoquer le travail en réseau peut correspondre à une volonté de ramener la démarche à une considération minimale consensuelle, à savoir l'inscription de l'AS dans une coopération avec d'autres acteurs.

3.2. Une dimension relationnelle constitutive des représentations.

Les étudiants accordent une importance centrale à la dimension relationnelle dans leurs représentations sur le travail en réseau. La communication, les liens, les échanges, les contacts sont des éléments fréquemment retenus à son évocation. Egalement mis en avant par les professionnels, ces éléments structurent les deux noyaux centraux autour d'une même dimension et participent à la continuité de la représentation. Participant à son ancrage, la caractéristique relationnelle permet dans un premier mouvement de réduire la définition du travail en réseau à une approche plus tangible et plus facilement accessible. Face à la complexité de spécifier le travail en réseau, notamment au regard du partenariat, la dimension relationnelle est convoquée dans une définition minimale du lien en tant que moteur des fonctionnements partenariaux et des organisations réticulaires.

3.3. Une logique d'acteurs professionnels.

L'association forte du travail en réseau avec la dimension relationnelle inhérente à son fonctionnement ne signifie pas sa dilution totale dans une dynamique du lien. Les éléments périphériques des deux schémas entretiennent une forte proximité et le réseau ne se réduit pas chez les étudiants à cette seule dynamique. Les associations produites insistent sur le rapport entre la dimension relationnelle et les acteurs concernés par le réseau. Le caractère pluridisciplinaire de ces acteurs est régulièrement souligné à travers la dimension d'équipe et de collectif, et ils apparaissent principalement définis sous l'angle de leur statut professionnel. La nature du travail en réseau est qualifiée de « pluri professionnelle » et la coopération s'organise autour d'une mise en commun de compétences. Seule la dimension amicale est citée, rappelant l'aspect parfois informel du réseau ou son emploi pour caractériser les réseaux sociaux.

Absent du schéma Professionnels, la dimension de secret professionnel est davantage mise en avant par les étudiants. L'hypothèse d'une abrasion de cette précaution au niveau des professionnels peut être avancée pour expliquer cette différence, les pressions institutionnelles en termes de charge de travail associées à la volonté de résoudre efficacement et rapidement certaines problématiques rencontrées participant parfois à un amoindrissement de la prudence et du secret professionnel au niveau des démarches de réseau : « *C'est vrai que le secret professionnel est parfois malmené. On est parfois bien obligé de donner des infos si on veut que les dossiers avancent.* » (E / Conseil Général).

3.4. Travail en réseau et aide.

Le travail en réseau se définit dans les représentations des étudiants comme un espace de coopération entre acteurs rassemblés autour d'une problématique. Les notions d'aide, de collectif et de solidarité sont citées à plusieurs reprises et orientent la sollicitation du travail en réseau en tant que soutien apporté à l'utilisateur, sans exclure toutefois pleinement la perspective d'une entraide entre professionnels. Inscrite dans une démarche d'objectifs, l'aide apportée par le réseau s'articule autour de la dimension d'orientation également présente dans le schéma des professionnels.

Le caractère collectif des interventions envisagés est présent mais apparaît peu traduire une déclinaison du réseau dans une mise en œuvre de l'ISIC. Chez les étudiants comme chez les professionnels, les pratiques de réseau semblent principalement définir les accompagnements de l'utilisateur dans une orientation de pairage ou une sollicitation du réseau secondaire. Absent du schéma représentationnel des professionnels, l'utilisateur est régulièrement associé par les étudiants à la représentation du travail en réseau, exprimant l'orientation des pratiques collectives et de concertation vers les bénéficiaires.

La comparaison des deux schémas représentationnels ne montre pas de ruptures entre les étudiants et les AS sur le travail en réseau. Les analyses prototypiques et catégorielle témoignent d'une circulation conséquente d'items, dont bon nombre sont communs aux deux systèmes représentationnels, entre noyau central, éléments périphériques et zones potentielles de changement. Cette dynamique de complémentarité met en évidence l'existence d'une continuité entre étudiants et professionnels au sujet d'une modalité d'intervention pleinement associée à leurs pratiques actuelles ou futures.

Cette articulation entre les deux schémas représentationnels interroge toutefois les effets de la formation quant aux déclinaisons des référentiels mentionnant le travail en réseau. La concordance des deux schémas peut, d'un certain point de vue, être considérée comme le résultat de contenus de formation efficaces et en adéquation avec les réalités de terrain. L'approche du travail en réseau en tant que contenu de formation permettrait aux étudiants d'élaborer des représentations sur le travail en réseau correspondant aux démarches dans lesquelles ils vont s'engager en tant que professionnels.

A l'inverse, cette concordance peut témoigner du faible impact sur les étudiants d'une approche conceptuelle sur le travail en réseau quelque peu balbutiante en ne répondant pas à des contenus de formation pleinement caractérisés. Dans cette perspective, les représentations sur le travail en réseau pourraient résulter d'une considération globale du travail social et des missions auxquelles se destinent les étudiants, considération organisant l'activité professionnelle de l'AS autour de démarches de coopération symbolisées par la figure du partenariat et l'importance de la dimension relationnelle. Ces deux hypothèses nous ont incité à recueillir l'avis de deux responsables de formation sur la place et la portée du travail en réseau dans la formation des futurs AS.

4. Représentations de deux responsables de formation sur le travail en réseau en tant que contenu de formation.

Les propos des deux responsables de formation ont été recueillis dans l'objectif de préciser si la continuité des deux systèmes représentationnels pouvait être appréciée comme étant la résultante d'une définition consensuelle par défaut du travail en réseau ou si elle témoignait d'une conceptualisation conséquente et suffisante de cette pratique en tant qu'objet de formation et en tant qu'outil professionnel.

Le lien de continuité et de cohérence observé entre les deux schémas représentationnels invitait en effet à interroger l'articulation théorie / pratique effectuée par les centres de formation pour préparer les étudiants au travail en réseau. Dans cette optique, nous avons échangé avec deux responsables de formation, de profession initiale AS, au cours d'un entretien individuel destiné à cerner leur appréhension propre du travail en réseau et l'orientation donnée à la formation pour aborder ce thème au regard des référentiels établis par la réforme de 2004.⁴²⁶

Les échanges se sont engagés à partir de trois pistes de réflexion :

⁴²⁶ Chaque entretien a été enregistré, retranscrit puis soumis à l'approbation des responsables. Ces derniers ont donné leur aval pour l'exploitation de leurs propos à dessein d'une approche comparative des données recueillies en réponse aux deux hypothèses poursuivies.

- Le regard porté par ces responsables sur l'inscription du travail en réseau dans les référentiels de formation.
- Les spécificités accordées au travail en réseau par ces responsables en termes de définitions théoriques, d'applications concrètes et de points de différenciation avec le partenariat.
- L'organisation de la formation pour satisfaire aux orientations des référentiels.

4.1. Regards croisés sur l'inscription du travail en réseau dans les référentiels de formation.

Selon les deux responsables, l'intégration du travail en réseau dans les référentiels procède d'une évolution logique de la profession.

De l'avis du responsable A⁴²⁷, l'inscription de cette méthode d'intervention dans les référentiels correspond à un « *processus de reconnaissance* » d'une pratique « *ayant toujours existé* », le réseau faisant partie « *de façon presque intrinsèque de la formation d'assistante sociale* ». La notification du travail en réseau dans les référentiels ne correspond pas à une nouvelle forme de travail mais résulte d'un double mouvement de dénomination et d'officialisation d'une pratique tout autant associée à l'exercice du métier qu'à la formation conduisant au diplôme d'Etat.

Cette officialisation répond davantage à une volonté de nommer cette pratique singulière qu'à l'élaboration d'une définition théorico-pratique rigoureuse. La reconnaissance du travail en réseau dans les référentiels s'inscrit dans une logique similaire au rapport entre coutumes et lois, et l'évidence caractérisant l'utilité du travail en réseau au regard des missions confiées aux AS est posée comme le principal facteur de la reconnaissance officielle d'une telle pratique :

« Cela a toujours existé. C'est toujours comme cela la profession, quand on nomme les choses, c'est qu'elles sont devenues tellement évidentes, qu'elles prennent de la place. C'est un petit peu comme les lois. On dit souvent que les lois viennent après les us et coutumes, la loi vient ponctuer, officialiser, nommer. Et par rapport au langage, et notamment aux référentiels de la formation et de la profession, c'est quelque chose qui est venu, qui a pris une forme, une place, une place formelle qui venait recouvrir une réalité de pratiques. De pratiques pas seulement sous le manteau, des pratiques qui existaient, qui n'étaient peut-être pas nommées comme telles, pas théorisées bien sûr. C'est venu au fil du temps, mais en tout cas c'était quelque chose qui existait. » (A).

La présence du travail en réseau dans les référentiels est ainsi plutôt considérée comme la dénomination sous un vocable plus précis et plus actuel d'une pratique préexistante, à l'instar de l'évolution générale d'un secteur régulièrement marquée par des modifications des appellations en usage :

« Je suis assistante sociale depuis longtemps et j'ai connu le travail social avant la décentralisation. Il a y eu des tas d'évolutions dont je peux être témoin, pas seulement dans les livres mais également dans la pratique. Je pense à des choses comme le « client » par exemple qui à l'époque n'était pas du tout connoté négativement, qui existait et qui aujourd'hui fait frémir. Cela n'existe plus et il ne faut surtout pas dire ça. Il y a plein de mots qui comme ça sont révélateurs. Par rapport à la pratique de réseau, je pense qu'il y des termes qui préexistaient. » (A).

⁴²⁷ Nous désignons les responsables par les lettres A et B afin de respecter leur anonymat.

Pour le responsable B, la reconnaissance du travail en réseau dans les référentiels ne constitue pas non plus une rupture avec des pratiques précédentes ou avec des contenus de formation déjà orientés sur ce thème :

« Je crois que c'était très présent avant. Je me souviens du temps de ma formation dans les années 80, la thématique des réseaux était déjà très présente. Je me demande même si la thématique du réseau n'était pas plus importante que celle du partenariat. » (B).

Ce responsable ne se limite toutefois pas à cette considération d'une évolution linéaire, établissant un lien de corrélation entre le contenu de la réforme de 2004 et une approche du travail en réseau faisant pleinement écho à une segmentation progressive du travail social et des acteurs y évoluant :

« Je pense que c'est apparu - pour peu que cela ait apparu-, de manière très significative, puisque quelque part cela participe au profil du travailleur social tel qu'il a été projeté dans les années 2000. C'est-à-dire avec le découpage finalement de cette espèce d'ingénierie qui vise à développer les fonctions et qui projette un peu ce qu'est le travailleur social aujourd'hui et ce qu'il sera demain. » (B).

L'inscription du travail en réseau dans les référentiels est dès lors à appréhender comme la conséquence d'une classification des compétences professionnelles, dont le travail en réseau, visant à terme une meilleure visibilité de l'action des travailleurs sociaux :

« C'est aussi le travers des référentiels, c'est-à-dire cette tendance à tout vouloir découper, à vouloir créer absolument des découpes horizontales, transversales, longitudinales. On découpe les compétences. Il y a une compétence, c'est une espèce d'injonction de dire aux travailleurs sociaux de tous bords : « Maintenant, vous allez bosser mais vous allez bosser ensemble ». Et ça, je pense que cela fait partie maintenant du profil du travail social, c'est-à-dire un travailleur social par essence ne travaille pas seul. Il travaille en multi partenariat ou en inter partenariat, ou en réseau, etc. » (B).

Dans cette logique, la reconnaissance du travail en réseau dans les référentiels de formation et d'activités vient délimiter un champ de compétences dorénavant plus borné et par là-même plus caractéristique des différents métiers du secteur :

« C'est une nouvelle cartographie je crois du travail social. On commence avec l'UNAFORIS⁴²⁸ à parler de tronc commun, ce qu'on s'interdisait de dire il y a quelque temps, alors que c'était évident. Mais il y a tout de qui est du professionnel qui doit maîtriser la communication professionnelle et du professionnel qui doit absolument se projeter dans l'interdisciplinaire et l'interprofessionnel. C'est posé de fait pour les éducateurs, les AS, les CESF. Cela fait partie d'une espèce de culture commune, un socle commun partagé entre tous les professionnels de l'action sociale, en donnant après à d'autres domaines de compétences peut-être une spécificité pour chacune des branches. » (B).

Cette association du travail en réseau avec la dimension de compétences est alors considérée comme un moyen de singulariser les métiers du secteur par rapport aux nouveaux acteurs ayant émergé suite aux lois de décentralisation (B). La prise en charge de l'action sociale par les Conseils Généraux s'est en effet soldée selon ce responsable par une certaine « porosité » entre les missions, et entre travailleurs sociaux traditionnels et nouveaux acteurs, le titre générique d'assistant socio-éducatif en vigueur au sein de Conseils Généraux ayant à ce niveau entraîné une certaine confusion au niveau des identités professionnelles. L'inscription du travail en réseau dans les référentiels poursuivrait ainsi un

⁴²⁸ Union Nationale des Associations de Formation et de Recherche en Intervention Sociale.

double objectif : reconnaître un contexte professionnel ayant progressivement englobé de nouveaux acteurs et nécessitant à ce titre l'élaboration d'une nouvelle cartographie des démarches de coopération, et renforcer l'identité professionnelle des AS en reconnaissant le travail en réseau comme un marqueur fort de leurs attributions et de leurs compétences.

L'insistance des référentiels sur le partenariat et le travail en réseau est perçue comme une volonté de spécifier l'identité professionnelle des AS et les deux responsables considèrent cette officialisation du travail en réseau comme un progrès, les pratiques de coopération cessant d'être remises dans une dimension accessoire pour être enfin reconnues comme des actes pleinement constitutifs des missions et du champ de compétences des AS.

Selon le responsable A, cette considération du travail en réseau dans son association avec l'identité professionnelle n'est pas exclusive, cette pratique n'étant pas réservée à la seule profession d'AS :

« Le travail en réseau n'est pas spécifique au métier d'Assistant de Service Social, parce que ce serait antinomique. Ce n'est plus du réseau si quelqu'un se l'approprie. S'il se l'approprie, quelque part il va le gérer et prendre le pouvoir dedans. Or c'est le contraire du réseau. » (A).

Cette approche du travail en réseau en tant que pratique commune à plusieurs référentiels de métiers du secteur social n'est pas considérée comme un facteur d'affaiblissement de la notion, définissant au contraire une modalité de travail susceptible d'être revendiquée par les professionnels en tant que compétence mobilisable dans l'exercice des missions. Les deux responsables s'accordent en revanche pour pointer l'existence d'une approche singulière du travail en réseau par les AS :

« Le réseau est universel aux professions sociales dans le sens qu'il définit une modalité de travail, parce que le réseau mafieux ce n'est quand même pas la même chose ! Ou le réseau commercial. Il n'y a pas de spécificités assistante sociale mais il y a peut-être quand même une pratique que l'AS utilise ou fait vivre, ou projette des choses sur le réseau de façon spécifique. Ce n'est pas le réseau en soit qui est différent, c'est peut-être la façon dont l'assistante sociale le conçoit et l'utilise. » (A).

Au-delà de cette précision, les deux responsables conviennent de la difficulté à cerner la définition et la portée du travail en réseau, et à en proposer des déclinaisons qui seraient spécifiques aux pratiques des AS. L'association du travail en réseau et du partenariat dans les référentiels apparaît logique au vu de la proximité de ces deux démarches en termes de dynamiques pluri-professionnelles et pluri-institutionnelles, mais les deux responsables reconnaissent qu'elle ne facilite pas une appréhension claire des composantes tant théoriques que pratiques du travail en réseau.

4.2. Éléments de distinction entre travail en réseau et partenariat.

Les deux responsables de formation déclarent différencier le travail en réseau et le partenariat, mais ils conviennent que cette différenciation est peu aisée, rejoignant ainsi l'avis souvent exprimé par les AS en poste.

La dimension informelle fréquemment associée au réseau constitue comme chez les professionnels un premier point de différenciation :

« Pour moi, le réseau est plutôt quelque chose d'informel. Le partenariat est quelque chose de plus structuré, de plus contractualisé. Un partenariat a forcément une visibilité institutionnelle : on a des partenaires repérés, d'institutions à institutions. Un réseau est plus, pour moi, un carnet d'adresses personnelles. » (A).

Cette différenciation est également basée sur le statut des acteurs susceptibles d'être sollicités : « *Dans un réseau, on peut aussi faire apparaître des voisins, des connaissances. C'est plus la notion de personnes ressources.* » (B), mais elle est qualifiée de fragile en n'étant pas nécessairement partagée : « *Un réseau est plus pour moi un carnet d'adresses personnelles, mais peut-être que certains me diront l'inverse en indiquant qu'un réseau, c'est structuré.* » (B).

Le partenariat correspond plutôt à une dynamique d'intervention concrète étant traditionnellement initiée sur une base d'objectifs à atteindre et relevant d'un cadrage institutionnel de la coopération envisagée :

« *Le partenariat est plus directement tourné sur l'action. Les partenaires sont mis en jeu par rapport à un objectif précis qui fait travailler ensemble les personnes avec des places différentes et identifiées, avec normalement des objectifs déterminés, des connaissances du champ de chacun.* » (A).

Le responsable A définit le travail en réseau comme ayant une portée plus étendue que le partenariat, fonctionnant tel un support de connaissances relationnelles ou institutionnelles susceptibles ou non d'être activées en fonction d'une situation donnée :

« *Le réseau est plus quelque chose qui préexiste, on connaît, on sait, et je pense que le réseau est plus large que le partenariat. Et ce n'est pas forcément en acte... ce n'est pas directement on se met autour d'une table... Pour moi le réseau cela reste aussi l'idée de ramifications, l'image de ce que c'est que la ramification, quelque chose qui doit être vivant.* » (A).

La figure du rhizome est proposée par les deux responsables pour qualifier la dimension réticulaire, « *L'image du rhizome, tout le monde la comprend.* » (A) et insister sur le maillage relationnel nécessaire à toute démarche de coopération.

Cette considération partagée du réseau comme préexistant à l'action est fortement mise en lien avec d'une part l'impossibilité pour l'AS de travailler seul, et d'autre part avec la recherche d'objectivité devant primer dans l'appréciation des problématiques rencontrées. Considéré comme un outil pertinent dans l'exercice des missions en venant compléter efficacement les dispositifs institutionnels existants, le travail en réseau nécessite d'être activé avec une certaine retenue. Son efficacité reste en effet relative car sa mise en œuvre peut tout autant faciliter la résolution de problématiques complexes que décevoir un professionnel ayant trop misé sur sa dimension opérationnelle et constatant *in fine* son peu d'effets sur la situation à traiter :

« *C'est ce qui entraîne d'ailleurs une part d'utopie et de pures projections. « J'ai mon réseau, j'ai mon réseau... ». Et puis finalement quand on regarde de près, le réseau qu'est-ce que cela veut dire ? C'est un peu illusoire aussi, il y a un côté très illusoire dans le réseau, très illusoire... »* (A).

L'approche se veut alors prudente, la complémentarité du partenariat et du réseau pouvant basculer dans une neutralisation du premier par le deuxième, par défaut de maîtrise ou du fait d'une attente trop démesurée vis-à-vis du second.

Au niveau du responsable B, le réseau est plus nettement versé du côté d'une fonction soutenance par rapport à un partenariat parfois inopérant, le travail de l'AS sur le terrain se construisant à partir d'une articulation cohérente entre démarches formelles et démarches informelles :

« *Entre une vision théorique du métier et sa pratique du quotidien qui effectivement est faite de bricolage, terme que j'utilise dans sa terminologie la plus noble, c'est-à-dire trouver des*

solutions là où il n'y en a pas, là où les institutions n'offrent aucune réponse, le réseau peut avoir quelque part un pouvoir de résolution là où le partenariat n'en a plus. Il peut prendre le relais de certaines situations, voire suppléer le partenariat. » (B).

Le réseau est envisagé comme un outil complémentaire au partenariat dans une mise en parallèle de démarches relevant de dispositions institutionnelles et de démarches plus informelles liées à l'engagement personnel et professionnel de l'AS vis-à-vis de la situation à traiter :

« Quand ils [les étudiants] sont dans la vraie vie, ils voient bien que c'est autre chose qui se joue. Il y a certes le partenariat qui est forcément activé mais il y a aussi cette notion de réseau. Et quelque part le pouvoir de séduction qu'ont les professionnels de terrain, c'est la capacité à choper le téléphone pour débloquer des situations qui de toute façon ne rentrent pas dans les cases de ce qui est institué. » (B).

Cette portée du travail en réseau est décrite comme étant « très positive » (B), participant activement à l'élaboration d'un « espace de créativité » (B) nécessaire à l'AS pour appréhender des situations complexes ne pouvant être résolues par les seuls dispositifs existants :

« On a quand même un maillage politique, un certain nombre de réponses institutionnelles en termes de dispositifs et d'institutions. Je ne sais pas si elles marchent toujours bien, mais on peut dire que sur toutes les problématiques il y a d'accumulé au cours des années un certain nombre de réponses institutionnelles pour le logement, la santé, ... Il y a un interlocuteur pour tout. (...) Mais il y a encore un extrême : il y a des gens qui, malgré les lois et ces dispositifs, ne rentrent pas là-dedans. Donc le travailleur social a une espèce de challenge à résoudre des situations qui sont insolubles ou indémerdables. Et là, le travailleur social n'a pas justement les ressources pour répondre à ces situations, et pour moi ces ressources appartiennent au réseau qui peut être un réseau personnel, un réseau immatériel, il renvoie aux institutions qui elles-mêmes renvoient vers d'autres. Bref, on ne s'en sort pas. Donc ça fait partie de l'espace de créativité. » (B).

Pour ce responsable, il ne s'agit pas d'opposer le réseau au partenariat à partir d'un postulat selon lequel « les institutions ne marcheraient pas » (B) mais de considérer le réseau comme un outil concret permettant aux professionnels de faire face à la très grande diversité des situations rencontrées : « Je pense que les institutions marchent mais que c'est une illusion totale de penser qu'un texte de loi ou un dispositif peut s'adapter à toutes les situations. » (B).

L'erreur serait toutefois pour le responsable B de considérer le réseau comme « un antidote au partenariat inefficace » (B), posture éthique contestable car aboutissant à terme à un non respect des dispositions institutionnelles en favorisant l'informel comme seul levier de traitement des problématiques. L'informel caractérisant le réseau n'est pas présenté dans une opposition tranchée avec le formel, étant préférentiellement défini en tant qu'articulation régulièrement tentée par les professionnels entre dispositifs institutionnels existants et mobilisation plus périphérique, et parfois marginale, de moyens humains et techniques propres à chaque AS.

La différenciation opérée par les deux responsables entre partenariat et réseau se construit ainsi sur la perception d'une latitude d'intervention plus large au niveau du travail en réseau, latitude engageant l'AS dans un fonctionnement professionnel moins cadré que le partenariat, et à ce titre potentiellement moins sécurisant :

« Je pense qu'il y a quelque chose qui met en danger dans le réseau. C'est beaucoup plus clair dans le partenariat. Je sais qui je suis, je sais où est mon pré carré. Je sais où est celui du voisin, je sais où sont les barrières entre les deux, où sont les portes. » (A).

Appréciée en termes d'organisation des missions, cette latitude peut dans le même temps participer à une fragilisation de la posture professionnelle entraînée par l'amenuisement ou la perte de repères tels le secret professionnel ou les frontières institutionnelles bornant les organisations de travail :

« Dans le réseau, je me mets un peu en danger parce que je vais travailler de façon horizontale. On va élargir, on va travailler dans l'ici et le maintenant, on va parler, on va se faire rencontrer des langages différents, on va rencontrer des logiques différentes. Et alors là le sacro-saint secret professionnel, et je mets des guillemets à « sacro-saint », ce secret professionnel peut devenir un rempart. Je ne vais quand même pas discuter avec la police par exemple car nous n'avons pas la même culture, nous n'avons pas les mêmes valeurs. Alors que le policier ou l'ilotier fait partie du réseau quelque part. C'est là qu'on se met en danger parce que le réseau ne veut pas dire qu'on va cerner... » (A).

Le risque d'un exercice des missions non maîtrisé s'éloignant des prérogatives liées à la profession et aux environnements institutionnels constitue dès lors un des écueils majeurs du travail en réseau :

« L'autre danger, c'est de travailler dans l'ici et le maintenant, ou comme diraient d'autres dans l'équivoque et le précaire. A savoir qu'on ne sait pas trop, on avance, on partage, on est dans l'ouverture. C'est plutôt positif car là on sort de son bureau, mais on est plus fragilisé parce qu'on n'est plus dans la maîtrise. Alors en résumé le réseau peut être cette fragilité... Le réseau peut être la meilleure ou la pire des choses. » (A).

La prudence affichée par ce responsable ne s'apparente pas à un sentiment de défiance vis-à-vis d'une pratique par ailleurs nécessaire à l'exercice des missions, mais elle relativise la tentation de placer le réseau et le partenariat sur un même plan et de déboucher sur une absence totale de différenciation entre ces deux pratiques. A l'inverse, le risque d'une opposition entre ces deux modalités de coopération est pointé, la perspective d'un engagement dans le travail en réseau motivé par une déconsidération du partenariat étant posée comme un risque de dérive, de fragilisation déontologique et de non respect de l'usager. La « créativité » positivement associée au réseau par le responsable B à la condition d'être débarrassée de la dimension de maîtrise :

« Le réseau, on n'a pas à le maîtriser, on s'en fout, parce qu'on en fait partie de ce réseau et effectivement on ne sait pas où ça va. On ne sait pas quand on l'active jusqu'où ça va mener : à une impasse ou peut-être à quelque chose. Mais la non maîtrise est aussi une des composantes du métier. » (B),

est nettement relativisée par le responsable A qui pointe le danger de traduire plus ou moins volontairement cette créativité dans une posture professionnelle finalement abusive, l'AS devenant le seul maître d'œuvre des démarches réticulaires engagées sans pouvoir se référer aux garde-fous institutionnels :

« Il reste l'idée de pouvoir, de maîtrise, d'appartenance qui est des fois redoutable, et qui vous ramasse. Je ne porte pas de jugement. Je sais que moi la première, dans mes pratiques, sous prétexte de responsabilité, d'engagement, on peut tomber dans des prises de pouvoir autocratiques. (...) Il y a effectivement risque de ne plus savoir qui on est, parce qu'on partage et puis on n'est plus protégé par son statut. » (A).

De l'avis du responsable A, l'engagement dans une démarche de réseau devrait être précédé d'une réflexion sur ses différents enjeux, réflexion qui permettrait une clarification de la posture personnelle et professionnelle de l'AS :

« Le réseau justement oblige des fois à balayer devant sa porte puisque je travaille avec d'autres dans des sphères qui ne sont pas bien définies. Donc raison de plus pour que je puisse dire qui je suis, et donc raison de plus pour aller savoir qui je suis. Parce que des fois quand on ne sait pas dire, c'est qu'on ne sait pas vraiment, et ça oblige à dire : « Au fait, oui mon secret professionnel existe, il va jusqu'où, et là est-ce que je ne suis pas en train de le surdimensionner comme un rempart, etc. ». Et finalement, le réseau met en danger mais pour la bonne cause, c'est le bon danger, le bon stress comme disent certains. Il y a du stress qui paralyse et du stress qui fait avancer. Le réseau doit permettre au contraire de savoir encore plus qui on est, et pourquoi on fait ça, et pourquoi on dit ça. » (A).

Dans ce sens, le travail en réseau vient interroger directement la posture professionnelle de chaque AS et la différenciation entre réseau et partenariat doit être mise en lien selon les deux responsables avec les questions d'éthique et d'identité professionnelle. Le travail en réseau est posé comme un espace de mise en questionnement de cette identité dans un rapport à l'autre non formaté par les dispositions institutionnelles partenariales : *« On craint de la perdre [l'identité professionnelle] au premier degré oui, on la perd peut-être un peu, mais après on la retrouve et de façon beaucoup plus intelligente, et beaucoup moins défensive. » (A).* Cette invitation au questionnement identitaire devient même formulée en termes d'engagement identitaire (B), l'implication de l'AS dans les démarches de réseau permettant l'adoption d'une posture militante de défense des populations les plus exclues :

« En même temps, quand je revisite un peu le temps où j'étais un AS sur le terrain, je me dis à un moment donné que si on permet de rendre visibles des situations qui sont invisibles... Si à un moment donné on sert à ça : rendre les gens visibles dans un monde qui les ignore totalement. Et bien je trouve que ce n'est pas si mal, et l'utilisation des réseaux n'est pas si mauvaise ... » (B).

Au-delà de ces nuances d'appréciation, les éléments de différenciation proposés par les deux responsables entre partenariat et réseau s'ordonnent à partir d'une même approche représentationnelle du réseau, à savoir le pairage et le réseau secondaire, tendance également repérée chez les professionnels en poste. Les autres déclinaisons du travail en réseau comme par exemple l'intervention sur le réseau primaire de l'utilisateur n'ont pas été spontanément abordées par les deux responsables. Questionné sur ce constat, le responsable B considère le réseau primaire comme *« une très bonne traduction de l'ISIC »*⁴²⁹, tout en convenant l'inclure également dans l'ISAP⁴³⁰. La prise en compte par l'AS du réseau primaire constitue selon lui un *« fondement méthodologique »* en invitant les usagers à ne pas se satisfaire des seules réponses institutionnelles et à se positionner davantage en tant qu'acteurs de leur propre changement. L'intervention sur le réseau primaire demeure toutefois une approche encore relativement confidentielle, situation qui selon le responsable B trouve une possible explication dans la difficulté rencontrée par un nombre conséquent d'AS à accepter l'évolution des repères traditionnels de l'identité professionnelle.

La nécessité de décroiser les pratiques communément attribuées aux AS pour les revisiter dans un environnement institutionnel plus vaste et dans des contacts avec des acteurs moins traditionnels peut constituer un frein. L'exercice de l'ISIC ne peut faire l'économie d'un décentrage des postures

⁴²⁹ ISIC = Intervention Sociale d'Intérêt Collectif.

⁴³⁰ ISAP = Intervention Sociale d'Aide à la Personne.

professionnelles et le travail sur les réseaux familial, amical, de voisinage, etc., peine parfois à s'engager de par l'intensité des débats sur la place et le rôle de l'AS dans ce type d'action :

« Cela reste un point d'achoppement curieusement qui est toujours très vif. On organise des journées une fois par an où on réunit tous nos collègues formateurs et ce sujet est récurrent. On hésite à présenter l'ISIC de manière pure parce qu'on sait qu'on va rentrer dans des polémiques. » (B).

La question de l'évolution de la profession depuis la réforme de 2004 est alors posée, réforme considérée comme le point de départ d'une modification substantielle des contours du métier, et par là-même de l'identité professionnelle. Au-delà d'un *« regain de corporatisme »* réactif selon le responsable B à la difficile reconnaissance du travail social dans l'environnement sociétal actuel, les contenus des référentiels sont présentés par les deux responsables comme des vecteurs importants de la transformation du rapport entre AS et travail en réseau, ce dernier allant progressivement s'inscrire et se développer en tant que pratique pleinement associée à la profession au prix d'une modification progressive des fondamentaux identitaires.

Les échanges avec ces responsables de formation témoignent toutefois de l'absence de définition univoque et pleinement partagée de la notion de réseau, sa comparaison avec le partenariat recouvrant une distinction entre démarches formelles et démarches informelles nourrie par un rapport de complémentarité entre les deux démarches. De ce constat émerge la question des orientations de formation retenues pour décliner les référentiels selon des axes théorico-pratiques visant la préparation des étudiants à l'outil « travail en réseau ».

4.3 Orientations de formation concernant le travail en réseau.

Les deux responsables évoquent la complexité de définir le travail en réseau, complexité participant à une détermination peu aisée des contenus de formation.

La difficulté de recourir à une théorie du travail en réseau suffisamment opérante pour organiser et structurer les programmes de formation est mise en avant (A), le caractère protéiforme et pluri-sémantique du réseau ne permettant pas son approche à partir d'un seul modèle théorique qui correspondrait parfaitement aux réalités professionnelles des futurs AS. La conceptualisation de la démarche est *« complexe »* (A) en raison de la diversité des pratiques repérables dans le secteur social. La détermination des contours du travail en réseau constitue un premier obstacle pour enseigner cette pratique de façon efficiente en tant que savoir théorique à intégrer et en tant que pratique à expérimenter. La démarche de conceptualisation mise en œuvre pour d'autres contenus apparaît moins naturelle, ne pouvant s'engager sur les repères servant de base à l'ossature générale de la formation :

« Dans notre projet actuel de formation qui est celui qu'on a investi au niveau de l'école, on parle toujours de savoirs en trois dimensions : les savoirs fondamentaux, les savoirs orientés et les savoirs pratiques. Je pense que la notion de réseau va se travailler dans ces trois dimensions. Il y a une dimension conceptuelle qui ne sera peut-être pas première parce que je ne conçois pas... sauf quelques clés de lecture mais c'est quand même assez... Pour le réseau, c'est un peu compliqué de partir comme ça d'une théorie et de l'appliquer après. » (A).

Cette difficulté conceptuelle peine à être dépassée par le biais d'une approche comparative du travail en réseau avec d'autres pratiques de coopération, la séparation entre travail en réseau et partenariat ne constituant pas une orientation didactique favorisant l'appréhension de la figure du réseau par les étudiants. Les formateurs se heurtent principalement à la difficulté d'appréhender le réseau à partir de

repères théoriques spécifiques permettant de le différencier d'autres pratiques de coopération, tel le partenariat :

« Les collègues ont déjà échangé là-dessus, cela fait partie de leurs préoccupations. Je les ai entendus à des moments donnés : « Ils [les étudiants] ne savent pas faire la différence, c'est une préoccupation qui est dans la tête des professionnels ici. » » (B).

La difficulté de conceptualiser une pratique relevant de plusieurs modèles théoriques est soulevée : *« Le réseau peut être éclairé par des théories économiques, philosophiques, sociologiques bien sûr, également psychologiques. Ce sont des éclairages, des repères qui viennent cerner la notion de réseau. » (A)*, situation qui complexifie l'approche du travail en réseau par les étudiants. L'impossibilité d'aborder le travail en réseau à partir d'un nombre limité de références théoriques est l'occasion de réfléchir sur la formation, celle-ci nécessitant peut-être d'être inversée par rapport à l'approche d'autres contenus afin que la découverte du réseau dans ses aspects concrets précède sa conceptualisation :

« Je pense plus à un enseignement qui serait interactif mais qui partirait d'expériences, qui permettrait aux étudiants de voir qu'ils ont rencontré le réseau sans le savoir peut-être. Après, on va le théoriser, mettre des mots dessus. On ne fera pas l'économie d'aller jusqu'aux concepts, aux éclairages conceptuels. » (A).

Les deux responsables constatent la difficulté de sensibiliser les étudiants à la théorie des réseaux tant qu'ils n'ont pas expérimenté cette pratique au cours de leurs stages⁴³¹. Cette difficulté est selon eux également partagée par les professionnels débutants, l'intégration des modalités d'activation du travail en réseau nécessitant une certaine aisance dans la connaissance des dispositifs partenariaux. L'approche du réseau en tant qu'objet de formation doit alors être construite dans des allers-et-retours entre centre de formation et terrains de stage (A), la mise en parallèle des apports théoriques avec les expériences de terrain constituant la meilleure des orientations andragogiques :

« Dans le centre de formation, on va aussi l'étudier [cf. le réseau] de façon interactive avec l'expérience que les étudiants peuvent rencontrer dans les sites qualifiants. Et c'est là que ça devient intéressant parce que quand on croise leurs expériences, quand ils peuvent croiser leurs expériences, c'est du concret. C'est ce qu'ils ont vécu pendant plusieurs semaines dans les stages. Ils se rendent compte que le réseau est omniprésent. » (A).

La perspective d'une déclinaison des référentiels sous l'angle exclusif d'une théorisation du travail en réseau est écartée, la compétence recherchée ne pouvant découler d'une seule approche conceptuelle en étant au contraire nourrie par une mise en correspondance conséquente des concepts théoriques abordés avec la réalité des pratiques professionnelles :

« Que des jeunes professionnels sortant de l'école ne se sentent pas armés ou pas formés, cela ne m'étonne pas, mais je pense qu'ils ont au cours de la formation tout ce qu'il faut pour développer cette compétence là. C'est une compétence qui va venir avec la pratique. » (B).

L'objectif d'une compétence exclusivement acquise par le biais de la formation est considéré comme une utopie, la créativité consubstantielle au travail en réseau ne pouvant se développer qu'à partir d'une prise de distance raisonnée avec la « batterie des connaissances réglementaires » (B) et à partir d'une assurance personnelle et professionnelle se construisant au fil de l'exercice des missions :

⁴³¹ Nous avons observé ces mêmes difficultés lors de nos interventions sur ce thème en première année de formation, soit avant que les étudiants aient découvert le terrain lors d'un premier stage.

« Pour prendre de la liberté avec ça, je pense qu'il faut avancer un petit peu. Parce que ça a un côté insécure. Je crois que ça vient avec du temps. » (B).

L'approche du travail en réseau ne se conçoit pas autrement qu'en étant « ancrée sur une pratique » (A), mais cette orientation se révèle problématique, la réalité des pratiques de réseau dépendant fortement des organisations institutionnelles, du degré d'implication des professionnels dans cette démarche et de la définition retenue par ces derniers pour la qualifier. A la diversité des terrains de stage s'ajoute la pluralité des appréhensions du travail en réseau par les tuteurs de terrain, et le lien entre formation et expérimentations concrètes ne peut être finalement garanti pour tous les étudiants :

« Ils le trouvent mais des fois il faut qu'ils cherchent dans les coins. Je crois qu'on rencontre encore des pratiques de travail social qui sont très isolées au sein même d'une même institution. C'est le principe de la solitude au milieu de la foule » (A).

Dans un tel contexte, l'appréhension du partenariat se révèle plus aisée que la définition du travail en réseau, les apports de formation sur les dynamiques partenariales trouvant une mise en parallèle possible avec les expériences de stage, contrairement aux démarches de réseau dont la définition est loin d'être intégrée par l'ensemble des professionnels :

« Autant le partenariat c'est très clair et les AS tout de suite, dès le premier stage de la première année, on les envoie repérer les partenaires. C'est facile, c'est clair. Mais le réseau c'est beaucoup plus diffus et je crois qu'il faut les aider. Le réseau existe, mais ils ne sont pas forcément armés pour le repérer comme ça parce que les AS ne l'ont pas forcément identifié non plus, en tout cas pas forcément nommé. » (A).

Les approches diversifiées, parfois même contradictoires, des professionnels au sujet du travail en réseau semblent ainsi fragiliser les orientations retenues par les centres de formation en termes de dialectique théorie/pratique et la dynamique de réciprocité entre processus de formation et découverte du terrain peine parfois à s'engager⁴³². La capacité des étudiants à « s'autoriser » (B) à découvrir le travail en réseau et à l'expérimenter apparaît parfois limitée, entraînant chez certains une position de retrait : « Ils disent qu'il ne savent pas faire, qu'ils ne sont pas formés... ». (B) accentuée par le manque de soutien de certains professionnels.

Dans le même temps, cet écueil est un peu relativisé à travers une déclinaison des référentiels principalement orientée vers la certification et à ce titre organisée autour de la maîtrise du partenariat par les étudiants :

« Il est important de maîtriser un partenariat dans le sens où cela fait partie des références professionnelles qu'on doit afficher. On doit quand on traite des situations particulières identifier le partenariat, et la certification du DC4 est là-dessus, elle n'est pas sur le réseau. » (B).

Les liens entre centres de formation se basent principalement sur une volonté de décliner avec cohérence les différents axes de la réforme :

« Et du coup, on a aussi beaucoup travaillé en inter régions, beaucoup par rapport aux épreuves de certifications. La réforme nous a boosté là-dessus, il fallait bien qu'on la comprenne à peu près dans le même sens. On a développé, et on continue de le faire, un

⁴³² Comme le montre Michel Perrier (2006, p.117-134) à travers des entretiens menés auprès de 26 formateurs et responsables de formation, cette dialectique constitue un exercice complexe oscillant entre une logique d'alternance entre le centre de formation et les sites qualifiants facilitatrice de continuité, et une logique d'opposition freinant une dynamique de professionnalisation unifiée.

travail... bah peut-être bien finalement un travail en réseau ! On a à la fois des réunions qui sont programmées par la DRJSCS⁴³³, avec des consignes, des choses pour l'organisation, et nous les 5 centres pouvons à ce moment-là échanger. On a développé des réunions entre nous par rapport à des thématiques, alors qui sont beaucoup jusqu'à présent quand même axées sur le diplôme. On fait des réunions sur le mémoire. On a aussi travaillé ensemble sur le contrôle continu, comment chacun le met en place. On échange, on s'envoie des documents, il n'y a pas de concurrence là-dedans. Au contraire, on travaille ensemble. » (A).

Cette coopération entre centres de formation ne s'envisage pas en termes d'harmonisation des contenus : *« Chaque centre de formation construit son propre modèle »* (Responsable B) et la perspective d'une approche définitionnelle partagée du travail en réseau ne constitue pas à l'heure actuelle une priorité (A). Le manque de temps est avancé pour expliquer cette situation :

« On est quand même tous débordés en tant que formateurs. Donc ce travail là, on le fait dans des sphères du possible, il y a des priorités, et on n'en est pas arrivé à travailler sur des concepts ou des choses plus ouvertes comme le réseau. La thématique du réseau ne fait pas en soi l'objet d'un groupe de travail. » (A).

Mais l'absence de réflexion commune sur la définition du travail en réseau est plutôt justifiée par les deux responsables comme découlant d'une défense de la singularité de chaque centre de formation :

« Avec l'autre centre de formation, on se connaît bien, et on a envie de se connaître au niveau des formateurs. On a toujours posé cela comme étant dans la complémentarité. On a toujours posé qu'on serait deux centres de formation, qu'on serait différents et qu'on cultiverait cette différence structurelle. Un centre est plus ancien, l'autre est plus récent, un qui est dans un centre de formation plutôt mono filière, l'autre dans un centre de formation plutôt pluri filières. Un où il y a 60 étudiants, l'autre où il y en a 20. Plein de différences comme ça qui permettent qu'il y ait une offre diversifiée sur la Région. » (A).

La perspective d'une approche partagée du travail en réseau par les deux centres de formation est associée au risque d'une perte identitaire, la volonté de sauvegarder les spécificités institutionnelles étant clairement énoncée : *« Je crois qu'au-delà des relations de confraternité qu'on entretient entre nous, chacun est très soucieux de conserver son autonomie. Je crois que tout le monde le souhaite. Ce qui est understandable. »* (B).

Ce lien de cause à effets entre indépendance des centres de formation et absence de définition partagée du travail en réseau n'est toutefois pas présenté par les responsables comme un argument suffisant pour expliquer les difficultés d'aborder le travail en réseau en tant que contenu de formation. La défense de la singularité de chaque centre de formation est justifiée par des environnements professionnels et institutionnels différents qui appréhendent le travail en réseau sous des angles découlant directement des contextes locaux d'organisation des missions. Cette caractéristique invite les responsables à la prudence par rapport à une définition trop univoque du travail en réseau qui fragiliserait à terme son adéquation avec la réalité des terrains de stage :

« D'autant plus, et c'est un petit peu paradoxal, parce que dès qu'on se mettra à définir, on va graver dans le marbre ce qu'est le réseau et du coup, ça ne sera plus du réseau... C'est contradictoire avec l'idée que véhicule le réseau. (...) Le réseau continue peut-être d'exister quand on ne le définit pas trop. » (A).

⁴³³ Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale.

La démarche de formation au travail en réseau est pensée comme devant intégrer autant le caractère pluri-définitionnel de la figure du réseau que ses traductions concrètes multiples et variées, la non prise en compte de ces deux dimensions risquant de produire une définition générique du travail en réseau que les étudiants ne pourront pas s'approprier, réduits à transposer sur le terrain une approche conceptuelle abordée en formation mais ne correspondant nullement aux réalités institutionnelles et aux contextes locaux. Dans cette logique, la considération du travail en réseau entre démarches formelles et démarches informelles représente un axe central autour duquel organiser les actions de formation : *« Il faut a minima du formel pour l'alimenter mais il ne faut pas que cela prenne toute la place. »* (A).

Dans le discours des responsables, l'approche praxéologique du travail en réseau se nourrit d'un ajustement entre pratiques de terrain et orientation des contenus de formation autour de la caractéristique formel / informel du travail en réseau. Cet ajustement est complexe en raison de l'écart souvent important entre les différents sens associés au signifiant « réseau » et ses traductions concrètes dans les missions :

« Mais dans les référentiels quand même on est dans le symbolique et presque dans la métonymie parfois. Il ne faut pas confondre le mot réseau avec ce qu'est le réseau. Le symbolique c'est très important, c'est déjà la première reconnaissance, c'est une façon de la faire exister sans pour autant dévoyer la chose. Mais ce qui est valable ici pour le réseau est valable pour beaucoup d'autres choses au niveau des pratiques sociales. L'intervention, l'accompagnement...ça existe, c'est théorisé. Il faut le nommer, le décortiquer, en voir les étapes, etc. » (A).

Considérée comme donnant *« un sens à l'action »* (A), la formation est revendiquée comme un outil à même de *« décortiquer les choses pour leur donner du sens »* (A) et doit s'atteler à une analyse plus poussée des motifs incitant les AS à travailler en réseau :

« Je pense qu'on est plus dans la lecture du réseau comme une pratique, mais ce n'est pas pour rien que les AS travaillent en réseau, ce n'est pas parce que c'est dans l'air du temps. Ce n'est pas par hasard non plus. Ce serait très intéressant de chercher à savoir pourquoi les AS travaillent en réseau. C'est une évidence qui mériterait d'être également nommée. Se poser la question « pourquoi travaillez-vous en réseau » au lieu de « travaillez-vous en réseau ? ». Ce pourquoi a deux réponses : le pourquoi « pour » et le pourquoi « parce que ». Ce serait intéressant de connaître le « parce que » (A).

La complexité caractérisant l'approche du réseau dans les centres de formation peut ainsi être en partie analysée comme découlant d'une mesure insuffisante des motifs d'engagement des professionnels dans des démarches réticulaires. Les propos des deux responsables montrent que l'approche du travail en réseau est encore trop souvent réduite à une étude de sa mise en œuvre, au lieu de dégager et d'analyser en parallèle les motivations des professionnels à s'inscrire dans cette démarche. Selon ces responsables, la formation nécessiterait de théoriser plus avant la notion de réseau à partir d'une considération des pratiques ne menaçant pas les fondamentaux de la profession, mais permettant une ouverture vers d'autres approches des problématiques présentées par les usagers :

« Vous pouvez rassurer Brigitte Bouquet sur le fait que les générations montantes, c'est-à-dire celles qui ont bénéficié de la réforme des études depuis 2004. A mon avis, ça va accélérer la mutation des professionnels de terrain. Ils ne vont pas traiter la question du réseau de la même manière. Je pense qu'on est sur des combats d'arrière-garde qui se rétrécissent. Mais c'est aussi peut-être très réactif à un environnement très insécurisant, très angoissant. Je crois que le social subit des coups de boutoirs terribles, donc il y a peut-être un regain de

corporatisme ou autre. Mais je pense que les professionnels qui sortent actuellement sont armés différemment. » (B).

La considération du travail en réseau par ces deux responsables de formation confirme le constat établi au niveau des AS en poste, à savoir l'existence d'une approche définitionnelle peu aisée de par la conjugaison de plusieurs éléments :

- Le caractère pluri sémantique du terme « réseau » qui élargit l'étendue représentationnelle de l'objet « travail en réseau ».
- Des applications concrètes du travail en réseau particulièrement diverses selon les institutions, les projets conduits et les conditions de leur mise en parallèle avec le partenariat.
- La variabilité des considérations sur le travail en réseau en tant qu'outil mobilisable par les AS, variabilité en lien avec la perception que les professionnels élaborent à son sujet en rapport avec leur positionnement identitaire.

Les propos des responsables de formation sur le travail en réseau s'inscrivent dans une certaine cohérence avec le système représentationnel des AS en poste et des étudiants, mais cette cohérence ne résulte pas d'une base définitionnelle partagée. La difficulté commune aux étudiants, aux responsables de formation et aux AS en poste de définir le travail en réseau sans recourir à son association / dilution avec le partenariat et à la dimension relationnelle inhérente aux démarches de coopération témoigne de la difficulté, voire de l'impossibilité de s'appuyer sur une définition unique.

La perspective d'une définition consensuelle est en effet contrariée par l'importance d'un champ représentationnel traversé par la diversité des contextes institutionnels mais également orienté autour d'une autonomie professionnelle défendue autant par les AS que par les responsables de formation. Cette autonomie professionnelle est principalement définie par l'articulation régulière sinon permanente de démarches formelles et de démarches informelles.

La faiblesse définitionnelle du travail en réseau n'est pas seulement la résultante d'une absence de repères conceptuels mais découle également de la difficulté à rendre visible et dicible deux facteurs étroitement associés à la démarche par les AS et les responsables de formation : l'importance de la dimension informelle en tant que moteur important sinon principal du travail en réseau, et l'existence de marges de manœuvre permettant à AS d'activer ou non le réseau en fonction de son appréciation propre de la problématique à traiter.

L'attachement des AS à cette autonomie relationnelle et organisationnelle se concrétise dans un travail en réseau pensé davantage en complémentarité qu'en opposition avec le partenariat, et le regard porté sur les référentiels se teinte d'une certaine inquiétude quant au risque d'une normalisation de ces latitudes d'intervention et de réflexion. L'association du travail en réseau avec le souci d'une autonomie professionnelle suffisante constitue aux yeux des AS et des responsables de formation une condition à préserver pour maintenir un exercice cohérent des missions. Cette condition est mise en lien avec la question de l'identité professionnelle, l'assujettissement des professionnels à un exercice des missions entièrement régi par des protocoles et une automatisation de réponses à apporter à l'utilisateur représentant une perspective fermement rejetée.

L'imprécision conceptuelle du travail en réseau pourrait dès lors correspondre à une certaine volonté des professionnels de maintenir cette pratique dans une normalisation et une institutionnalisation limitées afin de préserver l'autonomie inhérente à la profession. Dans cette logique, l'intégration du travail en réseau dans les référentiels peut être perçue comme susceptible de modifier notablement les

pratiques professionnelles. Beaucoup d'AS rencontrés ont insisté sur cette évolution de la formation et de l'exercice du métier vers une standardisation des interventions et des repères théorico-pratiques, la notification du travail en réseau dans les référentiels étant le symbole d'un amoindrissement conséquent du libre arbitre de l'AS quant au choix des outils à mobiliser. L'analyse croisée des réponses proposées au questionnaire, notamment à la **question 27** (*« Le référentiel professionnel stipule que l'Assistant de Service Social « pilote des actions collectives et de groupes dans une dynamique partenariale et d'animation de réseau en favorisant l'implication des usagers ». Qu'en pensez-vous ? Pensez-vous que cette dimension du travail de l'Assistants de Service Social constitue une avancée pour les pratiques professionnelles ? »*), et des propos recueillis en entretien témoigne du caractère partagé de cette crainte. Les réticences ou les résistances exprimées à l'encontre des référentiels peuvent être rassemblées sous le signe de questionnements renvoyant à l'identité professionnelle.

Ces questionnements se développent selon trois axes :

- La plus grande visibilité du travail en réseau à travers sa notification dans les référentiels est associée à la pénétration grandissante des logiques managériales dans l'organisation des missions et le fonctionnement des institutions. Les référentiels sont sur ce point perçus comme pouvant être utilisés pour contrôler les activités des AS, et l'évaluation des pratiques de réseau est posée comme une perspective problématique.
- Les déclinaisons du travail en réseau à travers les référentiels sont susceptibles à terme de réduire l'autonomie revendiquée par les AS dans l'organisation des missions, la dimension informelle constitutive des démarches de réseau étant menacée par une trop grande visualisation de cette modalité d'intervention.
- Le caractère transversal à plusieurs professions des référentiels traitant du travail en réseau constitue un risque de perte de singularité de la profession d'Assistant de Service Social, le travail en réseau devenant un outil partagé et non une modalité d'intervention spécifique à la profession.

L'étude des représentations produites sur le travail en réseau et sur sa notification dans les référentiels peut être poursuivie à travers l'approche de ces trois enjeux que nous considérons comme des modalités d'expression identitaire des AS.

CHAPITRE 17. Représentations sociales et identité professionnelle : un lien fort soutenu par le travail en réseau.

Le lien entre représentations sociales et identité professionnelle nécessite d'être au préalable explicité pour justifier l'existence d'une dynamique interactive entre les appréciations des AS sur le travail en réseau et des préoccupations professionnelles identitaires.

Recouvrant un univers sémantique et disciplinaire particulièrement étendu, la notion d'identité s'est généralisée au risque de perdre sa définition : « *L'identité ne serait-elle pas devenue une notion vague et inconsistante servant à désigner des phénomènes qui n'auraient en commun que le nom ?* » (Dortier et al., 2004, p.320). Face à une approche de l'identité inévitablement fluctuante car fortement dépendante de la théorie retenue pour en approcher ses contours, le relativisme constructiviste constitue une posture épistémologique permettant de préciser les orientations du chercheur quant à la définition qu'il retient pour mener ses travaux⁴³⁴. L'intérêt que nous portons au lien entre représentations sociales sur le travail en réseau et identité professionnelle des AS nécessite par conséquent une clarification préalable des références théoriques sollicitées pour organiser notre propos⁴³⁵.

1. L'identité professionnelle entre identité personnelle et identité sociale.

Les approches pluri et transdisciplinaires de l'identité définissent celle-ci comme la résultante d'une dynamique interactionniste entre construction individuelle d'un sujet, image de soi, intégration au sein d'un groupe, et contextes historiques et sociaux entourant son émergence et son évolution. Considérée comme « *une structure polymorphe, dynamique, dont les éléments constitutifs sont les aspects psychologiques et sociaux en rapport à la situation relationnelle à un moment donné, d'un agent social (individu ou groupe) comme acteur social* » (Kastersztejn, 1990, p.28), l'identité se conçoit comme la résultante d'un travail de l'écart⁴³⁶, ne pouvant exister ni être définie sans la prise en compte simultanée des caractéristiques intrinsèques à un individu (ou à un groupe) et des modalités d'inscription de cet individu (ou de ce groupe) dans son environnement.

L'approche psychosociale envisage l'identité dans une perspective dynamique, étant le produit de l'interaction entre les données individuelles constitutives du sujet et la nature de son inscription dans son environnement social, familial, scolaire, professionnel, etc.⁴³⁷. L'identité sociale inclut dans sa définition les dimensions d'appartenance sociale et d'intégration de l'individu dans ses différents contextes de vie. Elle se définit comme un processus combinatoire de construction de soi à travers

⁴³⁴ Cette posture pose le principe que « la « réalité scientifique » est relative à la théorie de référence que l'on prend, et que cette « réalité » n'est pas une « réalité vraie » mais un construit intellectuel s'appuyant sur d'autres construits intellectuels (théorie et concepts) qui découpent et agencent les phénomènes à leur manière. » (Mucchielli, 2003, p.8).

⁴³⁵ « (...) toute utilisation de la notion d'identité commence par une critique de cette notion ». (Levi-Strauss, 2000, p.331).

⁴³⁶ « Travailler sur l'écart entre le proche et le lointain, l'antérieur et l'ad-venir, les problèmes intérieurs de la personnalité humaine et l'activité extérieure des individus et de leurs relations, dépasser ce qui relève de variations de différentes structures et ce qui exprime la continuité des rapports de l'homme à la société et à la Nature, travailler le rapport entre le programmable par la science des enchaînements de causalité et la complexité de l'inconnu qui les habite (les infiltre notamment par leur base d'irrationalité) – déviations minimales, porteuses de développement de la personnalité et de la société -, nous semblent être des processus constitutifs de l'identité comme visée. » (Palmade, 1996, p.87).

⁴³⁷ Le qualificatif « social » apposé à l'identité notamment en psychologie sociale engage à ne pas seulement considérer la position d'un sujet dans un environnement social et sociétal, mais d'insister sur le caractère indissociablement social et socialisant de l'identité.

l'appréhension par l'individu des composantes de sa personnalité et par les informations que l'environnement lui fournit quant aux conditions de son intégration sociale. Les environnements des individus endossent une valeur normative dans le sens qu'ils participent à la structuration des identités personnelles, et les dimensions de socialisation traditionnellement attribuées à la famille ou à l'école illustrent cette lecture des contextes de vie comme participant à la construction de l'individu.

Les travaux fondateurs de Sainsaulieu (1972, 1977) ont initié une considération de l'entreprise comme étant également un lieu de socialisation, et par là-même d'expression identitaire, à travers par exemple la mise en évidence d'un rapport d'interdépendance entre la construction des identités au travail et les conditions d'accès au pouvoir dans les interactions de travail. Le rapport entre niveaux de qualification et degré d'autonomie des travailleurs dans l'organisation et l'ajustement de leurs tâches en fonction de critères d'appréciation construits et mis en œuvre par eux-mêmes a dans cette logique permis d'établir une typologie des identités au travail mettant en évidence leur caractère pluriel.

L'approche des organisations de travail comme supports de la socialisation de l'individu a posé les jalons d'une sociologie de l'entreprise. L'identité professionnelle a été envisagée sous l'angle d'une dynamique d'appartenance et de référence à un collectif favorisant la rencontre entre une identité pour soi renvoyant à une trajectoire biographique de l'individu, et une identité pour autrui (Dubar, 2002, p.111) découlant de l'inscription de la personne dans un collectif de travail la soumettant au regard et au jugement d'autrui⁴³⁸. Définies comme des conceptions de soi au travail émergeant du rapport entre identité personnelle et identifications collectives (Tap, 1980, p.12), les identités professionnelles se construisent par le biais de stratégies d'acteurs largement dépendantes de la capacité des organisations de travail à favoriser ou au contraire à freiner les dynamiques d'intégration collective et individuelle de ses différents membres. Dans cette configuration, l'identité professionnelle peut être pensée comme la résultante d'une transaction « interne » au sujet et d'une transaction « externe » de ce même sujet avec les membres du collectif auquel il appartient (Tap, 1980, p.12). L'identité professionnelle est considérée comme une entité socialisante et évolutive en raison des transformations personnelles du sujet et de son évolution au sein des environnements professionnels. Il est ainsi envisageable de l'appréhender en tant que « (...) *structure organisée des représentations de soi et des autres* » (Fischer, 2003, p. 183), approche suggérant l'existence d'un lien étroit entre structure identitaire d'un sujet et représentations sociales de celui-ci sur un objet appartenant aux pratiques professionnelles.

2. Identité professionnelle et représentations sociales.

Le degré de pénétration dans les préoccupations identitaires des AS de la notification du travail en réseau dans les référentiels peut être examiné à partir des modèles théoriques de l'identité professionnelle et des représentations sociales élaborés dans le champ de la psychologie sociale.

Nonobstant la prudence à apporter vis-à-vis d'une application trop systématique au travail social des schémas de la sociologie de l'entreprise⁴³⁹, les propriétés dynamiques et interactives des identités professionnelles orientent leur approche vers les enjeux interpersonnels et interprofessionnels régissant les relations entre des acteurs réunis au sein d'un collectif de travail. A ce niveau, le travail en réseau

⁴³⁸ Ce regard et ce jugement sont par ailleurs inévitablement perçus de façon subjective, l'impossibilité de se fonder dans autrui produisant un décalage systématique au niveau de ce qu'un individu perçoit et comprend de ce que l'autre lui renvoie par le biais d'actes de communication verbaux et non-verbaux. L'identité pour soi et l'identité pour autrui sont ainsi par nature fragiles et mouvantes, se construisant et se modifiant autant à l'aune de l'image de soi qu'à travers le prisme de l'incorporation personnelle et sélective du regard de l'autre.

⁴³⁹ L'étude de Jean-Louis Laville et Renaud Sainsaulieu (dir.) (2004) montre que la sociologie des organisations est plus adaptée à l'étude du monde associatif, certains métiers tels les animateurs socioculturels étant plus aisés à cerner à partir des pratiques des professionnels qu'à partir de l'étude de leur institution d'appartenance.

constitue une modalité de coopération à même de concentrer dans un entrecroisement d'acteurs, d'objectifs et de degrés d'institutionnalisation divers, un ensemble complexe de questionnements identitaires.

En posant le principe de l'interaction entre éléments définitionnels d'un objet et caractéristiques de l'individu ou du groupe s'exprimant à son sujet, la théorie des représentations sociales insiste sur la contextualisation des discours et des opinions comme un facteur particulièrement influent sur la structure de la représentation. Cette dépendance structurelle de la représentation avec ses différents contextes d'émergence fait écho au « *regard psychosocial* » tel que le définit Moscovici (1998) à travers une considération ternaire des éléments en présence. L'approche psychosociale se traduit en effet par « (...) *une lecture ternaire des faits et des relations* » (p.9), considération qui substitue à la relation sujet /objet, une relation à trois éléments : le « *sujet individuel* », le « *sujet social* » et l'« *objet* » (p.9), ou en d'autres termes : « *Ego* », « *Alter* » et « *Objet* » (p.9). Il s'agit dans cette logique de prendre en compte l'existence d'une triangulation des interactions entre un sujet et un objet, triangulation susceptible de modifier substantiellement les caractéristiques d'un sujet en fonction de sa place dans un environnement donné et de la nature de ses rencontres avec un ou plusieurs alter(s).

L'approche de l'identité sociale en tant que résultante d'une « *identité pour autrui conférée* » et d'une « *identité pour soi construite* » (Dubar, 2002, p.116) organise les composantes de l'identité professionnelle dans une même complémentarité transactionnelle. L'investissement de soi et la mobilisation de ses compétences dans un environnement professionnel se développent dans une corrélation étroite avec l'organisation de l'entreprise, la nature des relations entre acteurs et les différents enjeux de pouvoir participant aux logiques individuelles et collectives.

L'identité professionnelle perçue et revendiquée, mais également conférée ou contestée par autrui, et les fonctionnements institutionnels organisent ainsi la relation entre un acteur et son activité professionnelle dans une dimension ternaire. Les représentations de sujets sur un objet utile à cette activité convoquent dans une même dynamique les trois dimensions ci-dessus désignées. Dubar (1998) insiste sur la notion de « *formes identitaires* » qui se caractérisent par des « *systèmes de significations* » venant structurer les « *récits biographiques* » et « *schématiser les configurations relationnelles* » (p.12). Selon lui : « *Il ne s'agit pas d'enfermer des individus dans des catégories mais de classer, de manière structurale et compréhensive, des structures de récits, tenus « en situation », pour mettre en évidence leurs similitudes et leurs différences* » (p.12). L'approche des discours tenus au sujet d'un outil commun à des acteurs appartenant à un même corps de métier, tel le travail en réseau pour les AS, s'inscrit ainsi dans un schéma ternaire combinant représentations individuelles, représentations collectives et influence des environnements professionnels. L'existence d'un rapport complémentaire et réciproque entre identité professionnelle et représentations peut être considérée comme un postulat heuristique acceptable. La structuration identitaire professionnelle d'un sujet oriente l'organisation de son système représentationnel et ses représentations sur son environnement façonnent la construction et l'évolution de son identité professionnelle⁴⁴⁰.

Rapportée à notre recherche, la considération des identités professionnelles des AS en tant que conjugaison dynamique entre représentation de soi et représentation des autres installe le travail en réseau à un double niveau. Outil de mobilisation collective autour de la complexité d'une problématique donnée, il est également le théâtre d'enjeux identitaires individuels et collectifs nourris par des interactions représentationnelles renvoyant entre autres à la question de la légitimité de l'AS et

⁴⁴⁰ C'est notamment l'orientation de Marisa Zavalloni et Christiane Louis-Guérin (1984) qui conçoivent l'identité comme une structure cognitive liée à la pensée représentationnelle.

celle des autres acteurs concernés : « *L'identité professionnelle serait un réseau d'éléments particuliers des représentations professionnelles, réseau spécifiquement activé en fonction de la situation d'interaction et pour répondre à une visée d'identification / différenciation avec des groupes sociétaux ou professionnels.* » (Blin, 1997a, p.187). Considérées comme « *un ensemble d'éléments constituant un sous-système des représentations.* » (p.187), les identités professionnelles, identités par essence mouvantes et fragmentées, trouvent dans le travail en réseau l'expression de leurs différentes composantes. Les représentations des AS sur les référentiels peuvent être questionnées sous l'angle de l'identité professionnelle.

Les axes de questionnements identitaires précédemment cités peuvent être précisés à travers les réserves des AS sur l'évolution d'une profession perçue par certains comme de plus en plus assujettie à une segmentation des tâches et une normalisation des pratiques, évolution signant à leurs yeux un mouvement de déprofessionnalisation porté entre autres par la notification du travail en réseau dans les référentiels⁴⁴¹.

3. Les référentiels : les craintes d'un détournement de sens du travail en réseau.

L'insuffisance de définition du travail en réseau dans les référentiels est présentée par plusieurs AS comme un facteur pénalisant en ne permettant pas de relier clairement cette dénomination avec une pratique spécifique : « *Rien n'est précisé. Le mot apparaît comme ça, sans définition, sans distinction d'avec le partenariat. Du coup, on est dans l'impossibilité de voir à quelle réalité de travail il renvoie.* » (E / Conseil Général). Qualifiée de « *miroir aux alouettes* » (E / Education Nationale), la mise en avant du travail en réseau sans qu'il soit précisément défini constitue aux yeux de nombreux AS un risque tangible de transformation des quotidiens professionnels à travers la perspective d'une nouvelle considération de cette pratique par les employeurs et d'une modification de l'autonomie des professionnels.

Plusieurs professionnels considèrent l'officialisation du travail en réseau dans les référentiels comme visant uniquement à « *faire plaisir aux écoles et aux décideurs* » (E / Justice), orientation se révélant peu opérante en tant que repère professionnel : « *C'est illusionner les jeunes professionnels sur cette question, c'est un leurre.* » (E / Education Nationale). La place conférée au travail en réseau dans la réforme est décrite comme relevant d'un paradoxe : « *Ceci est très paradoxal au moment où on clive ô combien les missions des assistantes sociales.* » (E / Conseil Général), les composantes relationnelles au cœur des contacts avec les usagers et les partenaires étant décrites comme progressivement reléguées à un niveau de moindre importance, supplantées par des logiques de rentabilisation des interventions et de contrôle de l'activité professionnelle : « *On se demande parfois si l'aspect relationnel n'est plus à la mode ! On nous cause évaluation, organisation des missions, contrôle des horaires, mais ce qui est le plus important dans le métier, les dirigeants s'en fichent.* » (E / Justice).

Le risque d'instrumentalisation des référentiels est fortement exprimé :

« *Le risque actuel c'est de nous transformer en agents administratifs chargés de distribuer les prestations ou d'orienter les personnes vers les bons services. Il faut lutter contre cette dérive, nous sommes avant tout des professionnels de la relation, de l'accueil, de l'échange, de la compréhension.* » (E / Conseil Général).

⁴⁴¹ Nous entendons par « déprofessionnalisation » le processus par lequel un groupe professionnel perd les caractéristiques et les attributs qui lui permettaient d'être reconnu en tant que profession.

Pour certains, la réforme de 2004 n'est que la traduction d'une institutionnalisation des démarches de réseau dans l'objectif d'une unification des interventions et d'un contrôle à peine dissimulé de l'activité des professionnels :

« On sent que certains responsables aimeraient bien tout contrôler, et du coup le partenariat c'est plus simple. On travaille avec qui on nous dit de travailler et de la manière dont on nous dit. Le réseau, ça leur échappe, ils ne savent pas trop qui on contacte et pourquoi. » (E / Education Nationale).

Dans cette logique de contrôle, l'incitation au travail en réseau sous tendue par les référentiels est également perçue comme une orientation permettant aux institutions de répondre à l'insuffisance de moyens d'organisation des missions et de développement du partenariat : *« Pour moi, je vois un risque que le travail en réseau vienne masquer un manque de personnel et de moyens en mobilisant toujours les mêmes acteurs. » (E / Hôpital).* Uniquement versée dans un registre économique, l'orientation des pratiques vers une approche collective des problématiques deviendrait justifiée par la seule gestion des insuffisances humaines et financières, la dimension collective se retrouvant opposée à l'approche individuelle dans un souci de rationalisation des missions et de recherche d'efficacité : *« Le travail en réseau aurait tendance à remplacer (à moindre coût !) dans la tête des décideurs le travail individuel. » (E / Hôpital).* L'importance du travail en réseau à travers sa mention dans les référentiels ne permettrait pas une évolution des pratiques vers une complémentarité entre approche individuelle et approche collective des problématiques, correspondant plutôt à un moyen déguisé de restreindre le coût des interventions.

L'inscription du travail en réseau dans les référentiels est en effet mise en lien avec les mesures de restriction affectant le Service Social :

« Bien sûr qu'on n'est pas dupes. Les incitations à travailler en réseau sont en fait du travailler plus ensemble avec moins de moyens ! On ne peut pas être de moins en moins et avoir de plus en plus de choses à faire. » (E / Entreprise).

Le risque d'une généralisation du travail en réseau est soulevé, au-delà de la nécessité de moderniser et d'harmoniser les missions :

« Il y a certainement derrière ça la volonté de ressembler aux pays d'à côté qui sont beaucoup plus avancés que nous au niveau du collectif, mais cela peut-être aussi de nous faire travailler autrement pour combler le manque de moyens. » (E / Conseil Général).

L'approche individuelle des situations est considérée comme potentiellement menacée par une promulgation excessive du travail en réseau relayée par les référentiels, promulgation susceptible de détourner les AS des accompagnements personnalisés au profit d'approches collectives plus visibles, moins coûteuses et plus facilement contrôlables :

« Très honnêtement, je pense que nous sommes dans une époque où on a besoin de tout contrôler. Nous sommes dans une logique de contrôle, de vérification où passe l'argent public. Je pense que la réalité de ce que cela peut nous apporter leur importe peu. Si le politique l'a inscrit dans les référentiels, c'est pour vérifier qu'il n'y a pas de fuites de moyens. Si je voulais être politiquement correct, je dirais qu'ils ont reconnu qu'on était une profession qui pouvait réfléchir. C'est ce que j'aimerais croire [rires], mais je ne suis pas sûre que ce soit ça qui motive le législateur. » (E / CMP).

La propension des référentiels à « *rendre visible une pratique qui l'était peu* » (E / Conseil Général) entraîne une réflexion sur les effets de cette visibilité au niveau des employeurs. Si quelques AS attendent de la reconnaissance du travail en réseau dans les référentiels une meilleure considération par les employeurs de cette modalité de coopération, « *Le fait que ce soit maintenant explicite dans le diplôme d'Etat va peut-être aider à la reconnaissance par les employeurs de cette fonction.* » (E / Hôpital), beaucoup se déclarent plus circonspects, mettant en avant l'existence d'enjeux dépassant largement l'intérêt technique de l'utilisation du réseau dans la résolution concertée de problématiques complexes.

Plusieurs témoignages insistent sur l'exploitation du travail en réseau par les employeurs telle une vitrine visant à montrer le travail effectué par les professionnels, les pratiques risquant d'être encouragées uniquement par la visibilité entraînée :

« *Ils essaient de faire que le travail de l'assistante sociale sorte de l'assistance et qu'elle ait plus de visibilité sociale, une forme d'honorabilité. Les Conseils Généraux veulent avoir des assistantes sociales un peu comme ils auraient des assistantes de direction. C'est davantage dans un esprit de management. « On a notre assistante sociale qui travaille avec différents partenaires ». C'est un peu une carte de visite.* » (E / Education Nationale).

Cette défiance largement partagée vis-à-vis des décideurs se nourrit également de la confrontation d'une logique politique et économique. Les professionnels rencontrés ont la volonté de défendre des modalités d'interventions respectueuses des besoins de l'usager, l'officialisation du travail en réseau dans les référentiels renvoyant pour certains à la reconnaissance d'une modalité de coopération par défaut :

« *C'est aussi parce que nos institutions se démobilisent sur certains axes de travail, et du coup, ça nous pousse à aller chercher des solutions ailleurs. Pour certaines problématiques, on a moins de moyens, donc on promulgue le réseau comme finalement un outil magique. Débrouillez à plusieurs ce qu'auparavant vous pouviez faire seul à l'époque où des moyens étaient prévus.* » (E / Conseil Général).

L'inscription du réseau dans les référentiels est ainsi positionnée à l'interface d'une mainmise du politique sur l'orientation des missions et d'une évolution des pratiques visant une prise en compte davantage concertée de la situation de l'usager. Reliée à la posture des décideurs et des financeurs, la reconnaissance du travail en réseau en tant que compétence professionnelle représente pour certains professionnels « *de la poudre aux yeux destinée à noyer les véritables difficultés du métier.* » (E / Conseil Général) et nombreux sont les AS qui interrogent la légitimité des instances employeurs dans la mise en œuvre des référentiels d'activité concernant les pratiques réticulaires. Plusieurs professionnels relèvent les difficultés des employeurs à se saisir de ces référentiels pour aborder le réseau sous l'angle d'une professionnalisation des modalités de coopération. L'« *absence de soutien hiérarchique* » (E / Conseil général) est souvent déplorée, certains employeurs peinant à se détacher d'une appréciation suspicieuse à l'égard des pratiques de réseau :

« *Les institutions employeurs ne favorisent pas toujours la disponibilité de leurs personnels afin qu'ils participent à un réseau. C'est encore vu comme une perte de temps et ces institutions ne veulent pas vraiment s'engager financièrement autour d'un projet. Il existe toujours des suspicions entre institutions et des enjeux de pouvoir. Les institutions préfèrent valoriser des actions collectives entre les usagers (comme à la CAF) que de travailler en réseau qui reste une notion floue, donc dangereuse. De quoi parle-t-il ? Que font-ils, etc.* » (E / CMP).

La notification du réseau dans les référentiels d'activité est connotée comme une nouveauté contre-productive. Les difficultés des employeurs à maîtriser cette pratique : « *C'est une activité qui est difficile à faire comprendre à l'employeur car il ne peut la maîtriser ni la vérifier.* » (E /MSA) freinent sa mise en œuvre et son intégration progressive dans l'ensemble des missions. L'absence de réelles motivations institutionnelles pour initier un processus de changement des pratiques: « *C'est une avancée difficile à mettre en œuvre, compte-tenu des réticences institutionnelles mais aussi de certaines pratiques professionnelles.* » (E / Entreprise) est dès lors expliquée par la complexité même du travail en réseau. Plusieurs AS sont d'avis que son importance soulignée dans les référentiels peine à être appréciée à sa juste mesure par des employeurs en difficulté pour en percevoir l'intérêt et pour faciliter sa traduction dans les pratiques.

Résulte de cette situation un décalage conséquent entre référentiels et réalités de terrain, les déclinaisons des référentiels sur le travail en réseau ne constituant « *aucune réalité effective dans l'institution* » (E / Conseil Général), étant même parfois peu relayées par les équipes en place : « *Le travail en réseau est ni appliqué, ni encouragé par mes collègues.* » (E / Conseil Général). Selon une grande majorité d'AS, les référentiels mentionnant le travail en réseau ne font que rarement l'objet d'une refonte des plans de charge et des profils de poste pour intégrer les modifications découlant de la réforme du diplôme d'Etat.

L'investissement des institutions dans la réflexion et la mise en œuvre attachées à cette pratique est présenté comme ne concordant pas avec l'importance suggérée par les référentiels. Cela conduit dans les représentations à un affaiblissement de ces derniers en tant que repères innovants pour l'orientation et l'organisation des pratiques : « *De toute façon, référentiels ou pas, rien ne change vraiment et on peut tout à fait bosser sans être au courant des changements en termes de formation ou de ce qui est attendu de nous sur le terrain.* » (E / Education Nationale)⁴⁴².

Certains professionnels déclarent toutefois se satisfaire de cette « *frilosité* » (E / Conseil Général) des employeurs, l'absence d'orientations précises sur les déclinaisons des référentiels préservant les marges de manœuvre nécessaires au fonctionnement du réseau :

« Le travail en réseau, il ne faut pas qu'il soit réglementé sinon il perd de son sens. Chaque professionnel construit son réseau en fonction de ses besoins, de ses connaissances, de sa manière d'envisager le travail. C'est le réseau qui fait qu'on se sent moins seul, qu'on trouve des tuyaux, des coups de main, des infos pratiques, des manières de faire avancer un dossier. Le rendre trop visible, c'est finalement harmoniser de trop les manières de faire et enlever aux professionnels leur part d'initiative. » (E / Conseil Général).

Associé par plusieurs AS à la liberté d'action et à l'initiative personnelle, le travail en réseau se conçoit comme le symbole d'une résistance possible à un contrôle excessif par les employeurs des pratiques professionnelles : « *Il ne nous manquerait plus qu'on nous dise comment travailler en réseau !* » (E / Hôpital).

Définie comme « *la mise en débats entre le professionnel et lui* » (E / Hôpital) des solutions pouvant être envisagées, l'évolution de l'usager se développe au sein d'une configuration relationnelle favorisant la mise en perspective des propositions de l'AS avec sa capacité à donner son accord et à

⁴⁴² Ce décalage s'illustre rappelons-le par le peu de traductions du travail en réseau dans les fiches de poste, les déclinaisons des référentiels à travers ce support représentant une situation rare, en tout cas présentée comme tel, par les AS interrogés sur ce point. De façon générale, le lien entre référentiels et orientation des missions apparaît particulièrement ténu.

s'y investir en toute connaissance de cause. Cet espace d'échanges et de négociation justifie un travail en réseau dégagé de procédures institutionnelles trop prégnantes afin de laisser au professionnel l'opportunité de proposer des orientations adaptées à la problématique de l'utilisateur et à sa capacité d'investissement :

« Le travail en réseau fonctionne justement parce qu'il n'est pas totalement inclus dans le fonctionnement des services, parce qu'on a l'impression d'y retrouver une parole plus libre, un positionnement professionnel plus authentique et surtout une impression de pouvoir gérer son activité avec une plus grande autonomie, sans rendre systématiquement des comptes. » (E / Conseil Général).

Ce lien d'interdépendance entre autonomisation de l'utilisateur et autonomie des professionnels constitue une préoccupation centrale chez les AS rencontrés, tous l'ayant abordé en situation d'entretien. La notification du travail en réseau dans les référentiels acquiert dès lors un caractère antinomique avec le maintien de cette autonomie.

4. Référentiels et travail en réseau : une menace pour l'autonomie professionnelle.

L'aspiration à l'autonomie historiquement attachée à l'évolution de la profession et déontologiquement associée à l'exercice des missions⁴⁴³, s'accorde mal dans les discours des AS avec la reconnaissance du travail en réseau dans les référentiels. Des craintes s'expriment au sujet d'une réglementation de l'ensemble des actes de métier menaçant de supprimer à terme l'importance du relationnel informel en tant que moteur principal de l'exercice des missions et des marges de manœuvre décisionnelles nécessaires aux pratiques.

Dans un contexte général de bouleversement des repères traditionnels attachés au métier :

« La déstabilisation est donc générale pour tous les métiers sociaux dans la mesure où une part importante de l'activité relationnelle se retrouve aujourd'hui absorbée par des tâches matérielles et procédurales. Ce déplacement est vécu comme une déqualification de la fonction et une perte de sens pour la mission de développement de la personne. » (Mondolfo, 2001, p.7),

la notification du travail en réseau dans les référentiels sonne le glas d'une liberté de pensée et d'action ne pouvant se maintenir face à la normalisation grandissante des activités professionnelles. L'autonomie revendiquée est en passe de se transformer en autonomie plus restreinte à travers des démarches de réseaux formalisées et encadrées au même titre que le partenariat. Cette perspective est développée par plusieurs professionnels qui s'opposent fermement à une institutionnalisation excessive du travail en réseau, ses composantes autant formelles qu'informelles constituant à leurs yeux une caractéristique à défendre pour former des professionnels responsables et respectueux des repères éthiques et déontologiques⁴⁴⁴ : *« On est en train de fabriquer une génération de travailleurs sociaux qui sont prêts à exécuter et qui ne s'interrogent plus. »* (E / Hôpital).

⁴⁴³ Le code de déontologie des AS précise dans son article 7 intitulé « De l'indépendance et de la liberté » : *« L'Assistant de Service Social ne peut accepter d'exercer sa profession dans des conditions qui compromettraient la qualité de ses interventions. Il doit donc être attentif aux formes et conditions de travail qui lui sont proposées et aux modifications qui pourraient survenir. Tenant compte de la nature et des objectifs de l'organisme employeur, il s'assure qu'il peut disposer de l'autonomie nécessaire : pour choisir la forme de ses interventions et les moyens à employer ; pour décider de la poursuite ou de l'arrêt de son action. »*.

⁴⁴⁴ Notons que les 6 professionnels s'étant exprimés dans ce sens ont tous une ancienneté dans le diplôme et dans la profession supérieure à 11 ans, constat qui illustre l'importance du rapport entre réseaux informels et longévité professionnelle.

Pour beaucoup d'AS, les référentiels témoignent d'une démarche de plus en plus pressante de recensement exhaustif et de mise en conformité de l'ensemble des activités des professionnels à dessein de mieux organiser leur contrôle : *« On est déjà obligé de justifier de tout sans arrêt, nos sorties, nos visites, nos déplacements, etc. Bientôt on va contrôler nos coups de téléphone, nos rencontres, nos échanges, etc. »* (E / Conseil Général). La nature du travail en réseau et ses possibilités de mise en œuvre sont ainsi considérées comme étant menacées par une logique panoptique entretenue par les dirigeants, les fonctionnements les moins visibles et à ce titre les moins contrôlables du travail en réseau risquant à terme d'être supprimés.

Cette perspective d'une réglementation du travail en réseau fait écho dans les discours au risque d'une évolution radicale des activités de l'AS vers une application stricte de protocoles et de procédures aux dépends d'une appréhension concertée des missions en tant qu'*activité de résolution de problèmes* » (Dubar, 2003a, p.106). Le travail en réseau est alors vigoureusement défendu en tant qu'espace de réflexion et d'échange favorisant une recherche de sens :

« Tout devient réglementé, calculé, évalué... Je ne sais pas comment les usagers s'y retrouvent. Bientôt on va calculer le temps qu'on va devoir passer en entretien pour résoudre tel problème, le temps qu'on va devoir passer pour donner un coup de fil... C'est terrible. Heureusement que le réseau permet de prendre du temps, de se soutenir, d'échanger, de parler de choses et d'autres, de garder en fait ce qu'on a toujours fait. » (E / Conseil Général).

Les discours expriment la crainte d'une organisation de travail de plus en plus codifiée, modifiant la nature même des missions: *« On n'est pas là pour gérer des situations de façon automatisée, robotisée, mais bien pour accompagner des personnes en difficulté. Il y a quand même une grande différence. »* (E / Conseil Général). Les modifications des pratiques professionnelles susceptibles de découler des référentiels d'activité ne sont pas envisagées sous l'angle d'un progrès mais comme le signe d'une perte conséquente de créativité dans l'approche des problématiques : *« On a de moins en moins les coudées franches, on ne peut plus rien faire sans être obligés d'en référer à la hiérarchie. »* (E / Conseil Général). Cette évolution entraîne à terme la disparition du travail en réseau: *« Sans marge de manœuvre laissée à l'AS, ça n'est même plus la peine de parler réseau. »* (E / MSA), sa formalisation excessive se faisant aux dépends d'une adéquation à la problématique de l'utilisateur de ses modalités de mise en œuvre : *« (...) la négociation des règles de l'échange entre partenaires prenant le pas sur la recherche de solutions négociées aux problèmes que rencontrent les populations, pour devenir en soi le principe régulateur de la coopération. »* (Frigoli, 2005, p.87).

Le caractère inextinguible du rapport entre le travail en réseau et l'autonomie professionnelle est défendu. Considérée comme une dimension nécessaire à un exercice réfléchi des missions, l'autonomie trouve sa pleine expression dans la capacité des professionnels à travailler en réseau :

« Pour travailler en réseau, il faut être un minimum autonome, savoir ce que l'on veut, pouvoir analyser rapidement une situation et mobiliser avec intelligence et rapidité les gens qui vont pouvoir nous aider. Le partenariat, on a moins besoin d'être autonome. Il faut bien connaître les structures existantes et les contacter en fonction des situations. » (E / Entreprise).

Cette autonomie est présentée par les professionnels comme ne pouvant coexister avec des logiques d'évaluation portant davantage sur le respect par les professionnels des conditions de mise en œuvre du travail en réseau que sur les objectifs poursuivis et les résultats obtenus. La transparence du travail en réseau sous-tendue par les référentiels risque à terme d'orienter les compétences attendues de l'AS davantage vers une construction de démarches de réseau respectant strictement les cadres

institutionnels, et moins vers la recherche de moyens diversifiés pour améliorer la situation de l'utilisateur. Le travail en réseau est selon certains AS difficilement soluble dans une traçabilité des pratiques, telle que Chauvière (2007) la décline à partir du triptyque : *les référentiels et les schémas - les bonnes pratiques - l'évaluation* (p.63) permettant de figurer et d'encadrer l'ensemble des interventions sociales. La notification du réseau dans les référentiels d'activités est soupçonnée d'initier des pratiques réticulaires devant désormais se conformer à ce triptyque et la qualification du travail en réseau en tant que « bonne pratique » suscite des inquiétudes au niveau des critères d'évaluation pouvant être retenus : « *Tout ne peut pas correspondre à des référentiels. Comment évaluer le travail en réseau et surtout pourquoi l'évaluer ? Pourquoi d'un seul coup faudrait-il qu'il soit contrôlé alors qu'on a toujours travaillé comme ça.* » (E / Conseil Général).

L'association étroite entre l'autonomie professionnelle et le travail en réseau ne s'érige toutefois pas en modèle de contestation ou de contournement systématique des dispositions institutionnelles. La figure du réseau n'est pas *opposée* à celle d'un partenariat institutionnalisé mais plutôt *apposée* à ce dernier dans un mouvement de complémentarité, l'autonomie professionnelle étant définie comme un espace favorisant une articulation efficace des deux modes de coopération :

« *L'attachement à l'autonomie professionnelle se marque souvent dans une volonté forte de transformer les pratiques d'intervention dans un sens modernisateur perçu comme favorable aux usagers : méthodologie de projet, partenariat, travail en réseau, ouvertures sur les approches globales et communautaires, liaisons avec les nouveaux intervenants et les nouveaux dispositifs.* » (Bertaux, Schleret et Bernardi, 2000, p.223)⁴⁴⁵.

L'autonomie revendiquée par les professionnels ne correspond pas exactement aux définitions littérales du terme : « *droit, fait de se gouverner par ses propres lois* » ou bien encore : « *droit pour l'individu de déterminer librement les règles auxquelles il se soumet* » (Rey et al., 2005) qui sous-entendraient la possibilité de s'affranchir des règles institutionnelles pour exercer ses fonctions selon ses propres repères et ses propres normes. Les critiques et les réserves exprimées à l'égard des cadres institutionnels ne renvoient pas au souhait de leur disparition, mais insistent plutôt sur leur lourdeur et sur des choix organisationnels ne facilitant pas l'exercice des missions. Dit autrement, l'aspiration au maintien d'une autonomie suffisante ne répond pas à une volonté de ne plus tenir compte des contextes institutionnels, mais vise à garantir une marge de manœuvre suffisante au sein de ces mêmes contextes pour construire des réponses cohérentes aux problématiques à traiter. Dans cette orientation, l'autonomie renvoie plus précisément à un « *espace discrétionnaire* » défini comme un « *espace d'action où l'acteur peut choisir entre des alternatives, mais dans un milieu de dépendance.* » (De Terssac et Maggi, 2002, p.250), approche correspondant à une autonomie dans un cadre institutionnel fixant les frontières de l'activité professionnelle⁴⁴⁶.

Régulièrement dénommé « marge de manœuvre » par les professionnels rencontrés, cet espace discrétionnaire est clairement revendiqué comme une disposition favorisant la conjugaison des prescrits institutionnels avec la spécificité de chaque situation. Le rapport entre un institué global, général, et des problématiques singulières nécessite une réflexion et une intervention à chaque fois renouvelées au vu d'une impossible standardisation des réponses :

⁴⁴⁵ Ces auteurs font l'hypothèse que « (...) la protection de l'enfance et le service social polyvalent de secteur constitue le cœur de la résistance des travailleurs sociaux historiques à l'affaiblissement de leur autonomie professionnelle, même s'ils n'en ont pas toujours une conscience claire. » (p.223).

⁴⁴⁶ Cet espace d'évolution autonome au sein d'un cadre institutionnel aux règles clairement repérées peut renvoyer à ce que Cornélius Castoriadis nommait « hétéronomie » en opposition à « autonomie ».

« On sait bien ce qu'on a à faire, la mission est claire. Par contre, comment le faire, c'est une autre paire de manches, il n'y a pas deux situations qui se ressemblent, il faut à chaque fois imaginer la bonne intervention. » (E / Conseil Général).

Les AS définissent le rapport aux problématiques par une liberté d'action leur permettant de combiner les données institutionnelles, les caractéristiques de la situation à traiter, les éléments issus de l'expérience et les références théoriques. Les deux expressions de l'autonomie professionnelle (autonomie de réflexion et autonomie d'action) sont positionnées à l'interface du réseau et du partenariat en étant conjointement mobilisés pour favoriser une interpénétration cohérente des deux démarches :

« Le partenariat, on le connaît. On sait ce qu'il y a d'existant et quel service on peut solliciter pour répondre à la situation de l'usager, ce n'est pas là le problème. Le plus dur, c'est de trouver qui activer en premier, qui appeler en tant que personne, quelle est la personne dans le service qui selon nous va comprendre la situation, qui va nous aider le mieux, etc. Et aussi, de savoir par qui on commence, qui on appelle le premier, qui va nous filer un coup de main. Tout ça, c'est difficile mais en même temps, c'est ce qui fait l'intérêt du métier. Et c'est le plus souvent dans le travail en réseau que l'on trouve les réponses à toutes ces questions. » (E / Conseil Général).

La notification du travail en réseau dans les référentiels est fréquemment perçue comme la perte annoncée de cet espace discrétionnaire permettant une régulation entre les éléments appartenant au prescrit et les stratégies propres à chaque AS pour répondre au mieux à la situation rencontrée. En l'absence de sens conféré par les rédacteurs de la réforme à la coexistence dans les référentiels du travail en réseau et du partenariat se profile une délégitimation possible de cet espace discrétionnaire.

L'approche du travail en réseau par les référentiels est perçue comme une « *limitation de la confiance accordée à l'assistante sociale* » (E / Entreprise). Son activation à partir de la seule initiative des professionnels risque d'être supplantée par une finalité et une utilité dorénavant définies et évaluées par les responsables hiérarchiques, perspective ne pouvant qu'affaiblir les liens interpersonnels et interprofessionnels : « *A force de réglementer le travail en réseau, on va lui ôter tous ses aspects intéressants et le réduire à une pratique comme une autre où on nous dira ce qu'il faut faire et comment le faire.* » (E / Education Nationale).

Cette réduction potentielle de l'espace d'autonomie est évoquée essentiellement en termes d'autonomie relationnelle. La possibilité pour les professionnels de contacter des pairs, des acteurs susceptibles d'être compétents par rapport à la problématique à traiter, des personnes des entourages personnel et professionnel, constitue une dimension particulièrement importante qu'il convient de défendre :

« Si en plus on ne peut plus contacter qui on veut et quand on veut, on est mal... je n'ai pas envie de dévoiler tous mes contacts, toutes mes personnes ressources. Et puis c'est impossible à toujours évaluer si on est dans le cadre ou pas, et il ne faudrait pas que tout rentre absolument dans le cadre. Sinon, quand je discute avec une collègue d'une situation autour d'un café et qu'elle me donne des idées, je mets ça où ? C'est du temps informel mais ce n'est pas du temps de perdu. Je glane des infos qui vont m'être utiles et en plus on échange sur plein de trucs, cela fait aussi du bien. Le lien, ce n'est pas que valable pour les usagers ! » (E / Conseil Général).

Les craintes concernant la place accordée au travail en réseau dans les référentiels portent en effet en grande partie sur l'éventualité d'une modification substantielle du tissu relationnel intrinsèque aux démarches réticulaires. L'officialisation de celles-ci peut entraîner une transformation radicale de la nature des liens entretenus avec les acteurs sollicités et avec les usagers, et à ce titre modifier de façon conséquente les contours de l'espace discrétionnaire.

4.1. Les référentiels comme facteurs potentiels de modification du réseau relationnel.

Dans les discours recueillis, la perspective d'une application stricte des référentiels est considérée comme susceptible de reconfigurer les relations entre acteurs, la possible mainmise des institutions sur les démarches de réseau modifiant la nature et l'intensité des liens engagés. De l'avis de certains professionnels, la promulgation du réseau dans les référentiels s'est opérée sans une reconnaissance préalable de son intérêt dans l'exercice des missions de Service Social et les référentiels sont porteurs de l'image d'un travail en réseau *décrété* plutôt que *reconnu*.

Cette normalisation d'une pratique peu connue car majoritairement versée dans l'informel risque selon certains professionnels d'entraîner une fragilisation des relations personnelles et professionnelles engagées au-delà des dynamiques partenariales existantes. L'espace discrétionnaire est défini par la possibilité de construire un environnement relationnel singulier car dépendant des choix de l'AS quant aux acteurs sollicités et au registre de communication retenu. Partagés entre partenaires institutionnels et connaissances personnelles, les contacts s'établissent en partie sur des facteurs subjectifs tels la confiance, le partage de valeurs communes, la réciprocité dans les « coups de main ». Les relations établies oscillent entre des échanges de nature professionnelle et des propos plus familiers en lien avec le degré d'affinités unissant le professionnel à son interlocuteur.

Les AS défendent une corrélation partenariat / travail en réseau régulée par l'espace discrétionnaire, corrélation qui se caractérise par la nature des interactions établies entre les différents acteurs du réseau. L'autonomie est présentée comme un facteur central de connexion entre le travail en réseau et le partenariat, les relations informelles permettant de personnaliser les modalités de coopération, d'adapter le partenariat existant à la situation de l'utilisateur et d'opérer ainsi la transition entre un partenariat existant et un partenariat investi :

« Dans la plupart des cas, on sait quel va être le partenariat à mettre en œuvre par rapport à une situation qu'on ne pourra pas traiter seule. Mais chaque situation étant différente, on ne peut pas résoudre une situation dans une application automatique du partenariat, même si je trouve que les plus jeunes [cf. les AS] ont cette habitude là. Le réseau, ça permet de voir comment on utilise ce partenariat au mieux pour qu'il ait du sens par rapport à l'utilisateur, et aussi qui choisir au sein de ce partenariat pour être sûr que la situation avance. » (E / Conseil Général).

L'élaboration d'un partenariat répondant aux besoins et à la demande de l'utilisateur découle ainsi directement de l'autonomie associée au travail en réseau. Les référentiels sont perçus comme menaçant cette complémentarité entre les deux démarches en n'offrant qu'un partenariat formel. La suppression d'un partenariat investi et personnalisé grâce à l'espace discrétionnaire laisserait la place à un partenariat difficilement utilisable puisque peu nourri par un univers relationnel favorisant son adéquation à la situation traitée. L'espace discrétionnaire est revendiqué comme le principe actif d'une dynamique de déclinaison du partenariat par le travail en réseau, et la proximité représentationnelle du

réseau avec la question du lien et avec le partenariat trouve dans cette interdépendance sa pleine expression⁴⁴⁷.

Les réserves exprimées à l'encontre des référentiels portent sur le devenir de la mobilisation conjointe des contacts formels et informels dans l'approche concertée des problématiques. L'investissement partenarial est garanti par l'entremise du réseau et la centralité de la dimension relationnelle autorise la considération des différents réseaux mobilisables par chaque AS comme structurant le capital social nécessaire à son inscription dans les démarches de coopération. Défini en tant qu' « *ensemble des ressources actuelles ou potentielles qui sont liées à la possession d'un réseau durable de relations plus ou moins institutionnalisées d'interconnaissance et d'interreconnaissance* » (Bourdieu, 1980, p.2), le capital social apparaît indissociable du réseau présenté par chaque AS rencontré⁴⁴⁸ comme un support relationnel permettant autant un soutien en termes de gestion des problématiques complexes qu'une instance de régulation des rapports personnels et professionnels entre acteurs sollicités dans une démarche de coopération.

La construction et l'actualisation des réseaux personnels et professionnels constituent pour beaucoup d'AS des démarches nécessaires pour parfaire les actions engagées et ne pas se contenter d'une application de procédures standardisées. Les dynamiques de réflexion, de circonspection, d'analyse, d'information et de recherche d'objectivité sont à ce niveau fortement revendiquées en tant que valeurs constitutives de la compétence professionnelle des AS, valeurs construites, confortées et mises en application dans le travail en réseau.

En refusant leur considération en tant que simple agent réduit à appliquer « *docilement* » (E / Conseil Général) les directives organisant le traitement de la question sociale, les AS rencontrés se positionnent en tant qu'acteurs sociaux capables d'influer sur l'évolution des problématiques individuelles, collectives ou familiales. Cette revendication identitaire se forge à l'aune d'un capital social au sein duquel la dimension relationnelle portée par le réseau constitue la base du positionnement professionnel. A la condition du maintien d'un capital relationnel conséquent et régulièrement entretenu, plusieurs AS déclarent que la nécessité de se maintenir informé des changements de dispositions légales et d'organisation des missions trouve dans le réseau le moyen de répondre à cette exigence.

Le maillage relationnel entretenu au fil des années facilite l'accès aux informations que les voies officielles peinent parfois à transmettre dans des délais rapides ou pour lesquelles la recherche s'avère quelque peu ardue. Le réseau permet un gain de temps non négligeable dans l'actualisation des données législatives et administratives, la sollicitation des collègues de bureau, l'appel à d'anciennes collègues de promotion ou la sollicitation d'AS ayant l'expérience de situations similaires à celle devant être traitée constituant des pratiques très répandues : « *L'autre jour, j'ai eu un usager qui avait été victime de l'incendie de sa maison. J'ai contacté une collègue AS qui avant moi avait été confronté au problème et qui savait bien comment faire par rapport aux assurances.* » (E / Conseil Général).

Le souci de maîtriser l'évolution des textes et des dispositifs se déploie à travers une personnalisation du partenariat. Le passage d'un partenariat existant à un partenariat investi s'effectue souvent grâce à l'élaboration de liens privilégiés avec un des acteurs de l'institution partenaire. Par exemple, il ne s'agit pas tant de contacter la CAF que d'entrer en contact avec une personne particulière de cette administration, démarche présentée comme le gage d'une écoute plus attentive et d'un traitement plus

⁴⁴⁷ cf. la structure du noyau central de la représentation.

⁴⁴⁸ Observons que tous les AS ont indiqué, sans exception, posséder un réseau « propre » susceptible d'être activé par rapport à certaines problématiques.

opérationnel de la situation présentée⁴⁴⁹. Au-delà d'un devoir d'actualisation des connaissances⁴⁵⁰, le réseau permet d'obtenir des informations plus « opérationnelles » (E / Education Nationale), la différence entre réponses « standardisées » produites par l'activation du partenariat et réponses plus ciblées obtenues par le recours au réseau étant à plusieurs reprises évoquée.

L'importance des pairs AS est à nouveau mise en avant, la solidarité de métier constituant un vecteur central dans l'instauration et le maintien de l'espace discrétionnaire. La proximité entre AS est présentée comme étant plus importante que dans les autres métiers du social, phénomène expliqué par « la nécessité de se serrer les coudes » (E / Conseil Général) face à des problématiques décrites complexes, mais également par une tradition attachée au métier que beaucoup souhaitent voir perdurer : « *C'est important qu'entre assistantes sociales, on s'entraide, c'est aussi ça notre métier.* » (E / Hôpital). Le contact privilégié entre AS est justifié par une sensibilité partagée vis-à-vis des problématiques et par des a priori positifs en termes d'aide : « *Entre AS, on se comprend rapidement et je suis certaine que ma demande d'aide sera reçue 5 sur 5.* » (E / Conseil Général). Une crainte est toutefois à plusieurs reprises formulée par les « anciennes » vis-à-vis des « nouvelles » qui s'engageraient moins dans ce devoir de solidarité et qui ne respecteraient pas la réciprocité des services rendus :

« Les jeunes diplômés sont moins dans l'échange. Elles demandent des infos mais quand il faut qu'elles en donnent, il n'y a plus personne. Je ne supporte pas cette attitude. On a toutes besoin les unes des autres, il ne faut pas s'enfermer dans nos missions. » (E / Education Nationale).

L'ensemble des relations formelles et informelles favorisées par l'espace discrétionnaire est ainsi considéré comme nécessaire au maintien des trois propriétés attachées au travail en réseau :

- Un ajustement permanent des connaissances exigées par les missions.
- Une adéquation des interventions aux situations à traiter.
- Des interactions entre AS destinées à entretenir et à renforcer l'appartenance à un groupe, appartenance constitutive du capital social (Lallement, 2006).

Ces propriétés sont aux yeux des AS menacées par une formalisation du travail en réseau qui viendrait à terme modifier les dynamiques relationnelles avec l'utilisateur. La perspective d'une réduction de l'autonomie des professionnels est à plusieurs reprises mise en lien avec la nature des relations avec l'utilisateur entretenues au sein d'une démarche de réseau.

4.2. Des référentiels à même de modifier le rapport à l'utilisateur.

Contrairement à l'impact majoritairement considéré comme négatif des référentiels sur l'autonomie professionnelle, les discours des AS sur le rapport entre la notification du travail en réseau dans les référentiels et la place des utilisateurs sont plus partagés. Ils oscillent entre une appréhension positive liée à une prise en compte différente de l'utilisateur et une considération plus réservée nourrie par la crainte d'une restriction de l'espace d'évolution de l'utilisateur consécutive à la diminution des marges de manœuvre des professionnels. Un seul AS minimise les effets de la réforme sur les pratiques de réseau:

⁴⁴⁹ Rappelons que dans les discours des AS le partenariat est très majoritairement présenté à travers les institutions, à l'inverse du réseau souvent présenté à travers des personnes physiques.

⁴⁵⁰ Nous utilisons sciemment le mot « devoir » pour rendre compte d'une tendance exprimée par plusieurs AS au cours des entretiens, l'obligation de se maintenir informé des évolutions législatives et institutionnelles étant posée comme une des composantes déontologiques de la profession.

« Déjà en 1976, le préalable à toute action, c'était l'implication des usagers afin d'éviter de mettre en place une action inadaptée. Aider la personne à se mettre en mouvement est le préalable à toute intervention sociale. Le réseau dans les référentiels ne va pas changer grand-chose. » (E / Education Nationale).

En posant l'existence d'un lien indéfectible entre l'utilisateur et les démarches de réseau : *« Dès qu'on dit travail en réseau, l'utilisateur y est forcément impliqué. » (E / Conseil Général)*, plusieurs professionnels sont d'avis que les référentiels peuvent favorablement modifier la place de l'utilisateur : *« Le réseau dans les référentiels permet selon moi de faire advenir l'utilisateur en place de partenaire à part entière. » (E / Education Nationale)*. Les référentiels sont susceptibles de favoriser une nouvelle distribution des rôles grâce à *« une nouvelle dimension dans la relation avec l'utilisateur » (E / CMP)*, ce dernier devenant un élément pleinement constitutif de la structure « réseau » : *« Professionnels et usagers constituent un même réseau. » (E / Entreprise).*

Dans cette optique, les référentiels renforcent la participation attendue et recherchée de l'utilisateur en officialisant une préoccupation des professionnels parfois insuffisamment mesurée à sa juste valeur :

« Le réseau dans les référentiels ne changera rien dans ma façon de travailler mais cela a peut-être le mérite de reconnaître la place que nous nous efforçons de donner à l'utilisateur. Nous sommes depuis longtemps sortis d'une considération de l'utilisateur comme un assisté ou un client, en essayant de lui donner une place active et participative, mais on a parfois l'impression que cette évolution n'est pas repérée. Le réseau dans les référentiels va peut-être favoriser la reconnaissance de cette évolution. » (E / Conseil Général).

Dans le même temps, l'imprécision définitionnelle des référentiels est à nouveau déplorée : *« Mais finalement de quel réseau parlent les référentiels ? Du travail en réseau qu'on fait avec les collègues ou les partenaires, ou alors du réseau au niveau de l'action collective ? Où est-ce les deux à la fois ? » (E / Hôpital)*. La perspective de référentiels englobant la totalité des modalités d'intervention de réseau sans clairement les distinguer est abordée avec circonspection, la place de l'utilisateur s'envisageant de façon différente selon les définitions retenues. Dans une considération du travail en réseau répondant à la sollicitation du réseau secondaire, les référentiels sont positivement connotés à travers la reconnaissance de la place plus conséquente pouvant être accordée à l'utilisateur dans la mobilisation collective engagée autour de sa situation :

« Du coup, les référentiels devraient permettre que l'implication attendu de l'utilisateur ne soit pas qu'un vœu pieux. Le fait que le travail en réseau soit dans les référentiels va nous forcer à réfléchir sur la place qu'on donne réellement à l'utilisateur dans les contacts qu'on prend à droite à gauche. » (E / Conseil Général).

A l'inverse, l'appréhension du réseau en tant que travail initié avec le réseau primaire de l'utilisateur ou en tant qu'implication de l'AS dans des actions collectives génère davantage de retenues quant à sa notification dans les référentiels, la réforme pouvant se solder pour certains professionnels par une modification radicale de leur activité :

« En même temps, si c'est pour qu'on développe le travail en réseau en réunissant tout le réseau de l'utilisateur et en travaillant avec, moi je ne sais pas faire, je ne suis pas formée à ça. Et puis, je ne suis pas forcément convaincue du bien-fondé de ces approches... Comme si l'approche individuelle était dépassée. » (E / Conseil Général)⁴⁵¹.

⁴⁵¹ Par rapport à ce qu'ils estiment être un manque de formation à l'approche collective, plusieurs AS indiqueront solliciter dans ce domaine des CESF plus rompus selon eux à cette approche.

Au-delà de ces différences de perception, la réforme représente pour d'autres professionnels l'occasion de s'engager dans des pratiques innovantes en se décalant de la traditionnelle relation AS / usager. Le travail en réseau entraîne aux yeux de certains la nécessité « *d'accepter un positionnement différent par rapport à l'usager* » (E / Hôpital) en permettant « *une plus grande proximité avec l'usager* » (E / Hôpital) et en lui accordant une autre place :

« L'action collective et le travail en réseau permettent d'impliquer les usagers dans la résolution d'un problème plus global, de responsabiliser les usagers, valoriser leur estime de soi en leur permettant de devenir acteurs de prévention, et de les respecter en tant que citoyens. » (E / Education Nationale).

La réforme de 2004 initie une nouvelle considération de l'usager à travers une refonte des contours de la profession : « *Le réseau dans les référentiels va permettre d'innover au niveau de certaines pratiques et de faire évoluer le métier. De ce côté-là, ce n'est pas un mal.* » (E / Conseil Général). Pour un nombre conséquent d'AS, la reconnaissance du travail en réseau par les référentiels va engendrer un rapport différent avec l'usager : « *C'est sûr que si cela devient une démarche codifiée, contrôlée, cela va changer nos relations avec les usagers.* » (E / Hôpital).

La place de l'usager dans les référentiels d'activités suscite de nombreuses interrogations sur le rapport inégal entre l'importance acquise par le travail en réseau et les conditions de sa mise en œuvre, situation pouvant à terme se révéler contre-productive au niveau des personnes suivies :

« Le travail en réseau dans les référentiels d'activités, cela veut dire qu'il va falloir le mettre en place, ce sera moins une option facultative. Il va falloir montrer qu'on développe le travail en réseau au risque de faire passer en second plan la relation individuelle qui dans beaucoup de situations reste efficace. J'ai peur que le réseau devienne la panacée et que l'usager s'y trouve pris au piège. » (E / Entreprise).

La notification du travail en réseau dans les référentiels est perçue comme un risque de voir cette pratique « échapper » à l'AS et à l'usager, au niveau de l'appréciation de son opportunité et des conditions de sa mise en œuvre. La perte de l'autonomie des professionnels est clairement envisagée comme étant directement préjudiciable à l'usager.

Ce sentiment d'une menace planant sur l'accompagnement de l'usager est à nouveau relié au contexte de restriction budgétaire et de diminution de postes, les référentiels issus de la réforme étant soupçonnés d'annoncer des interventions plus « économiques ». Victime de la promulgation des actions collectives, l'usager deviendrait un prétexte pour initier un changement de pratiques dont il ne serait pas nécessairement le premier bénéficiaire :

« On dirait qu'il faut maintenant à tout prix travailler en réseau, comme si on ne devait plus travailler avec l'usager autrement qu'en réseau. Mais d'une part on n'a pas forcément les moyens de le mettre en place, et d'autre part, je pense que ce n'est pas adapté à toutes les situations qu'on rencontre. Et puis il y a certainement des enjeux qu'on ne nous dit pas. Le réseau est peut-être le moyen facile de travailler avec moins de moyens, par exemple en informant un maximum d'usagers sur un temps très court. Parfois, cela peut être intéressant, mais cela peut être aussi très inadapté. » (E / Conseil Général).

La répétition du terme « réseau » dans les référentiels est ressentie comme une orientation injonctive et le risque de pressions institutionnelles visant à orienter de plus en plus les missions vers ces modalités

d'intervention est considéré comme réel. Selon une majorité de professionnels, l'approche des situations par l'outil « travail en réseau » doit faire l'objet d'une grande circonspection en considérant cette démarche comme une éventualité et non comme une réponse systématique et transférable à toutes les problématiques. La formalisation du travail en réseau à travers les référentiels est considérée comme pouvant se solder par des pratiques en inadéquation à la problématique à traiter. La réforme annonce une inversion de la portée du travail en réseau en réduisant les initiatives de l'utilisateur et la prise en compte de son avis : « *Le travail en réseau, c'est intéressant dans le cadre d'un projet qui vient de l'utilisateur. C'est contre-productif si cela vient d'en haut sans tenir compte des utilisateurs.* » (E / CMP).

L'individualisation des réponses apportées à l'utilisateur reste ainsi une valeur étroitement associée à la profession d'AS. L'institutionnalisation du travail en réseau est ressentie comme susceptible de fragiliser cette pratique en détachant l'utilisateur de la dynamique relationnelle traditionnellement engagée avec lui, perspective freinant l'investissement de certains professionnels dans ces nouveaux modes d'intervention :

« Le réseau dans les référentiels, je pense que c'est une volonté politique avec un intérêt de décloisonnement, de simplification. Il y a toujours cette tendance à simplifier les portes pour les utilisateurs, mais vu que ce n'est pas forcément accompagné par une réflexion... Les assistantes sociales, contrairement aux éducateurs, sont encore très inscrites dans une relation duelle, très attachées au secret professionnel. Et il y a pas mal de collègues, peut-être des collègues d'un certain âge, pour qui ça va être une trahison de l'utilisateur. » (E / Hôpital).

La formalisation du travail en réseau dans les référentiels entraîne des inquiétudes sur une modification profonde des caractéristiques de la profession. Les orientations sous-tendues par les référentiels d'activités se révèlent problématiques pour beaucoup d'AS à travers notamment l'existence d'un décalage conséquent entre incitation à orienter les pratiques de terrain dans une dimension réticulaire et pratiques marquées par une tradition d'accompagnement personnalisé de l'utilisateur.

Ce décalage entre référentiels d'activités et repères traditionnels associés aux pratiques fait l'objet d'interrogations récurrentes chez les professionnels rencontrés au niveau des contenus de formation dispensés aux étudiants. Plusieurs AS établissent un lien entre leurs réserves exprimées à l'encontre des référentiels et l'enseignement du travail en réseau au sein des centres de formation. La crainte d'une modification des fondamentaux de la profession est à plusieurs reprises exprimée :

« J'aimerais bien savoir comment est traitée la question du travail en réseau dans les écoles. Il ne faudrait pas que les AS deviennent des spécialistes du travail en réseau et qu'elles oublient ce qui a toujours été au cœur de notre métier à savoir la relation privilégiée avec l'utilisateur. Si c'est pour que les AS deviennent uniquement des animateurs d'actions collectives, je ne suis pas d'accord, ce n'est pas notre métier. » (E / Entreprise).

Cette crainte interroge la capacité des référentiels à établir une continuité entre le travail en réseau abordé en tant que contenu de formation d'une part et en tant que pratique de terrain d'autre part. La considération des référentiels d'activités et de formation comme annonciateurs d'une rupture avec les repères traditionnellement associés à la profession est nettement partagée par les AS en poste.

Les propos des AS et des responsables de formation témoignent d'un engagement partagé sur la question du travail en réseau et d'une vigilance concernant des approches de cette pratique qui ne recueilleraient pas l'assentiment des professionnels. Le travail en réseau ne constitue pas une activité

secondaire, étant au contraire placée au centre des préoccupations des professionnels et des responsables de formation en tant qu'espace possible de créativité et d'organisation cohérente des missions.

L'attachement repéré au travail en réseau au regard de l'autonomie et de l'identité professionnelles montre une revendication de cette pratique comme relevant pleinement des prérogatives de l'AS. Les avis exprimés au sujet des référentiels peuvent être appréhendés comme participant à une professionnalisation devant être réaffirmée.

5. Le travail en réseau comme espace d'expression identitaire.

L'histoire de la profession témoigne d'une aspiration constante à la reconnaissance et à la spécificité de la fonction d'AS dans le paysage évolutif du travail social. La forte structuration de la profession autour d'une dynamique associative (ANAS) et d'une disposition singulière, le secret professionnel, est considérée par beaucoup d'AS comme une nécessité, en évitant notamment la dissolution de la profession dans l'appellation générique « travailleurs sociaux » : *« D'accord, on est des travailleurs sociaux, mais on est avant tout des AS. C'est important de le rappeler. »* (E / Hôpital)⁴⁵².

La revendication partagée d'un corps de métier spécifique engage les AS à porter un regard attentif aux évolutions susceptibles d'en modifier les contours ou les conditions de son exercice, et le nombre conséquent de professionnels rencontrés se déclarant pleinement concernés par la réforme de 2004 confirme cette vigilance.

L'ancienneté des démarches coopératives à travers l'articulation des interventions individualisées et des actions collectives ne permet pas de considérer le travail en réseau comme une démarche strictement nouvelle, au-delà du caractère innovant de certaines pratiques, tels l'ISIC ou le DSL. Les référentiels abordant le travail en réseau ne constituent pas une rupture caractérisée, les dynamiques réticulaires préexistant à leur promulgation, mais ils sont toutefois l'objet de positions tranchées quant à leurs effets. Ces positions portent sur les risques d'une modification trop importante de certains repères et par là-même d'une atteinte à l'identité professionnelle.

Appartenant aux « *professions installées confrontées à leur propre transformation* » (Aballéa, 2000, p.104), les AS ont du s'adapter aux dispositions issues des lois de décentralisation de l'action sociale et à l'évolution des modalités d'approche et de traitement des problématiques, les transformations rapides des contextes professionnels et des organisations institutionnelles nécessitant des ajustements permanents :

« Face à l'apparition de professionnels portés par les dispositifs nouveaux, face à la concurrence avec les bénévoles associatifs avec qui elles [les AS] doivent désormais compter, mais aussi face à la rencontre « obligée » avec les acteurs du système politique local, la recherche d'une spécificité professionnelle constitue un enjeu certain (...) » (Saint-Martin, 1999, p.15).

L'introduction de nouveaux acteurs ainsi que l'influence perceptible des données économiques et des logiques managériales ont affecté les pratiques de réseau, sans toutefois conduire à leur abandon. Les AS rencontrés se montrent catégoriques quant à l'impossibilité de renoncer à cette appréciation partagée des situations.

⁴⁵² Aucun professionnel rencontré n'emploiera l'expression « travailleur social » pour qualifier sa profession ou définir ses fonctions.

Cette volonté de maintenir le travail en réseau comme une composante essentielle de la profession ne se traduit pas par un refus des référentiels, la nécessité d'une adaptation permanente du métier aux données sociétales, économiques et sociales constituant un pré-requis suffisamment moteur pour limiter les oppositions radicales à toutes velléités de changement. Les réserves exprimées portent plutôt sur le devenir de la posture de l'AS au sein des démarches de coopération et se rassemblent dans un questionnement central que nous rappelons : la notification du travail en réseau dans les référentiels correspond-elle à la reconnaissance d'une modalité d'intervention traditionnellement attachée à la profession ou inaugure-t-elle une nouvelle organisation générale des missions dans un maillage partenarial au sein duquel l'engagement de l'AS ne relèverait plus de l'espace discrétionnaire mais de directives institutionnelles clairement établies ? Appuyés par les réflexions des responsables de formation, les propos des AS oscillent entre un renforcement par les référentiels du travail en réseau en tant que compétence professionnelle et une institutionnalisation des démarches réticulaires préfigurant à court terme une possible déprofessionnalisation⁴⁵³.

Le système représentationnel précédemment dégagé et les avis émis sur les référentiels peuvent ainsi être reliés à une dynamique de professionnalisation trouvant en partie son expression dans le travail en réseau, et pouvant être à ce titre fragilisé dans l'hypothèse d'une transformation notable des conditions de sa mise en œuvre.

5.1. Le travail en réseau comme espace de mise en œuvre de la professionnalité.

Les appréciations recensées sur la place du réseau au sein des référentiels témoignent d'une préoccupation partagée sur les conditions du maintien d'un espace discrétionnaire nécessaire à l'exercice des missions.

Cette revendication d'une autonomie conséquente ne se traduit pas dans les discours comme la recherche d'un entre-soi nourri par une appropriation corporatiste du travail en réseau : aucun AS rencontré ne le définit comme une pratique exclusive de la profession. A l'inverse, son caractère transversal marqué par son inscription dans les référentiels d'autres professions du secteur est désigné comme susceptible à terme de diluer la singularité de l'AS. Les appréciations sur le travail en réseau s'inscrivent dans des enjeux de professionnalisation qui témoignent de la permanence des questionnements identitaires.

La professionnalisation correspond à un processus dynamique mis en œuvre par des groupes singuliers pour transformer leur métier en profession. C'est au début du 20^{ème} siècle que la sociologie anglo-saxonne a établi la différence entre « occupation » et « profession »⁴⁵⁴. Les travaux fondateurs de Carr-Saunders et de Wilson (1933) ont défini la « profession » par la maîtrise d'un savoir spécialisé, un accès réglementé par le biais d'une formation et une utilité sociale découlant des thèses de Durkheim prônant l'utilité des groupes professionnels pour une régulation de l'activité économique nécessaire au maintien de la cohésion sociale⁴⁵⁵. Les « occupations » désignent les activités relevant davantage du travail manuel et par la dépendance à une organisation salariale.

Dans une approche dénommée « fonctionnaliste » par Dubar et Tripier (2005), la profession agit tel un régulateur social, tel un élément garant d'une organisation sociétale construite sur une « (...) *totalité*

⁴⁵³François Aballea (2002) met en parallèle le processus de déprofessionnalisation avec l'institutionnalisation grandissante des pratiques et des organisations.

⁴⁵⁴ Ces deux mots sont à lire et à prononcer dans leur signification anglo-saxonne.

⁴⁵⁵ « *Les professions impliquent une technique intellectuelle spécialisée, acquise au moyen d'une formation prolongée et formalisée et permettant de rendre un service efficace à la communauté* » (Alexander Morris Carr-Saunders et Paul Alexander Wilson, 1933, p.284, cité par Claude Dubar et Pierre Tripier, 2005, p.74).

fonctionnelle moderne et stable » (p.75). Le sociologue américain Parsons insiste sur les théories de Durkheim en dégagant un idéal-type de la profession à partir de deux indicateurs : une compétence reconnue et l'adhésion des travailleurs concernés à un code éthique structurant le groupe professionnel et organisant sa cohésion dans une volonté d'œuvrer pour le bien commun :

« L'exemple-type du professionnel est, pour Parsons, le médecin, qui n'a pas simplement pour fonction de guérir individuellement chacun de ses patients (autant que faire se peut), mais aussi de réguler, pour la société dans son ensemble, la « déviance » que constitue la maladie. » (Pillon et Vatin, 2007, p.291).

L'apport attendu de la profession à la cohésion sociale est clairement posé et l'exemple ci-dessus fait directement écho à la situation des AS amenés depuis l'émergence de la profession à articuler la résolution des difficultés individuelles avec la participation au maintien d'une certaine paix sociale (Verdès-Leroux, 1978).

La distinction opérée entre « profession » et « occupation » clarifie les enjeux de la professionnalisation des AS. La dimension de professionnalisation est introduite par Merton puis développée par Hughes dans une approche dite « interactionniste » des groupes professionnels. Il ne s'agit plus tant d'établir un idéal-type de chaque profession mais d'étudier les différentes dynamiques à l'œuvre entre les groupes et entre les individus pour organiser la transformation d'une « occupation » en « profession », et défendre celle-ci vis-à-vis des aspirations d'autres groupes ou d'autres individus. Dans cette approche, les dynamiques de professionnalisation sont pour Hughes le produit d'une combinaison entre ces interactions - interactions avec l'environnement du groupe et interaction entre les membres du groupe - et les trajectoires biographiques individuelles. Le statut d'une profession ne peut être défini a priori, se forgeant dans la mobilisation des différents enjeux régulant les interrelations entre les individus et entre les groupes. La culture professionnelle se pose comme un vecteur des valeurs inhérentes à la profession à travers les prises de position et les agissements de ses différents représentants. L'approche des activités professionnelles d'un groupe ne peut par conséquent « (...) ignorer les processus identitaires se jouant dans l'espace de travail. » (Blin, 1997a, p.52).

Au-delà d'une différenciation anglo-saxonne profession/occupation/ ne recouvrant pas exactement la terminologie française profession/métier du fait du caractère pluri définitionnel du mot « profession » (Dubar, 2002, p.127-145), la profession d'AS peut se prévaloir autant de l'approche fonctionnaliste que de l'approche interactionniste, convoquant autant autour de sa genèse que de ses enjeux actuels la question récurrente de la reconnaissance et de l'identité professionnelle. L'approche diachronique de l'activité des premières travailleuses sociales a montré en effet leur engagement rapide dans un processus de professionnalisation ayant abouti à la considération de la profession d'AS en tant que figure emblématique du travail social en la structurant sur les deux piliers que Hughes dénomme « licence » (diplôme) et « mandate » (mandat).

Est définie par « licence » l'autorisation d'exercer certaines activités, autorisation dont ne bénéficient pas d'autres groupes professionnels. Il s'agit, à l'instar de la prescription médicamenteuse strictement réservée aux médecins, de dégager des activités singulières, de les faire reconnaître et de les défendre en tant que prérogatives de la profession. La demande de création d'un ordre professionnel s'est visiblement inscrite dans cet objectif et le secret professionnel constitue un attribut que les AS se sont toujours attachés à défendre.

Caractéristique particulière à la profession d'AS, le code de déontologie demeure une référence structurant la profession autour de valeurs propres et protégeant celle-ci contre les risques de détournement des pratiques et de perte de sens dans leur accomplissement. Code de déontologie et

secret professionnel constituent des éléments forts de la « licence » définie par Hughes⁴⁵⁶, leur nécessité étant régulièrement fermement revendiquée comme un axe fondamental de positionnement des pratiques vis-à-vis des employeurs, des usagers et des autres acteurs intervenant dans le champ du social :

« Une clarification s'impose pour ne plus leurrer les employeurs, les usagers et les professionnels : soit en supprimant le code de déontologie et le secret professionnel auquel cas nous assisterons à l'enterrement prochain de la profession d'assistante sociale avec ses prérogatives particulières, soit en donnant à cette profession, par voie législative, les moyens de respecter et de faire respecter sa déontologie. » (Mabon, 2003, p.101).

Les modalités de coopération, dont le travail en réseau, sont le théâtre d'une mise en apposition, parfois d'une mise en opposition, des légitimités et renvoient les AS à une affirmation ou une réaffirmation de leurs compétences. La portée du « mandat » que définit la revendication par un groupe d'exercer une fonction spécifique prend ici une couleur particulière dans un champ du travail social dans lequel la segmentation des tâches et des interventions s'avère complexe, l'entrecroisement des problématiques présentées par les usagers nécessitant le plus souvent davantage une complémentarité des interventions plutôt que leur addition ordonnée. La question de la légitimité des interventions est au cœur des préoccupations des AS, leur relégation dans le domaine de l'intuition ou du seul bon sens étant depuis longtemps présentée comme étant antinomique avec une démarche de professionnalisation :

« Au souhait de « nombre », ajoutons celui de « qualité ». Les Assistantes Sociales en activité sont pour la très grande majorité à la hauteur de la tâche, mais il faut améliorer encore la formation des futures Travailleuses, rejeter la préparation hâtive faite en quatre mois. Cette simili-science est presque plus dangereuse que la complète ignorance et nous comprenons bien qu'un important chef de Service Social refuse ce titre d'Auxiliaire Sociale à celles qu'elle nomme plus justement des « coursières ». Ne disons pas : toute personne intelligente, pourvu qu'elle soit douée de tact et de bonne volonté n'a pas besoin de formation préalable. Le Service Social doit être fait par des professionnelles qualifiées. » (Bougé, 1942, p.62).

Convoquant dans un même espace coopératif les « licence » et « mandat » des AS avec les « licence » et « mandat » des autres acteurs concernés, le travail en réseau est traversé par une double préoccupation : élaborer collectivement une solution raisonnée et concertée de certaines problématiques et (ré)affirmer la légitimité et la spécificité de la posture professionnelle des AS engagés dans cette dynamique. Cette légitimité est posée au regard de pratiques de réseau transversales à plusieurs professions du secteur. Les avis oscillent entre l'évidence d'une conceptualisation du travail en réseau devant être partagée : *« C'est évident qu'il ne peut pas y avoir que nous à être formés au travail en réseau, les autres travailleurs sociaux sont également dans cette pratique. »* (E / Conseil général) et la perte d'une compétence réservée à certains professionnels dont les AS : *« Si tout le monde se met maintenant à travailler en réseau... »* (E / Education Nationale).

Désignant des :

« (...) aptitudes et une expérience non réductible à la définition d'un poste ou d'un ensemble de tâches, aptitudes ou expérience qui peuvent être mutualisées dans un atelier renvoyant à l'idée d'un capital collectif permettant à l'organisation de fonctionner, malgré les

⁴⁵⁶ On peut également ajouter comme le relève Michel Autès (1999, p.222) le maintien d'une formation à dominante professionnelle assurée par des écoles ou des centres de formation ne relevant pas de l'Education Nationale, situation renforçant une transmission entre soi des valeurs et des connaissances attachées à la profession.

insuffisances, les contradictions ou l'incomplétude des règles officielles. » (Braem et Aballéa, 2002, p.5),

la professionnalité fait écho à la question de l'expertise qui se décline sous trois dimensions : une dimension technique qui renvoie à la maîtrise de techniques spécifiques à la profession, une dimension sociale qui concerne la capacité du professionnel à se situer dans son environnement socioprofessionnel et une dimension gestionnaire qui désigne la capacité du professionnel à organiser son temps et à mobiliser les moyens d'action en fonction de la tâche se présentant à lui (Braem et Aballéa, 2002, p.8).

Le système représentationnel montre l'importance conférée à la dimension sociale de la professionnalité des AS, comme en témoignent la vigilance apportée à la veille juridique, à la connaissance actualisée des dispositifs et des partenaires, et à l'entretien des liens informels avec certains acteurs. En refusant la perspective d'une sollicitation d'un réseau « standardisé », les AS expriment leur attachement à un réseau préservant la liberté de choix de l'utilisateur et en adéquation avec la problématique rencontrée.

Le travail en réseau ne peut toutefois se prévaloir d'être une prérogative exclusive des AS et son insuffisance conceptuelle n'autorise pas sa considération en tant que savoir technique directement attaché à la profession⁴⁵⁷. Les représentations définissent plutôt la professionnalité de l'AS à travers une compétence organisationnelle et relationnelle qui pose l'activation du réseau en lien étroit avec une posture éthique structurée sur le service rendu à l'utilisateur.

La définition par Flexner en 1915 du travail social en tant que semi-profession correspond à la position actuelle des AS, « *ni totalement « salariée », ni totalement « autonome* » » (Autès, 1999, p.233). La majorité des AS exercent leurs missions au sein d'institutions employeurs⁴⁵⁸ tout en conservant globalement une autonomie conséquente dans le traitement des problématiques rencontrées. L'articulation entre le statut salarié et l'organisation personnalisée du travail recouvre une volonté de mise en cohérence des prescrits institutionnels et un exercice des missions se voulant respectueux des valeurs de la profession. Le travail en réseau est présenté comme un espace permettant l'expression de cette cohérence dans la coopération avec d'autres acteurs. Son institutionnalisation à travers sa notification dans les référentiels est ressentie comme susceptible de porter atteinte à la professionnalité des AS :

« On est quand même des professionnels responsables. On respecte les cadres de nos missions. On n'a pas besoin que tout devienne réglementé. C'est comme si à force on ne nous faisait plus confiance pour organiser notre travail, comme si on faisait n'importe quoi avec les réseaux. Cela ressemble un peu à une remise en cause de la profession. » (E / Education Nationale).

L'équilibre entre une approche techniciste des situations et une considération humaniste de l'utilisateur est pour certains AS menacée et interroge le bien-fondé de se maintenir dans des démarches de réseau dans la perspective d'une remise en cause de la légitimité professionnelle. L'utilité même de l'AS dans des organisations ne permettant plus l'expression des valeurs attachées à la profession est questionnée.

⁴⁵⁷ Cette dernière considération ne se retrouve pas au niveau du partenariat. La connaissance précise par les AS des différents dispositifs médico-sociaux, des démarches à accomplir, des contextes législatifs confère au partenariat une possible dimension technique, sa maîtrise par les professionnels constituant un gage d'efficacité dans le traitement des problématiques.

⁴⁵⁸ La pratique du Service Social en libéral reste marginale (Delahaye, 2005).

5.2. Travail en réseau et référentiels : vers une utilité contestée de l'AS ?

Les craintes des AS sur leur devenir au sein des démarches de réseau s'expriment dans une référence forte à la déontologie. Tous évoquent leur attachement aux valeurs de la profession et à la nécessité de les défendre face aux évolutions législatives, institutionnelles et organisationnelles. Ce positionnement correspond à une éthique et une déontologie largement partagées par le groupe professionnel et qui s'opposent à des décisions en contradiction avec les valeurs de la profession⁴⁵⁹. Les situations de violation du secret professionnel sont rares⁴⁶⁰.

Pour les AS, ces valeurs dépassent les orientations des missions et les cadres institutionnels, et la « bonne gouvernance » prônée par certains décideurs risque à court terme de condamner les « zones d'incertitude, de réflexions, d'erreurs » (E / Conseil Général) consubstantielles à l'exercice du métier. La visibilité recherchée et évaluable du travail en réseau est en passe de provoquer l'annulation de la complémentarité entre les prescrits institutionnels et les positionnements discrétionnaires des AS. La disparition d'une cohérence globale : « (...) il n'y a plus accord sur un référentiel partagé qui orienterait aussi bien l'action des institutions que celle des travailleurs sociaux. » (Aballéa, 2002, p.26) affecte directement l'engagement professionnel des AS dans les démarches de réseau à travers un assujettissement du « souci de l'humain » à une « logique économique » (Helfter, 2007). Cette perspective génère un doute identitaire à travers une remise en cause parfois douloureusement vécue de l'utilité des actions engagées :

« On a toujours fait le grand écart pour tenter de raccorder les difficultés des salariés avec les réalités de l'entreprise, mais depuis quelques temps, même ça c'est devenu impossible. On se coltine la souffrance aigüe de certains salariés et on essaie d'alerter les responsables, mais personne n'écoute, tout le monde s'en fout. On se retrouve avec un sentiment d'inutilité, et soi-même en souffrance professionnelle, un comble ! » (E / Entreprise)⁴⁶¹.

Les dynamiques de construction identitaire ayant au fil du temps installé et conforté la singularité de la profession dans le paysage médico-social apparaissent fragilisées par des interrogations sur l'utilité de la profession dans une déclinaison actuelle de la question sociale sous les angles économique et managériale. Le réseau et le partenariat jusqu'alors prioritairement envisagés au bénéfice de l'utilisateur deviennent également pensés sous l'angle d'une économie de marché affectant l'organisation et le devenir des institutions. Leur inadéquation aux logiques actuelles de gestion de la question sociale risque de mettre en péril leur pérennité et de les inscrire dans une logique de contrôle échappant aux acteurs : « Faute de se concrétiser, le partenariat laissera la place à la concurrence, favorisée indirectement par les pouvoirs publics. » (Miramon, 1996, p.8). Dans cette logique, les préoccupations « identitaristes » des AS se prolongent en questionnements « utilitaristes » par le biais d'une tension entre les questions de compétence et de qualification (Chauvière, 2005, p.119-134) s'exprimant dans les démarches de réseau.

⁴⁵⁹ Le 17 juillet 2007, une AS était placée en garde à vue pour avoir refusé de communiquer à la police des frontières l'adresse d'une personne en situation irrégulière. Cette affaire avait entraîné une prise de position très ferme de l'ANAS (Le Bris, 2007).

⁴⁶⁰ En juin 2008, une AS s'est présentée à la police pour dénoncer un clandestin rencontré au domicile d'une famille suivie dans le cadre d'une mesure éducative (Le Monde, samedi 28 juin 2008).

⁴⁶¹ La souffrance professionnelle peut être générée par un conflit opposant les valeurs personnelles et professionnelles aux prescrits et aux fonctionnements institutionnels (DARES et DREES, 2009, p. 17).

Les principaux marqueurs constitutifs de la qualification des AS (relations avec l'utilisateur, connaissance des dispositifs législatifs, administratifs et partenariaux, inscription dans des réflexions et des interventions collectives) deviennent selon certains professionnels insuffisants pour singulariser la profession et maintenir sa légitimité dans le paysage institutionnel⁴⁶². Plusieurs AS sont d'avis que le découpage des métiers en référentiels participe à l'affaiblissement de ces marqueurs en insistant sur leur caractère partagé et en réduisant la dynamique entre qualification et compétence. Le travail en réseau est désigné comme étant à l'interface de la qualification et de la compétence, la conjugaison de ces deux éléments justifiant l'implication de l'AS dans sa mise en œuvre.

La pénétration du travail social par les approches managériales affaiblit cette dynamique en remplaçant les actions de coopération transdisciplinaires par des logiques pluridisciplinaires favorisant les positionnements individuels et moins l'action collective : *« Le réseau, c'est mélanger les compétences de chacun, ce n'est pas être assis les uns à côté des autres et parler uniquement en fonction de sa chapelle. »* (E / Conseil Général). Ce glissement est perçu comme venant modifier le rapport entre « licence » et « mandat », la légitimation de l'AS dans les démarches de réseau risquant d'être mesurée davantage sous l'angle exclusif de sa compétence liée à son statut, et non en fonction de la synergie entre acteurs qu'il insufflé :

« Sous une apparence d'évidence, ce modèle par le management des compétences renforce l'individualisation des salariés et les vulnérabilise puisqu'ils ne peuvent pas faire valoir des éléments objectivables comme la qualification. Dès lors, on s'oriente plus vers la maîtrise des conduites que vers la maîtrise des pratiques (...). » (Vulbeau, 2011, p.81).

Selon plusieurs AS, La réforme de 2004 augmente la mise en visibilité de l'ensemble des actes professionnels et réduit l'espace discrétionnaire :

« Avant, on nous fichait la paix, l'important était que le travail soit fait, mais pas n'importe comment. Dans le respect des missions. Après, la manière dont on s'y prenait, ça n'avait pas grande importance. J'ai l'impression que le fait d'être Assistante sociale diplômée nous conférait automatiquement la compétence à intervenir dans les situations. C'était très vrai au niveau du partenariat et du travail en réseau, notre place d'AS nous donnait compétence à contacter les partenaires, d'autres collègues afin de trouver des solutions ensemble. » (E / Conseil Général).

La notification du travail en réseau dans les référentiels participe à la désignation d'une pratique ne pouvant plus être simplement justifié par la seule qualification, étant désormais inscrite en tant que compétence à acquérir et à démontrer : *« C'est comme si maintenant on devait prouver qu'on savait travailler en réseau ! Alors que vu le métier qu'on fait, c'est évident qu'on travaille en permanence en réseau et en partenariat ! »* (E / Education Nationale). La présentation des référentiels sous forme de savoirs à intégrer est considérée comme une remise en cause de l'association du travail en réseau avec la question de la qualification. La relégation à un second plan de l'espace discrétionnaire et des dynamiques relationnelles formelles / informelles laisse place à une considération du travail en réseau préférentiellement engagé sous un angle techniciste et dans une perspective évaluable.

⁴⁶² Cette préoccupation ne semble pas partagée par tous les travailleurs sociaux. Dans son travail d'enquête, François Dubet (2002, p.265) observe que les tentatives d'une AS de définir le travail social comme une profession ne trouve pas de succès auprès des autres membres d'un groupe de travail (Educateurs, CESF, Directeur de Service), voire même est refusée. Sans être exclusif, l'attachement à la reconnaissance et au maintien des prérogatives professionnelles est très fort chez les AS.

La perspective d'une substitution des valeurs professionnelles par une technicité d'acteur considéré comme compétent est soulignée à travers le risque que les référentiels réduisent le travail en réseau au rang de simple outil d'intervention. La différence entre « outil » et « démarche » est rappelée par plusieurs AS : « *Le réseau n'est pas une solution toute faite, mais un mode de pensée, une démarche partagée de réflexion et de résolution collective de problématiques.* » (E / Entreprise). En lien étroit avec l'« indivisibilité » des problématiques⁴⁶³, le « *saucissonnage des usagers* » (E / Handicap) est nettement rejeté, le réseau ne pouvant être une « *machine à distribuer la bonne réponse à la bonne problématique.* » (E / Conseil Général).

Le « *détournement de sens* » (E / CMP) opéré par les référentiels décale les objectifs affectés au travail en réseau par les AS : « *Le réseau, ce n'est pas résoudre les problèmes, c'est les résoudre bien* » (E / Entreprise) et plusieurs professionnels s'interroge sur l'utilité de maintenir l'engagement de l'AS dans des démarches de coopération expurgées des valeurs en constituant la dynamique : « *Si le travail en réseau c'est régler tout à toute vitesse et n'importe comment, alors l'AS n'y a plus sa place. On va perdre et notre temps, et notre âme.* » (E / Conseil Général). La place de l'AS dans les démarches de réseau est unanimement revendiquée par les professionnels rencontrés mais elle n'est pas liée aux préconisations des référentiels : « *Ce n'est pas parce que c'est écrit dans les référentiels que je vais travailler en réseau. C'est avant tout la situation de l'utilisateur et les professionnels qui sont autour qui me motivent à le faire.* » (E / Education Nationale).

L'engagement professionnel est nettement corrélé à la dimension de confiance partagée considérée comme le fondement d'un espace discrétionnaire générateur d'efficacité :

« *L'autonomie et la « discrétionnarité » de l'action des professionnels peuvent ainsi être conçues comme des conditions nécessaires à leur indépendance et à leur efficacité, sous condition de capacité des dispositifs de confiance à contenir de possibles abus, en maîtrisant incompétence et malhonnêteté.* » (Paradeise, 2004, p.194).

L'utilité de l'AS apparaît clairement revendiquée au niveau de la maîtrise de fonctionnement de réseaux structurés sur une dynamique relationnelle ne pouvant être totalement formalisée.

*

* *

Le système représentationnel des AS sur le travail en réseau et les avis sur les référentiels recueillis auprès de professionnels en poste, d'étudiants et de responsables de formation font émerger des interrogations, des incertitudes et des inquiétudes sur les repères identitaires de la profession.

Les modalités de coopération, dont le travail en réseau représente une des formes actuellement les plus développées, ne sont pas, loin s'en faut, étrangères à la profession, quelques rappels historiques suffisant à démontrer le caractère ancien de l'articulation entre suivis individuels et prise en compte des collectifs au niveau des interventions dispensées. La notification du travail en réseau dans les référentiels ne correspond pas à l'irruption d'une pratique inédite obligeant les AS à repenser et à remodeler les contours identitaires de la profession dans une démarche adaptative à de nouvelles modalités d'intervention. Dans le même temps, la considération des référentiels comme venant reconnaître une pratique traditionnellement attachée à l'exercice des missions ne fait pas l'unanimité.

⁴⁶³ Cette « indivisibilité » est selon G. Frigoli (2005, p.87) à la base de l'interdépendance des acteurs.

Les référentiels interrogent *de facto* la place et le rôle de l'AS dans les démarches de réseau. Ces interrogations ne portent pas sur la légitimité de ces professionnels à s'inscrire dans des démarches de réseau, légitimité étroitement associée à la qualification professionnelle, mais sur le devenir de cette légitimité en rapport avec un travail en réseau de plus en plus institutionnalisé et marqué par une mouvance économico-managériale obligeant les professionnels à réinterroger les fondements traditionnels de leurs interventions.

L'identité professionnelle des AS est ainsi invitée à se refonder en fonction d'un travail en réseau susceptible d'être davantage formalisé, et à ce titre plus évaluable. Repensée à travers l'importance grandissante des logiques managériales, l'utilité des AS au sein des démarches de réseau est remise en cause par une distorsion de la philosophie attachée à la profession et structurée sur ses fondements déontologiques⁴⁶⁴. La nature des relations avec les autres acteurs et la place de l'utilisateur sont affectées par la recomposition des relations formelles / informelles et la réduction de l'espace discrétionnaire.

L'institutionnalisation du travail en réseau entraîne un repositionnement identitaire de l'AS, le rapport qualification / compétence étant repensé à travers une approche transversale des composantes professionnelles. L'évolution du travail en réseau interroge dès lors la place et l'engagement des AS au niveau des objectifs poursuivis et de la coopération avec les autres acteurs, la délimitation de la démarche en tant que compétence nécessitant de reconsidérer les postures individuelles et professionnelles mobilisées dans son activation.

⁴⁶⁴ Rappelons que les articles 1 à 8 du code de déontologie concernent l'attitude de l'AS, insistant prioritairement sur la posture individuelle et professionnelle avant d'aborder le positionnement professionnel en termes de compétences (article 9).

Conclusion

Notre recherche s'est attachée à déterminer les contours et la portée d'une pratique régulièrement associée par les AS à l'exercice de leurs missions : le travail en réseau. Elle a été motivée par le constat de l'importance grandissante de la figure du réseau dans les organisations sociales et professionnelles, ainsi que dans le travail social. Dans ce secteur, cette figure constitue autant un support pour une approche concertée des problématiques qu'un modèle possible pour l'articulation et la coopération des services traitant des différentes facettes de la question sociale.

L'histoire de la profession d'AS montre l'existence d'un rapport ancien et étroit avec la question du réseau, tant au niveau d'un positionnement oscillant entre approches collectives des situations et suivis individuels qu'au niveau de la coopération nécessaire avec d'autres acteurs dans un traitement concerté et complémentaire des difficultés de l'utilisateur. La diversité des champs d'intervention des AS entraîne des déclinaisons multiples et singulières du travail en réseau en fonction des contextes institutionnels et de la nature des missions.

Notre intérêt s'est porté sur le rapport entre une profession emblématique du travail social et les pratiques de réseau dont l'importance a été renforcée par leur intégration dans les référentiels de la profession. La question du travail en réseau dans les exercices professionnels des AS a été au cœur de notre problématique de recherche. Nous souhaitons notamment repérer les effets de l'institutionnalisation de cette pratique dans les dynamiques de professionnalisation des AS, dans un contexte général où la nature des situations à traiter ainsi que l'évolution des cadres législatifs, administratifs et institutionnels obligent les professionnels à des réajustements constants de leurs pratiques et de leur légitimité par rapport aux autres acteurs.

La configuration de la profession en référentiels d'activités, de compétences, de formation et de certification entraîne la considération du travail en réseau en tant que pratique conjointement associée à l'exercice des missions et à la construction des compétences professionnelles. Dans une évolution générale du secteur marquée au niveau des AS par la question récurrente d'un « *déficit de légitimité* » (Hatzfeld, 1998, p.22), l'impact sur l'identité professionnelle de cette reconnaissance du travail en réseau en tant que pratique et en tant que contenu de formation méritait d'être mesuré. Le passage d'un travail en réseau principalement justifié par une approche concertée des problématiques complexes à un travail en réseau dorénavant considéré sous l'angle d'une compétence à acquérir et à mettre en œuvre apparaissait en effet susceptible d'interroger les repères éthiques et déontologiques des professionnels.

La recherche a été menée sous l'angle des perceptions des AS sur le travail en réseau et non à partir d'expériences réticulaires concrètes, observées, sériées et analysées. A une mesure objective des mises en œuvre du travail en réseau par des AS en poste a été préférée une approche des discours subjectifs sur sa définition, son intérêt, ses limites, ses modalités de fonctionnement, sa composition, ses objectifs. Nous avons ainsi opté pour une analyse des discours tenus sur l'objet « travail en réseau » par des AS en situation professionnelle. Il s'agissait de recueillir des avis, des opinions, des réserves, des partis-pris sur une pratique pouvant être considérée comme courante dans l'exercice des missions.

Le choix de travailler sur un corpus d'opinions s'est structuré sur le constat général d'une incitation forte à développer le travail en réseau entre autres portée par les référentiels, sans que cette pratique apparaisse clairement définie et singularisée d'autres modalités de coopération, tel le partenariat. L'hypothèse d'une pratique couramment évoquée et régulièrement sollicitée dans l'exercice des missions mais dénuée de définition spécifique et partagée méritait d'être vérifiée.

L'intérêt conjoint porté d'une part au positionnement des AS face à l'intégration du travail en réseau dans les référentiels et d'autre part à la portée du travail en réseau en tant que support de réflexion et d'intervention nécessitait une recherche à même d'analyser la dialectique entre ces deux entités : les AS et le travail en réseau. La théorie des représentations sociales a été sollicitée pour mettre en lien les discours des AS avec une approche définitionnelle du travail en réseau et avec le degré d'intégration de cette pratique dans les composantes identitaires professionnelles.

L'étude des 126 questionnaires et des 42 entretiens auxquels se sont ajoutés 2 entretiens avec des responsables de formations et les réponses de 79 étudiants AS à une demande de définition de l'objet « réseau » a dégagé un système représentationnel dense et étendu qui traduit l'existence d'une structure complexe et protéiforme. Le travail en réseau ne se réduit pas dans les représentations sociales des AS à un simple outil de coopération facilitant une approche concertée des problématiques.

L'évocation du travail en réseau génère chez les AS un cortège conséquent d'images et d'exemples, et l'analyse du corpus représentationnel témoigne d'un rapport de grande proximité avec cette pratique. Spontanément associé aux quotidiens professionnels, le travail en réseau se pose comme une démarche familière et constitue pour les AS un objet « commun ». Cette considération se décline selon les différentes acceptions sémantiques de l'adjectif :

- « commun » aux AS : à l'exception d'un seul, tous les professionnels déclarent recourir à cette démarche au niveau de leurs pratiques professionnelles. Le travail en réseau constitue un outil partagé fortement attaché à la profession.
- « commun » aux missions : tous les secteurs d'intervention intègrent cette démarche. Le travail en réseau n'est pas un outil réservé à un domaine spécifique; il est transversal à la diversité des environnements institutionnels.
- « commun » en tant que pratique ordinaire fréquemment sollicitée dans l'approche des problématiques à traiter : le travail en réseau ne constitue pas une pratique isolée et uniquement mise en œuvre dans le cas de situations spécifiques. Il n'est pas aurolé d'une technicité ou d'une spécificité qui réserverait son emploi à quelques initiés.

Cet aspect « commun » du travail en réseau⁴⁶⁵ ne se traduit pas par une univocité des définitions proposées et par une homogénéité du système représentationnel. Les discours témoignent au contraire d'une pluralité d'approches et d'une variabilité définitionnelle signant une fragilité de l'assise conceptuelle du travail en réseau. Malgré des sujets de la représentation ayant en commun un même diplôme et étant tous en situation d'exercice professionnel, situation susceptible *a priori* de réduire l'étendue des définitions et des avis formulés sur le travail en réseau, le champ représentationnel se révèle particulièrement vaste, hétérogène et difficilement réductible aux caractéristiques individuelles des AS. Le croisement des données recueillies ne produit pas de résultats particulièrement probants de catégorisation des représentations en fonction de sous-groupes clairement repérables. L'âge, la date d'obtention du diplôme, les secteurs d'intervention, les institutions d'appartenance, l'expérience professionnelle, constituent des facteurs générateurs de nuances au niveau des représentations mais ils ne peuvent être considérés comme des vecteurs suffisamment actifs dans l'orientation de celles-ci.

La mise en parallèle des trois propriétés dégagées du corpus représentationnel : pluralité et plasticité des représentations, caractère commun du travail en réseau, impossibilité de sérier les représentations

⁴⁶⁵ L'adjectif « commun » renvoie également au travail en réseau en tant qu'espace de mise en commun d'éléments caractérisant une problématique donnée.

en fonction des caractéristiques de chaque sujet, verse l'objet de recherche dans une dimension complexe. La variabilité des discours à son sujet à laquelle s'ajoute une diversité conséquente au niveau des conditions de sa mise en œuvre le constituent en tant qu'objet protéiforme, situation qui interroge *de facto* la définition que les AS élaborent à son sujet et sur laquelle ils fondent le recours à cette démarche dans leurs pratiques professionnelles.

La difficulté des AS à proposer une définition spécifique du travail en réseau confirme la complexité de l'objet, complexité sur laquelle il convient de prendre appui pour s'engager dans une approche systémique de la pluralité conceptuelle du réseau, et ainsi mieux appréhender sa portée représentationnelle. Il est en effet nécessaire de reconnaître cette complexité non dans la perspective d'*éluder* ses effets mais pour *élucider* ses diverses significations (Morin et Le Moigne, 1999, p.105). Cette complexité se traduit entre autre par le positionnement spontanément adopté par une majorité d'AS vis-à-vis du travail en réseau, positionnement que résumant les propos d'un professionnel : « *Le réseau, tout le monde sait ce que c'est mais personne ne peut le définir.* » (E / Conseil Général). Cette considération générale recouvre un double mouvement de simplification d'une démarche par essence multiple, et de réduction de celle-ci à un point de vue personnel considéré comme un support définitionnel minimal acceptable.

Le premier mouvement englobe dans le caractère commun la pluralité des significations attribuées au travail en réseau pour en produire une définition directement accessible. La complexité du travail en réseau est clairement perçue par chaque professionnel, mais est relativisée dans le système représentationnel par une dynamique d'objectivation et d'ancrage permettant son évocation partagée. L'objectivation rapporte les considérations abstraites sur le réseau à une image concrète en lien direct avec les missions et les environnements institutionnels. L'expression « travail en réseau » facilite la concrétisation de l'objet « réseau » en l'inscrivant dans les pratiques professionnelles, et l'ancrage réduit l'étendue définitionnelle du travail en réseau en recourant à une pratique plus aisée à représenter : le partenariat.

Le deuxième mouvement émerge d'une caractéristique multi définitionnelle du travail en réseau peu maîtrisée par les AS qui peinent à en déterminer les différentes facettes, faute de références théoriques suffisantes. L'organisation des représentations témoigne d'une réduction de l'étendue définitionnelle et d'un aménagement de l'absence de repères conceptuels circonscrivant principalement l'appréhension du travail en réseau à des expérimentations personnelles dans le cadre de l'exercice des missions.

L'examen comparé des questionnaires et des entretiens montre un entrecroisement de ces deux mouvements. La difficulté des AS à se référer à une définition théorique et officielle du réseau renvoie aux pratiques de terrain et le partenariat constitue un point d'appui central à partir duquel le travail en réseau est défini. Coexiste à cette logique un rapport singulier entretenu par chaque AS avec le travail en réseau et la formule saussurienne selon laquelle le point de vue crée l'objet prend ici tout son sens. Les représentations sont relativement égocentrées en raison de l'absence ou de la faiblesse d'une référence théorique connue et partagée. Les définitions du travail en réseau sont ainsi fortement associées aux environnements professionnels.

Ces recours récurrents aux situations de terrain mettent en évidence un mouvement de définition de l'objet par ses différentes formes de concrétisation. Le concret qualifie l'objet et ne se pose pas comme l'illustration par l'exemple d'une définition théorique de celui-ci, tendance qui témoigne de la faible

conceptualisation du travail en réseau au niveau d'un corps professionnel pourtant coutumier de son utilisation⁴⁶⁶.

Ce constat renvoie à la distinction opérée par Maurice Godelier entre concepts empiriques et concepts théoriques :

*« Les premiers, appelés aussi concepts opératoires isolés, résultent d'une démarche inductive. Ils sont le produit d'investigations et d'enquêtes, de recherches et d'observations antérieures [...] ils ne sont pas définis une fois pour toutes mais susceptibles d'évolution. Les seconds appelés aussi concepts systémiques, n'ont de pertinence qu'au sein d'un cadre théorique qui leur donne sens ; ils sont construits par raisonnement abstrait et résultent plutôt d'une démarche déductive. »*⁴⁶⁷.

Les définitions du travail en réseau sont préférentiellement abordées par les AS dans une dimension empirique, son approche s'engageant à partir d'un retour sur les pratiques de terrain pour entrecroiser dans une tentative de définition les conceptions idéologiques, les dispositifs institutionnels, et les modalités de mobilisation formelles et informelles de chaque professionnel.

Dans le même temps, cette « personnalisation » empirique du travail en réseau et sa réduction pluri-sémantique au partenariat ne se traduisent pas par une apposition de représentations qui ne feraient écho qu'à des positionnements individuels. L'hétérogénéité du schéma représentationnel ne signifie nullement l'existence d'un ensemble désordonné de représentations qui n'entretiendraient aucun lien cohérent. Au-delà de ces représentations égocentrées, les propos des AS dessinent une approche générale du travail en réseau qui en de nombreux points se révèle consensuelle. Reconnu comme une pratique de coopération, il est notamment présenté comme nécessaire à un exercice cohérent des missions, quel que soit le secteur d'activité.

L'imprécision repérée dans les définitions proposées ne correspond ainsi pas à une mise à distance d'une modalité d'intervention qui n'occuperait qu'une place très réduite dans les quotidiens professionnels, tout comme elle ne traduit pas une forme de déliquescence de la démarche découlant de sa généralisation actuelle en tant que modèle de coopération à promouvoir. Tous les AS insistent sur l'adéquation du travail en réseau aux réalités des missions et à la complexité des problématiques à traiter, et tous revendiquent la légitimité des AS à initier des pratiques de réseau ou à s'inscrire dans celles construites par d'autres acteurs. Cette imprécision définitionnelle confère toutefois une portée relative à la légitimité invoquée du fait du rapprochement régulièrement effectué du travail en réseau et du partenariat.

Le partenariat comme levier de réduction définitionnelle du travail en réseau.

Le rapprochement du travail en réseau avec le partenariat résulte en partie d'un mouvement logique eu égard à la superposition sur certains points des deux démarches. Il découle également d'une insuffisance de références théoriques à même de permettre une définition exclusive⁴⁶⁸ du travail en réseau. L'association travail en réseau / partenariat ne se limite pas à une simple relation de synonymie du seul fait que ces deux pratiques soient des démarches de coopération. L'incertitude mesurée quant à

⁴⁶⁶ Rappelons qu'un seul AS rencontré en entretien a fait référence à un ouvrage théorique pour définir le réseau.

⁴⁶⁷ Cité par Mokhtar Kaddouri, (1997, p 110).

⁴⁶⁸ Pour rappel, nous appelons « définition exclusive » une définition qui se suffit à elle-même, ne nécessitant pas le recours à des objets proches pour qualifier l'objet à définir.

la différenciation des deux démarches⁴⁶⁹ renvoie à la question de la complexité et verse le travail en réseau et le partenariat dans une dimension inclusive qui participe à la dynamique d'ancrage.

La difficulté de conceptualiser le travail en réseau, difficulté accrue par le peu de publications sur ce point⁴⁷⁰, génère une confusion de cette démarche avec une pratique de partenariat plus aisée à définir car pleinement inscrite et reconnue dans les missions et dans les compétences des AS. Les avis sont unanimes pour décrire le partenariat comme une démarche intrinsèque aux missions, l'impossibilité pour un AS de travailler sans concertation avec d'autres acteurs et sans recours à l'environnement institutionnel étant largement mise en avant pour considérer l'exercice professionnel « *dans un nécessaire travail avec des partenaires* » (E / Education Nationale). Le partenariat est défini en tant que compétence professionnelle, un exercice raisonné des missions et une prise en compte adaptée et efficace de la situation d'un usager ne pouvant s'envisager sans une connaissance approfondie et actualisée des partenaires et des dispositifs pouvant être sollicités. Le statut attribué par les AS au partenariat est double, étant à la fois une pratique à mettre en œuvre et une compétence à acquérir à travers l'intégration par chaque AS de ses différentes composantes en fonction des contextes d'exercice professionnel⁴⁷¹.

Cette double caractéristique facilite une théorisation possible du partenariat qui légitime pleinement sa mise en œuvre dans l'exercice des missions et son association forte avec la profession. L'officialisation de sa définition par la Commission de terminologie et de néologie du domaine social (2002) constitue par ailleurs un signe fort et un repère définitionnel clair :

« Coopération entre des personnes ou des institutions généralement différentes par leur nature et leurs activités. L'apport de contributions mutuelles différentes (financement, personnel,...) permet de réaliser un projet commun ».

Les représentations témoignent de l'existence d'une application récurrente de cette approche du partenariat aux situations de travail en réseau dans un mouvement de transfert définitionnel. Les exemples proposés établissent des liens de correspondance étroite avec des situations de partenariat, les professionnels rapportant le travail en réseau à une situation de coopération entre acteurs rassemblés autour d'un objectif commun. A travers ce transfert définitionnel, le travail en réseau parvient à faire l'objet de représentations consensuelles correspondant à la définition générique du partenariat. Le caractère « commun » associé au travail en réseau résulte dès lors d'une réduction de l'étendue représentationnelle à une définition du partenariat plus accessible.

A un premier niveau d'analyse, le partenariat permet une approche simplifiée du travail en réseau mais ce constat ne constitue pas une propriété stable du système représentationnel. L'analyse complète de la structure de la représentation relativise ce phénomène et invalide l'hypothèse d'une substitution définitionnelle du travail en réseau par le partenariat. Les hésitations face aux demandes de différenciation des deux démarches, les contradictions entre les réponses au questionnaire et les propos tenus en situation d'entretien traduisent un double mouvement qui signe la fragilité d'une relation de parfaite synonymie entre les deux démarches. Les propos recueillis marquent d'une part la difficulté

⁴⁶⁹ Rappelons que 68,55% des AS répondent effectuer une différence entre travail en réseau et partenariat.

⁴⁷⁰ Les publications traitant du travail en réseau abordent principalement des expériences de terrain ou s'orientent vers une méthodologie de l'action réticulaire. Le travail en réseau est principalement envisagé à partir de sa mise en œuvre et moins en fonction de sa mise en sens.

⁴⁷¹ Les professionnels rencontrés sont unanimes sur l'intérêt du partenariat comme objet d'enseignement dans les centres de formation. L'improvisation autour de cette pratique constitue une perspective inenvisageable. La connaissance des acteurs, des dispositifs et des procédures est pointée comme relevant d'une compétence que les AS doivent intégrer et qui légitime leurs interventions.

de distinguer de façon stricte et définitive le partenariat et le travail en réseau en raison de leurs points communs de fonctionnements et d'objectifs. Ils témoignent d'autre part d'une volonté de maintenir une différence entre les deux. L'entrecroisement des définitions et des expériences de terrain relatives repose sur une mise en parallèle des deux démarches qui ne vient pas toujours éclairer leur différenciation. La superposition du travail en réseau et du partenariat est principalement présentée par les AS comme étant « fonctionnelle » (le réseau est présenté comme un vecteur de meilleure efficacité du partenariat) mais elle apparaît plutôt dans bon nombre de propos le signe d'une confusion définitionnelle.

La structure et l'organisation du schéma de la représentation invalident l'hypothèse d'une explication du caractère « commun » associé au travail en réseau par l'existence d'une démarche maîtrisée et consensuelle dans ses fondements conceptuels. L'aspect familier du travail en réseau ne découle pas d'une définition partagée de ses contours, de son inscription dans les environnements institutionnels et des conditions de son activation. Les propos témoignent au contraire de significations diverses qui ne dressent pas une schématisation partagée et aisément perceptible de cette démarche.

Comme indiqué précédemment, la difficulté des AS à spécifier le travail en réseau est la résultante d'une absence de repères conceptuels suffisants et les approches proposées peinent à dépasser la dimension fonctionnelle nécessaire à l'exercice des missions. Les représentations se distinguent par un cortège de significations qui certes témoignent de l'importance conférée au travail en réseau dans le quotidien des pratiques mais qui ne rendent pas compte de références conceptuelles. A travers sa réduction au partenariat, la figure du réseau est cantonnée à une dimension organisationnelle qui limite la perception et la mesure des différents enjeux liés aux pratiques réticulaires : « *L'appel au réseau opéré par les sciences sociales se réduit trop souvent à la force d'une raison graphique, à la possibilité de formalisation et à l'usage de la métaphore organisatrice.* » (Musso et al., 2003, p.8).

Le manque de conceptualisation du travail en réseau confronte les AS à un « embarras » définitionnel certain. La multiplicité des acceptions du terme « réseau » opère telle une difficulté supplémentaire dans la construction d'une définition du travail en réseau, et ce d'autant que ces acceptions ont en commun une possible traduction dans le travail social. Caractérisant des systèmes de connexion et de coopération repérables dans différents environnements (sphère familiale, amicale, professionnelle ...) la figure du réseau génère des représentations différentes qui peuvent refléter la coexistence de plusieurs pratiques.

Le travail en réseau ne peut répondre à une seule définition mais les propos des AS penchent vers son association avec le partenariat en tant que démarche concertée avec d'autres acteurs professionnels. Cette inclination ne relève pas d'un choix opéré parmi l'ensemble des orientations possibles du travail en réseau mais provient de l'assise des représentations sur les pratiques quotidiennes. En se fondant sur des exemples issus de l'exercice des missions, les AS associent préférentiellement le travail en réseau aux situations de pairage et d'activation des réseaux secondaires. Peu de témoignages évoquent l'intervention sur les réseaux primaires qui demeure intuitive et limitée à des situations ponctuelles. L'analyse des réseaux sociaux n'est jamais citée comme un support d'intervention possible. Le réseau des usagers est une donnée importante et très régulièrement prise en compte mais il ne constitue pas un point d'appui pour les démarches engagées. Il n'est jamais rapporté par les AS à une base théorique à partir de laquelle se construiraient le sens et l'organisation du travail.

Conjuguée à l'insuffisance conceptuelle, le report du travail en réseau sur le partenariat restreint la construction d'une définition qui prendrait en compte l'ensemble des orientations suggérées par l'image du réseau. Son orientation la plus spontanément retenue, celle d'une coopération avec d'autres

acteurs, agit comme un point de fixation d'un ensemble représentationnel intrinsèquement mouvant en raison de la pluralité sémantique du réseau. La référence répandue aux pratiques professionnelles supplée la recherche de sens à partir d'une théorisation du travail en réseau et initie la construction de schémas représentationnels à partir d'une addition de points de vue construits à partir de la vision de chaque AS sur sa pratique professionnelle et sur les conditions de sa coopération avec d'autres acteurs.

Une approche subjective du travail en réseau consubstantielle à sa définition.

Cette apposition de points de vue structure l'appréhension générale du travail en réseau sur une dimension particulièrement subjective. Sa définition et les conditions de sa mise en œuvre sont fortement corrélées à son expérimentation dans les contextes professionnels de chaque AS. En constituant un outil régulièrement associé aux missions, le travail en réseau se caractérise par des contours évolutifs car découlant autant de l'approche de chaque AS que de la spécificité des environnements institutionnels.

L'adaptabilité du travail en réseau est présentée comme inhérente à sa raison d'être et à son efficacité. Son approche se veut pragmatique et adaptée aux réalités de terrain. Sa mobilisation s'inscrit systématiquement dans une dynamique utilitaire en étant le plus souvent réservée aux situations complexes ou urgentes. Son efficacité est conditionnée à deux facteurs : sa flexibilité par rapport à la singularité des problématiques, et sa mise en œuvre respectueuse des valeurs professionnelles. La combinaison de ces deux facteurs érige la composition des réseaux comme une préoccupation centrale. En parallèle d'une activation de structures, de dispositifs ou d'acteurs institutionnels clairement identifiés du côté du partenariat, le travail en réseau est appréhendé en tant que système d'acteurs sciemment choisis pour remplir ces deux conditions et satisfaire aux résultats escomptés.

La mise en regard de la fonctionnalité assignée au travail en réseau avec un choix d'acteurs largement dépendant de l'appréciation de l'AS participe à la complexité de la démarche, la conjonction de ces deux facteurs posant la mise en œuvre du réseau dans un espace décisionnel dépendant du positionnement professionnel de l'AS par rapport à son opportunité, ses objectifs et sa composition. La dimension subjective de cet espace décisionnel apparaît particulièrement nourrie par l'importance des affects qui se révèlent influents dans le choix des acteurs du réseau⁴⁷². Ce choix constitue un élément important dans la configuration du schéma représentationnel. La structuration et l'organisation du travail en réseau apparaissent autant dépendantes de cette dimension que de l'analyse de la problématique à traiter. La coopération avec les acteurs pressentis pour une démarche de réseau s'envisage à partir d'une relation de confiance qui constitue un repère à l'importance plus manifeste que la seule compétence de ces acteurs. Élément de différenciation entre le travail en réseau et le partenariat, la dimension relationnelle occupe une place centrale dans la structure de la représentation et participe à la dynamique du schéma représentationnel.

Qu'elle soit clairement exprimée ou qu'elle soit sous-jacente aux propos tenus sur le travail en réseau, la confiance dans les acteurs est difficilement abordée par les AS sous l'angle d'un choix préférentiel conduit par un facteur affinitaire et non par la recherche de la seule compétence. Son influence dans la description des situations de réseau et dans le repérage des enjeux relationnels émaillant leur mise en œuvre peine à intégrer une approche analytique des démarches de réseau. Par défaut de recours à l'analyse structurale, le rapport entre confiance affinitaire et choix des acteurs n'est pas décrit par les

⁴⁷² Nous employons le mot « affect » dans sa signification d'état affectif se traduisant par des mécanismes psychologiques qui vont influencer les comportements. L'affect est régulièrement opposé à l'intellect. Dans une mobilisation du réseau peu marquée par une intellectualisation de ses contours, de ses enjeux et de sa portée, la place de l'affect constitue un facteur influent.

AS à partir d'un support théorique reconnu qui leur permettrait d'intégrer cette dimension des affects comme un élément pleinement constitutif du travail en réseau. Cette absence de référence produit les mêmes effets que ceux abordés plus haut, à savoir une considération de ces affects en fonction des seuls points de vue personnels des AS. Ces points de vue recouvrent une palette de positionnements qui s'organisent en trois catégories d'importance égale : l'influence de la confiance affinitaire peut être abordée sur un mode anecdotique qui minimise son impact sur le sens et l'organisation de la démarche de réseau. Elle peut également être déniée par certains AS qui se positionnent pour une mise à l'écart de cette dimension afin de garantir l'objectivité de la coopération engagée et de ne viser que la résolution de la problématique de l'utilisateur. Elle peut enfin être revendiquée comme un vecteur de facilitation des démarches entreprises.

Au-delà de l'avis qu'elle génère chez les AS, la place de l'affinitaire dans la structure et l'orientation du travail en réseau est conséquente et elle influence le système représentationnel à travers la superposition formel /informel qualifiant les contacts entre les acteurs et l'inscription institutionnelle du travail en réseau. Cette dimension affinitaire participe activement à la subjectivité repérable dans les expériences de travail en réseau. Elle établit un espace décisionnaire oscillant entre des démarches pleinement inscrites dans les cadres institutionnels et réglementaires régissant les missions, et des démarches créatives aménageant ces cadres ou les contournant parfois au risque de ne pas les respecter.

La porosité des frontières du réseau favorise la considération sous son nom des initiatives ayant toutes en commun la coopération, mais déclinant celle-ci sous des formes particulièrement diverses. Les dimensions formel / informel et institué / instituant qui façonnent les représentations n'apparaissent pas comme des composantes antinomiques mais comme les deux facettes d'une démarche de coopération multiforme ne pouvant être totalement et en permanence contenue dans les frontières institutionnelles. La caractéristique commune du réseau se précise dès lors en tant que volonté partagée par les AS de maintenir au sein de l'exercice des missions un espace de coopération aux contours nécessairement modulables et favorisant l'expression d'une créativité subjective quant aux orientations à donner à la pratique et quant aux choix des acteurs à opérer.

A ce niveau d'analyse des représentations des AS, l'incertitude caractérisant le travail en réseau apparaît autant subie que recherchée : subie dans les difficultés rencontrées par les AS pour le conceptualiser, recherchée au niveau de sa concrétisation fluctuante à travers l'importance des affects, moteur principal de son fonctionnement. Le rapport des AS avec le travail en réseau ne peut ainsi s'appréhender comme un ensemble homogène de considérations d'un groupe professionnel particulier au sujet d'un outil de travail clairement défini. L'importance des affects en jeu et le rôle central occupé par les professionnels dans les modalités de sa mise en œuvre le définissent plutôt à partir d'une articulation complexe entre les composantes identitaires et une pratique de coopération discrétionnaire pour une prise en compte cohérente de l'utilisateur.

L'autonomie dans le travail comme condition de fonctionnement du travail en réseau.

Le schéma représentationnel détermine les contours d'un objet donné autant qu'il renseigne sur les caractéristiques du sujet ou des sujets interviewés. Ce rapport de détermination symétrique permet d'analyser un corpus de représentations sous une double approche : les caractéristiques affectées à un objet sont en interdépendance directe avec les composantes du sujet ou du groupe-sujet. Dans cette logique, la complexité inhérente à la définition du travail en réseau établit un lien direct avec la structuration et l'orientation du groupe d'AS.

Cette approche psychosociale d'une démarche de coopération pleinement inscrite par les AS dans le champ de leurs activités professionnelles engage l'analyse du rapport entre ces acteurs du social et le travail en réseau dans une perspective dynamique. La mise en œuvre du travail en réseau apparaît dépendante des contextes institutionnels et professionnels qui impulsent son orientation et encadrent sa portée, mais elle est dans le même temps construite à partir de la considération de chaque AS quant à son opportunité et quant aux moyens à mobiliser. Les représentations indiquent que le travail en réseau ne peut être réduit à un travail prescrit qu'il convient de mettre en acte dans un cadre prédéfini et clairement posé. Il fait au contraire partie des activités professionnelles agies par le caractère subjectif entourant leur mise en œuvre et modulées par les environnements institutionnels et par les conditions d'exercice des missions. Il s'intègre dès lors dans un « *système des activités professionnelles* » qui se définit comme « *un agencement ordonné des pratiques, des représentations et des identités aptes à s'adapter aux contraintes de l'organisation et à s'autoréguler sous la pression des acteurs collectifs* » (Blin, 1997b, p.160).

Cette approche systémique invite à préciser la posture des AS vis-à-vis d'une démarche par essence mouvante et mobilisant plusieurs acteurs aux missions, aux attentes et aux valeurs potentiellement différentes. Quatre axes principaux attachés au travail en réseau peuvent être dégagés pour préciser les caractéristiques du groupe-sujet :

- Le système représentationnel inscrit le travail en réseau en tant que **savoir professionnel**. Il n'est pas réduit à sa définition générique de démarche de coopération mais est présenté comme une technique d'intervention nécessitant des compétences pour une mise en œuvre adaptée à la situation à traiter. Sa complexité définitionnelle légitime sa technicité.
- Au-delà d'un partenariat considéré comme inhérent aux missions, le travail en réseau est considéré comme un **outil inhérent aux pratiques**. Son utilisation est transversale à l'ensemble des missions et les cadres institutionnels ne constituent pas un élément suffisamment fort pour interdire ou annuler son recours.
- Considéré comme un levier d'interventions susceptibles de générer des résultats plus probants que la simple activation procédurale des dispositifs, le travail en réseau est caractérisé par la revendication partagée d'une **efficacité des interventions dispensées dans le respect de l'utilisateur**. Cette efficacité est étroitement associée à une amélioration de la situation de l'utilisateur et justifie des pratiques à la limite parfois des cadres institutionnels.
- **Fortement structuré autour des valeurs éthiques et déontologiques de la profession**, le travail en réseau est conditionné à une approche sociale et humaine de la situation de l'utilisateur. Il est détaché de toute perspective de rendement et de gestion par le collectif de prises en charge relevant de l'accompagnement individuel.

Ces axes installent le réseau dans un ensemble d'attentes et de valeurs entourant sa mise en œuvre et précisant ses limites. Les AS se montrent attachés à ne pas réduire cette démarche à son seul aspect fonctionnel, ne souhaitant pas l'engager dans un cadre qui devienne antinomique avec le sens des missions. Cette précaution est associée à la latitude d'intervention des professionnels qui conditionne l'exercice du travail en réseau et la légitimité des AS à s'y investir.

Les représentations associent clairement le travail en réseau à la construction et la défense d'un espace discrétionnaire visant le maintien d'une marge d'autonomie suffisante, tant pour l'analyse de la problématique à traiter qu'au niveau des réponses à apporter. Dépeint à la fois comme un outil de réflexion collective et comme une modalité d'intervention, le travail en réseau ne peut se réaliser qu'au prix d'une marge de manœuvre suffisante et d'un cadrage institutionnel souple. La conjonction de ces deux dimensions (réflexion et intervention) est dans les discours des AS indissociable du

maintien du travail en réseau dans une certaine dimension instituante, la démarche d'institutionnalisation engagée entre autres par les référentiels risquant à termes de limiter, voire de supprimer la latitude des professionnels quant aux conditions de sa mise en œuvre.

La sauvegarde d'espaces d'autonomie suffisante constitue pour les AS une préoccupation partagée. L'inflation procédurale entourant l'exercice des missions, la normalisation grandissante des actes professionnels et l'évaluation des pratiques sont des facteurs perçus comme potentiellement menaçants pour l'autonomie professionnelle. Cette préoccupation ne porte pas sur une autonomie *du* travail mais sur une autonomie *dans* le travail, distinction qui n'inscrit pas le travail en réseau dans le non respect des cadres institués. L'espace discrétionnaire n'est en effet jamais défini dans la perspective de s'affranchir des cadres réglementaires et des dispositifs institutionnels. Il est plutôt revendiqué comme un support de déclinaison cohérente des règles pour articuler les dispositifs existants aux besoins des usagers. Ces besoins sont présentés comme étant à chaque fois spécifiques, et l'autonomie professionnelle est légitimée par le refus d'une application standardisée et automatique de réponses préexistantes à l'expression de l'utilisateur.

Selon les AS, cette autonomie est indispensable à la mise en ordre des différents temps de traitement des problématiques. L'automatisation des réponses est considérée comme étant antinomique avec la profession. Le gain de temps mis en avant par certains responsables de service pour inviter à accélérer le traitement des problématiques est relégué au rang de prétexte visant à relier l'efficacité au rendement : *« On sent bien chez certains chefs, surtout ceux qui n'étaient pas travailleur social avant, une volonté qu'on aille plus vite, qu'on perde moins de temps à discuter avec l'utilisateur. Et tout ça pour traiter davantage de dossiers. »* (E / Conseil Général). L'efficacité des réponses proposées aux usagers est dans les discours détachée d'une évaluation qui s'engagerait à partir des effets les plus visibles de l'intervention : l'application d'un protocole, le traitement et le classement des dossiers, l'attribution d'une prestation. Elle est au contraire versée par les AS du côté d'une prise en compte raisonnée des besoins et des attentes de l'utilisateur, et la temporalité des interventions est désignée comme le pivot principal autour duquel les actions des différents acteurs doivent s'orchestrer.

L'autonomie dans l'action est ainsi placée au cœur de l'exercice des missions. Les interventions auprès des usagers ne peuvent se limiter à une seule connaissance des dispositifs et des partenaires, cette seule connaissance n'étant pas suffisante pour qualifier le professionnalisme de l'AS. La capacité à organiser la temporalité des interventions, à solliciter tel ou tel acteur et à articuler les actions dans un ensemble cohérent est à l'inverse fortement revendiquée comme une compétence de l'AS. L'espace discrétionnaire permet la mise en œuvre de ces différentes composantes dans la technicité du travail en réseau.

La proximité représentationnelle entre le partenariat et le travail en réseau trouve une explication plausible dans la raison d'être de cet espace discrétionnaire. Le partenariat représente pour les AS un outil d'action basé sur une connaissance technique des procédures et des services à mobiliser. Le travail en réseau complète cette connaissance grâce aux marges de manœuvre qu'il favorise et qui garantissent pour l'utilisateur un ensemble de réponses adaptées. Il personnalise le partenariat, humanise certains protocoles, injecte du relationnel pour éviter un glissement d'une situation sociale vers un dossier à traiter. Cette complémentarité trouve dans l'espace discrétionnaire les conditions de son expression et situe l'AS au centre d'un process de travail interinstitutionnel dont il peut maîtriser la mise en œuvre.

Les propos des AS témoignent à ce titre d'un refus de réduire les professionnels à de simples agents d'application de procédures. La maîtrise de celles-ci ne peut aboutir à leur mise en œuvre dans une

démarche qui serait dénuée de sens pour l'AS et pour l'utilisateur. L'espace discrétionnaire permet aux AS de se poser comme les architectes des réponses à construire pour les usagers à travers une adaptation et une personnalisation de ces procédures. L'autonomie professionnelle est revendiquée comme la condition minimale du service rendu à l'utilisateur dans l'appréciation du bien-fondé des démarches engagées, et dans la capacité de l'AS à en modifier leur orientation : « (...) *l'autonomie réside précisément dans la capacité à discerner, en fonction des situations ou des contextes, le caractère obligatoire, facultatif, inutile, voire parfois nuisible des règles et à en faire varier la soumission en fonction des contingences.* » (Everaere, 1999, p.95).

Le travail en réseau permet d'élargir le cadre des procédures partenariales en autorisant une coopération « *sur-mesure* » (E / Hôpital) au bénéfice de l'utilisateur. S'il est nécessaire pour l'AS de maintenir l'exercice des missions dans une coopération obligée avec d'autres acteurs, il assortit cette coopération d'une approche autonome de l'organisation du travail. Le travail en réseau inscrit la coopération dans une dimension d'orientations diverses quant aux choix d'acteurs à solliciter et quant au registre dans lequel la demande de coopération est formulée (registre affinitaire, échanges de services, solidarité professionnelle, etc.). Le partenariat est davantage perçu comme une démarche « obligée », dans le sens d'une démarche plus règlementée et moins sujette à créativité. Associé à la prise d'initiatives, le travail en réseau constitue un moyen efficace d'articuler le travail réel avec le travail prescrit, et de répondre ainsi à la complexité inhérente à de nombreuses problématiques.

Le travail en réseau permet une souplesse dans la gestion des ressources partenariales et l'espace discrétionnaire favorise une dynamique de coproduction de règles régissant les démarches de coopération. La superposition du partenariat et du travail en réseau éclaire la dialectique entre travail prescrit et travail réel. Le partenariat réduit l'incertitude de l'AS confronté à certaines problématiques en apportant des réponses techniques et complémentaires à sa seule intervention, et le travail en réseau renforce et humanise l'action partenariale en assurant le bien-fondé déontologique de l'intervention envisagée. Le « bricolage » que le schéma représentationnel met en évidence se justifie dans la superposition de ces deux démarches et dans la pérennité de l'espace discrétionnaire. Le contournement de dispositifs institutionnels considérés comme pesants et trop formalistes, ainsi que la construction de réponses n'existant pas dans le partenariat, exigent une intervention de l'AS s'engageant parfois à partir d'une « *ruse de la bêtise* » et d'une « *reconnaissance par la plainte* » (Guilho-Bailly et Dessors, 2009, p.173-180)⁴⁷³.

Au sein de cet espace discrétionnaire, la question des valeurs fonctionne tel un filtre au niveau du choix des acteurs et de l'orientation de la coopération. En se différenciant du partenariat, le travail en réseau est présenté comme permettant l'expression des valeurs personnelles et professionnelles de l'AS dans la construction des réponses concertées ou dans sa participation à une démarche de réseau initiée par d'autres acteurs. Il permet à l'AS de se mouvoir dans les environnements institutionnels et dans les différentes procédures dans l'optique de construire des interventions en cohérence avec sa posture et son positionnement. L'attachement porté par les AS à cette dimension renvoie à des questions d'identité professionnelle que l'étude de leurs représentations souligne de façon marquée.

⁴⁷³ Ces deux auteurs observent que les plaintes régulièrement exprimées par les AS sur les conditions d'exercice des missions constituent un « ciment » identitaire en revendiquant un exercice professionnel basé sur le non renoncement aux valeurs du métier. La « *ruse de la bêtise* » est une forme de métis à travers un retournement du sentiment de non reconnaissance et de dénigrement de la profession, la « *bêtise-souffrance* », en une posture stratégique permettant l'atteinte d'objectifs donnés dans le respect des valeurs éthiques : « *Faire la bête* » et « *Faire l'innocente* » constituent les deux faces d'une « *bêtise-tactique* » à même de faciliter la résolution de certaines problématiques.

Le travail en réseau comme espace d'expression identitaire.

La proximité du travail en réseau et du partenariat, l'importance des affects dans les démarches de réseau, l'articulation formel / informel découlent en partie d'une conceptualisation insuffisante mais sont en même temps les témoins d'une préoccupation identitaire liée à la place de l'AS dans un environnement de coopération en mutation. L'inscription des AS dans des dynamiques de coopération constitue une composante identitaire forte, l'histoire de la profession témoignant d'une préoccupation ancienne et constante à l'égard des prises en compte collectives et/ou concertées des interventions. Si le travail en réseau constitue un nouvel archétype de cette préoccupation, il ne représente pas un nouveau paradigme susceptible d'entraîner un remaniement profond de l'identité professionnelle des AS.

Dans le même temps, la conjugaison d'une évolution sociétale marquée par l'inter-connectivité des individus avec une orientation du travail social vers une logique de bonne gouvernance engage depuis une vingtaine d'années une recomposition des missions et un repositionnement des acteurs de l'action sociale :

« (...) Les missions interministérielles répondent également de façon transversale et globale par une recomposition des méthodes et des technologies de l'intervention sociale : localisation des opérations et centrage sur des objectifs précis, mobilisation des différents acteurs concernés, professionnels et non professionnels (partenariat), nouvelles relations entre le central et le local, qui bousculent les traditions de l'action publique, et entre la technicité des professionnels et les objectifs globaux à atteindre, qui mettent à mal les traditions du travail social. » (Castel, 1995, p.686).

Ce « passage de l'institution sociale et médico-sociale à l'organisation » (Bertaux et Hirlet, 2011, p.105) et l'importance grandissante de l'évaluation des pratiques placent le travail en réseau au centre d'enjeux identitaires que les représentations des AS orientent selon deux axes principaux :

- Le travail en réseau symbolise l'expression d'une certaine autonomie des professionnels par rapport aux orientations des politiques sociales et des cadres institutionnels. Cette autonomie entraîne la défense identitaire d'une profession emblématique du secteur social. Dans cette logique, le travail en réseau est présenté comme un espace possible de résistance par rapport à une normalisation du travail social ressentie comme trop prégnante en raison d'un encadrement législatif et administratif réduisant la marge de manœuvre des professionnels. Dans un contexte général de restriction budgétaire et de rationalisation des pratiques, le maintien d'une autonomie suffisante pour développer le travail en réseau permet de contrer l'intrusion des décideurs dans les pratiques quotidiennes.
- Le travail en réseau permet une indépendance d'action et de réflexion qui s'opposent à une formalisation excessive des réponses proposées à l'utilisateur. Cette indépendance traduit la considération de l'AS en tant qu'acteur à part entière dans les démarches de coopération et non en tant qu'agent chargé de relayer auprès des usagers les procédures correspondant à sa situation. Il s'agit pour les AS de défendre à travers le travail en réseau leur engagement dans une dimension « sociale ».

L'évolution générale du travail social est perçue par les AS comme susceptible de remettre en cause certaines pratiques fondamentales de la profession. La relation d'aide comme une composante centrale de l'identité professionnelle perd selon eux son importance au sein d'un système organisationnel et institutionnel dans lequel *« Le travail sur autrui est de moins en moins conçu comme la forme technique et professionnelle d'une vocation. »* (Dubet, 2002, p.61). L'autonomie professionnelle

revendiquée par les AS inclut une autonomie relationnelle concernant l'instauration d'une relation avec l'utilisateur et avec les autres acteurs qui ne soit pas bureaucratique. A travers une approche relationnelle de la problématique à traiter, le travail en réseau participe à cette défense d'une approche humaniste de l'intervention sociale en ne soumettant pas les interventions engagées aux seules logiques normatives et évaluatives. L'utilisateur est placé dans une position centrale, non en raison de dispositions législatives renforçant son statut de bénéficiaire des interventions⁴⁷⁴ mais en raison de la défense d'une relation basée sur le respect de sa personne et de son histoire, et l'AS ne peut être réduit au rôle de « distributeur de prestations » (E / Conseil Général).

Les représentations des AS insistent sur l'inscription du travail en réseau dans une coopération interindividuelle détachée d'une dynamique de gestion des problématiques pour favoriser la prise en compte des difficultés de la personne. Le travail en réseau ne se conçoit pas comme un outil de régulation et d'intégration des situations dans une approche comptable de résultats évaluables et mesurables. Il se définit comme un espace de créativité visant une appropriation de l'intervention par un usager capable de participer à l'amélioration de sa situation. Il permet de considérer l'utilisateur en tant que sujet de sa prise en charge et non comme objet de l'intervention sociale.

Associée au travail en réseau, la latitude de l'AS pour *penser* le réseau (Parrochia, 2001) et pour appréhender l'utilisateur dans son intégrité constitue un élément fortement constitutif de l'identité professionnelle. La perspective de sa modification à travers une importance conférée aux actions collectives au détriment de la relation privilégiée avec l'utilisateur génère des interrogations et des réticences. La modalité d'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) peine notamment à occuper une place entière et reconnue au niveau des AS en raison de la primauté persistante de l'individuel sur le collectif (Trémintin, 2009, p.19). Les représentations ne témoignent pas d'une mise à l'écart du collectif comme ne pouvant être intégré dans les activités professionnelles des AS. L'approche individuelle n'est pas mise en exergue comme une approche exclusive des difficultés de l'utilisateur et les discours montrent une prise en compte conséquente de la dimension collective comme possible outil de résolution de ces difficultés. Elle est plutôt défendue face à la menace que constitue l'insistance actuelle des décideurs sur le collectif, insistance qui pour les AS résonne davantage comme une volonté de réduire les coûts d'intervention en « optimisant » les prises en charge que comme l'expression d'une réelle conviction vis-à-vis d'une lecture collective des situations problématiques.

Le maintien du travail en réseau dans l'espace discrétionnaire est revendiqué comme la garantie de sauvegarder la nature de la relation AS / utilisateur traditionnellement basée sur une approche individualisée de la problématique exposée. La compétence de l'AS est définie autant par la capacité à appréhender la complexité des problématiques et à y apporter des réponses satisfaisantes que par l'attention portée à la qualité de la relation engagée avec l'utilisateur. Cette deux composantes sont présentées comme la base de l'identité professionnelle, les connaissances des dispositifs de droit commun s'articulant avec la demande et les besoins de l'utilisateur dans l'instauration d'une relation d'aide structurée sur la confiance réciproque et sur l'attention portée à la singularité de la personne.

Les représentations mettent ainsi en avant une considération du travail en réseau comme un espace possible d'expression identitaire des valeurs qui fondent l'organisation des démarches de coopération. Cette expression est subordonnée au maintien d'une autonomie professionnelle conférant à l'AS une latitude suffisante pour s'inscrire dans une démarche de réseau respectueuse de son rôle, de sa fonction et des repères éthiques et déontologiques. L'inscription du travail en réseau dans l'ensemble des référentiels (référentiels d'activités, de compétences, de formation et de certification) bouscule cet

⁴⁷⁴ cf. la loi n°2002-02 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

agencement en officialisant une pratique jusque-là principalement mue par la subjectivité des professionnels la mettant en œuvre. L'espace discrétionnaire est de fait modifié et des propos des AS sur ce point émergent des interrogations sur le devenir de leur profession.

Vers des référentiels faisant référence.

La réforme du diplôme d'Etat de juin 2004 inscrit le travail en réseau dans une typologie référentielle lui conférant un statut de composant structurel de la profession et d'objet de formation. Cette reconnaissance génère un accueil mitigé de la part des AS enquêtés. Si tous reconnaissent l'intérêt pour la profession d'intégrer l'évolution sociétale et les transformations des politiques sociales, ils se montrent dans le même temps inquiets quant aux effets de cette reconnaissance sur la nature même du réseau et sur son utilisation dans les pratiques quotidiennes.

L'inscription du travail en réseau dans les référentiels est ainsi appréhendée sous l'angle d'un possible détournement de sens d'une pratique devant par nature échapper à une institutionnalisation totale de ses contours, et d'une menace sur l'autonomie à travers une modification substantielle du réseau relationnel. Ces craintes sont pensées au regard de l'utilisateur, la formalisation du travail en réseau allant selon les AS modifier la nature de la coopération engagée avec lui. Les référentiels s'opposent ainsi à des pratiques de référence adossées aux repères éthiques et déontologiques. Ces pratiques sont pour les AS le témoin rassurant de leur professionnalité. L'inscription du travail en réseau dans les référentiels risque de transformer les pratiques autonomes en pratiques prescriptives, et annuler sa raison d'être et son intérêt. La culture du résultat est en passe de supplanter la culture de l'engagement et les référentiels vont limiter la créativité de chaque professionnel pour rapprocher progressivement le travail réel du travail prescrit aux fins d'effets plus rapides et plus tangibles :

« Avec les référentiels, toute approche clinique est battue en brèche par une autre épistémologie qui ne parie plus sur un rapport prioritaire à l'autre dans l'écoute et la compréhension, mais sur l'application utilitariste de certaines normes de comportement professionnel censées permettre d'obtenir plus de résultats et de satisfactions chez l'utilisateur final. » (Chauvière, 2012, p.25).

La notification du travail en réseau dans la totalité des référentiels restreint les espaces discrétionnaires et rend son officialisation antinomique avec les représentations élaborées sur cette démarche. Les référentiels sont en passe de ne pas faire référence. Est alors interrogée la distinction entre d'une part la compétence discrétionnaire des AS à appréhender la globalité d'une problématique et à structurer les réponses à mettre en œuvre, et d'autre part les compétences sous-tendues par référentiels dans une présentation segmentée des bonnes pratiques à adopter (Vallet, 2006). Cette évolution entraîne la compétence « travail en réseau » dans une dimension évaluable qui apparaît d'emblée complexe à engager, les indicateurs de compétence étant peu aisés à élaborer en raison d'un flou définitionnel que les référentiels ne dissipent pas. L'évaluation portera-t-elle sur les capacités de l'AS à travailler en réseau, c'est-à-dire sur sa compétence à s'intégrer dans une approche collective des problématiques ? Portera-t-elle sur les résultats de cette démarche collective au niveau de la situation de l'utilisateur ? Comment seront prises en compte les différences conséquentes de missions, de fonctionnements institutionnels, d'environnements géographiques, de partenariat disponible ? Quel sens donner à l'évaluation du travail en réseau en tant que contenus de formation au vu d'une dialectique encore à explorer entre conceptualisation de la démarche et découverte expérientielle étroitement liée à l'exercice des missions : « *Le réseau, ça ne s'apprend pas, ça se construit à partir du terrain.* » (E / Education Nationale) ?

L'inscription du travail en réseau dans les référentiels génère la caractérisation d'une démarche jusque là maintenue par les AS dans une incertitude définitionnelle propice à son adaptabilité aux situations rencontrées et à sa déclinaison subjective par chaque professionnel. La réforme du diplôme d'Etat favorise la reconnaissance d'une pratique répandue, nécessaire à l'exercice des missions, et requérant un professionnalisme conséquent pour son emploi raisonné. Elle invite également à une clarification conceptuelle des différentes déclinaisons du réseau dans le travail social. Cependant, les représentations des AS, confortées par les avis d'étudiants et de responsables de formation, ne reflètent que partiellement ces deux effets. L'intérêt de la réforme est perçu et positivement connoté mais la formalisation des démarches de réseau se heurte à la revendication d'une autonomie d'action difficilement réductible sans risquer de remettre en cause les fondements identitaires de la profession. Dans les discours des AS, la reconnaissance du travail en réseau dans les référentiels fait porter une menace sur la reconnaissance identitaire.

Le schéma représentationnel met à jour ce qui pourrait apparaître comme un paradoxe : la reconnaissance d'une pratique professionnelle courante peut dans le même temps la fragiliser en limitant son appropriation au sein d'un espace réflexif et décisionnaire autonome. Les représentations posent clairement le travail en réseau entre créativité nécessaire découlant de la singularité des problématiques et résistance face à une décrédibilisation identitaire sous-jacente à une formalisation trop poussée des démarches de coopération. Considéré par certains AS comme un « *dernier espace de liberté* » (E / Justice), le travail en réseau est défini comme difficilement réductible à une dimension référentielle.

Il revient ainsi aux professionnels et aux acteurs de la formation de travailler ce paradoxe pour mettre en cohérence l'intérêt d'une reconnaissance du travail en réseau en tant qu'outil d'intervention avec le maintien du socle déontologique considérant l'usager comme une personne et non comme un point de connexion d'un maillage généralisé de l'action sociale. Le travail en réseau demeure une pratique actuelle et nécessaire aux missions à la condition qu'elle ne soit pas détournée de son sens premier en se diluant dans un « tout-réseau » annulant la singularité des acteurs (professionnels et usagers) et ne participant plus à une dynamique de changement : « *Alors que Saint-Simon forgea ce concept [le réseau] pour penser le changement social, il est devenu un moyen de ne plus y penser.* » (Musso, 2001, p.217). A l'instar d'une évolution sociétale se caractérisant par un flux et une circulation permanente de données (images, son, informations, etc.), AS et usager ne sauraient être réduits à occuper simultanément une place de « passant » et un rôle de « passeur » en étant en permanence inscrits dans un double mouvement de receveurs et de transmetteurs d'informations, à travers la dissolution progressive de leur personne et un abrasement des identités professionnelles : « *Aujourd'hui, plus de scène ni de miroir, mais un écran et un réseau. Plus de transcendance ou de profondeur, mais la surface immanente du déroulement des opérations, la surface lisse et opérationnelle de la communication.* » (Baudrillard, 1987, p.12). Face à ce risque de minimisation de la singularité individuelle et professionnelle au regard de l'importance accordée au collectif comme structure de régulation des problématiques, l'engagement des AS et des acteurs de la formation dans une démarche poussée de conceptualisation du travail en réseau permettrait la construction d'un modèle théorique adapté aux différentes missions à partir duquel pourraient être clairement repérés et sériés les enjeux de cette démarche, tant pour le professionnel que pour l'usager. La *mise en sens* du travail en réseau pourrait dès lors précéder et accompagner sa *mise en œuvre*, condition de la mise en cohérence de son utilisation avec les fondements identitaires de la profession.

Bibliographie.

Ouvrages sur le réseau et le partenariat.

- Bakis, H. (1993). *Les réseaux et leurs enjeux sociaux*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Baptiste, R. (1998). *Le social est à partager ! Les réseaux de l'entreprise associative de travail social*. Paris : TSA Editions.
- Barnes, J. A. (1972). *Social Networks*. Reading (Mass.): Addison-Wesley.
- Bercot, R. et De Coninck, F. (2006). *Les réseaux de santé, une nouvelle médecine ?* Paris : L'Harmattan.
- Bertrand-Jaume, C. (2012). *Les réseaux sociaux et l'entreprise*. Paris : Editions Démos.
- Bidart, C., Degenne, A. et Grossetti, M. (2011). *La vie en réseau. Dynamique des relations sociales*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Born, M. et Lionti, A.M. (1996). *Familles pauvres et intervention en réseau*. Paris : L'Harmattan.
- Brodeur, C. et Rousseau, R. (dir.) (1984). *L'intervention de réseaux, une pratique nouvelle*. Montréal : Editions France-Amérique.
- Brodeur, C. (1984). Un projet d'action politique. Dans C. Brodeur et R. Rousseau (dir.), *L'intervention de réseaux, une pratique nouvelle* (p.47-69). Montréal : Editions France-Amérique.
- Butera, F. (1991). *La métamorphose de l'organisation : du château au réseau*. Paris : Editions d'Organisation.
- Cadart, M.L. (dir.) (2008). *Les crèches dans un réseau de prévention précoce*. Toulouse : Erès.
- Casilli, A. (2010). *Les liaisons numériques. Vers une nouvelle sociabilité ?* Paris : Seuil.
- Castells, M. (2001). *La société en réseaux* (L'ère de l'information, vol.1) (P.Delamare, trad.). Paris : Fayard. (1^{ère} édition, 1998) (Ouvrage original publié en 1996 sous le titre *The Rise of the Network Society*. Oxford : Blackwell Publishers).
- Chabanier, J. (2000). *De l'équipe au réseau*. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.
- Dagnaud, M. (2013). *Génération Y. Les jeunes et les réseaux sociaux, de la dérision à la subversion*. Paris : Presses de Sciences Po. (1^{ère} édition, 2011).
- Degenne, A. et Forse, M. (2004). *Les réseaux sociaux*. Paris : Armand Colin. (1^{ère} édition, 1994).
- Delcroix, E. Proulx, S. et Denouël, J. (2012). *Les réseaux sociaux sont-ils nos amis ?* Paris : Le muscadier.
- Deleuze, G. et Guattari, F. (1976). *Rhizome*. Paris : Les Editions de Minuit.
- Dhume, F. (1997). *RMI et psychiatrie : deux continents à la dérive ? L'interinstitutionnalité et le partenariat comme catalyseurs des problèmes d'identité du travail social et de la psychiatrie*. Paris : L'Harmattan.
- Dhume, F. (2001). *Du Travail social au travail ensemble, le partenariat dans le champ des politiques sociales*. Paris : Editions ASH.
- Dhume-Sonzogni, F. (2006). *La coopération dans l'action publique. De l'injonction de faire ensemble à l'exigence de commun*. Paris : L'Harmattan.
- Dumont, R. (2003). Le réseau professionnel au service de la coordination inter-institutionnelle. Dans P. Dumoulin, R. Dumont, N. Bross et G. Masclet, *Travailler en réseau. Méthodes et pratiques en intervention sociale*, (p. 26-119). Paris : Dunod.
- Dumoulin, P., Dumont, R., Bross, N. et Masclet, G. (2003). *Travailler en réseau. Méthodes et*

- pratiques en intervention sociale*. Paris : Dunod.
- Dumoulin-Kervran, D., Pépin-Lehalleur, M. (dir.). (2012). *Agir-en-réseau. Modèle d'action ou catégorie d'analyse ?* Rennes : Presses Universitaires de Rennes.
- Elkaïm, M. (1987). *Les pratiques de réseau. Santé mentale et contexte social*. Paris : ESF.
- Everaere, C. (1999). *Autonomie et collectifs de travail*. Lyon : Editions de l'ANACT.
- Ferrand, A. (2007). *Confidents. Une analyse structurale de réseaux sociaux*. Paris : L'Harmattan.
- Gribaudo, M. (1998). *Espaces, Temporalités, Stratifications. Exercices sur les réseaux sociaux*. Paris : Presses de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- Guillerme, A. (1988). *Genèse du concept de réseau. Territoire et génie en Europe de l'Ouest, 1760-1815*. Paris : Ecole nationale des ponts et chaussées.
- Héber-Suffrin, C. et Héber-Suffrin, M. (1992). *Echanger les savoirs*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Héber-Suffrin, C. et Bolo, S. (2001) *Echangeons nos savoirs !* Paris : Syros.
- Héber-Suffrin, C., Renon-Thouret, C., Desgropes, N. et Vidricaire, A. (dir.). (2011). *Parier sur la réciprocité. Vivre la solidarité*. Paris : Editions Chronique Sociale.
- Héber-Suffrin, C. et Héber-Suffrin, M. (2012) : *Penser, apprendre, agir en réseaux : donner, recevoir, donner aussi... La réciprocité pour réussir*. Paris : Editions Chronique Sociale. (2^{ème} édition).
- Jaeger, M. (2012). *L'articulation du sanitaire et du social*. Paris : Dunod. (3^{ème} édition).
- Lazega, E. (1998). *Réseaux sociaux et structures relationnelles*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Lecoutre, M. et Lièvre, P. (2008). *Management et réseaux sociaux. Ressource pour l'action ou outil de gestion ?* Cachan : Hermès-Lavoisier.
- Le Boterf, G. (2013). *Travailler en réseau et en partenariat. Comment en faire une compétence collective*. Paris : Eyrolles. (3^{ème} édition).
- Leguy, P. (dir.) (2013). *Handicap, reconnaissance et formation tout au long de la vie. 295 ESAT en réseaux : lieux d'innovation sociale et d'ingénierie de formation*. Paris : Eres.
- Lellouche, S. (2005). Les sciences sociales au temps des réseaux. Dans J.F. Dortier (dir.), *Une histoire des sciences humaines* (p. 363-367). Auxerre : Sciences Humaines Editions.
- Lemieux, V. (1991). Réseaux et appareils. Logique des systèmes et langage des graphes. Dans R. Tessier et Y. Tellier (dir.), *Théories de l'organisation. Personnes, groupes, systèmes et environnements* (p.209-230). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Lemieux, V. (1999). *Les réseaux d'acteurs sociaux*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Lemieux, V. (2000). *A quoi servent les réseaux sociaux ?* Sainte-Foy : Les Editions de l'Institut Québécois de Recherche sur la Culture.
- Letonturier, E. (dir.) (2012). *Les réseaux*. Paris : CNRS Editions.
- Libois, J. et Loser, F. (2003). *Travailler en réseau. Analyse de l'activité en partenariat dans les domaines du social, de la santé et de la petite enfance*. Genève : Institut d'Etudes Sociales.
- Lima, M. (2013). *Cartographie des réseaux. L'art de représenter la complexité*. Paris : Eyrolles.
- Lyet, P. (2008). *L'institution incertaine du partenariat. Une analyse socio-anthropologique de la gouvernance partenariale dans l'action sociale territoriale*. Paris : L'Harmattan.
- Mancret, M.C. (dir.) (2002). *La constitution des réseaux de soins ville-hôpital*. Paris : Lamarre.
- Mercklé, P. (2004). *Sociologie des réseaux sociaux*. Paris : La Découverte et Syros.
- Moreno, J.L. (1954). *Fondements de la sociométrie*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Musso, P. (1997). *Télécommunications et philosophie des réseaux*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Musso, P. (2001). Genèse et critique de la notion de réseau. Dans D. Parrochia (dir.), *Penser les réseaux* (p.194-217). Seyssel : Editions Champ Vallon.
- Musso, P. (dir.) (2003). *Réseaux et société*. Paris : Presses Universitaires de France.

- Musso, P. (2003). *Critique des réseaux*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Nadel, S. (1957). *The Theory of Social Structure*. Londres : Cohen and West.
- Neuschwander, C. (1991). *L'acteur et le changement. Essai sur les réseaux*. Paris : Seuil.
- Parlebas, P. (1992). *Sociométrie, réseaux et communication*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Parrochia, D. (1993). *Philosophie des réseaux*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Parrochia, D. (dir.) (2001). *Penser les réseaux*. Seyssel : Editions Champ Vallon.
- Rognetta, J, Jammot, S. et Tardy F. (2012). *La République des réseaux. Périls et promesses de la révolution numérique*. Paris : Fayard.
- Sanicola, L. (dir.) (1994). *L'intervention de réseaux*. Paris : Bayard.
- Schleret, Y. (1995). Le partenariat, principes et réalités ? Dans R. Ballain et F. Benguigui (dir.), *Loger les personnes défavorisées* (p.171-180). Paris : La Documentation Française.
- Simonot, P.Y. (2012). *Réseaux sociaux interentreprises*. Paris : Economica.
- Tinland, F. (2001). Interactions, réseaux, différenciation. Dans D. Parrochia (dir.), *Penser les réseaux* (p. 245-265). Seyssel : Champ Vallon.
- Vidalenc, E. (2002). *Le défi du partenariat dans le travail social*. Paris : L'Harmattan.

Ouvrages généraux.

- Aballéa, F. (2000). Quel avenir pour les professions sociales installées ? Dans J.N. Chopart (dir.), *Les mutations du travail social* (p.97-110). Paris : Dunod.
- Aballéa, F. et Simon, C. (2004). *Le service social du travail. Avatars d'une fonction, vicissitudes d'un métier*. Paris : L'Harmattan.
- Abric, J.C. (dir.) (1994) *Pratiques sociales et représentations*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Abric, J.C. (1994). L'étude expérimentale des représentations sociales. Dans D. Jodelet (dir.), *Les Représentations sociales* (p. 187-203). Paris : Presses Universitaires de France. (1^{ère} édition, 1989).
- Autès, M. (1985). Les mots et les pauvres. Dans A. Fracassi, M.F. Marques, et J. Walter (dir.), *La pauvreté, une approche plurielle* (p. 219-232). Paris : ESF.
- Autès, M. (1999). *Les paradoxes du travail social*. Paris : Dunod.
- Barreyre, J.Y., Bouquet, B., Chantreau, A. et Lassus, P. (dir.) (1995). *Dictionnaire critique d'action sociale*. Paris : Bayard.
- Barreyre, J.Y. et Bouquet, B. (2006). *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale*. Paris : Bayard.
- Bardin, L. (1977). *L'analyse de contenu*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Battagliola, F. (2004). *Histoire du travail des femmes*. Paris : La Découverte. (1^{ère} édition, 2000).
- Baudrillard, J. (1987). *L'autre par lui-même. Habilitation*. Paris : Galilée.
- Bauduret, J.F. et Jaeger, M. (2002). *Rénover l'action sociale et médico-sociale*. Paris : Dunod.
- Baugnet, L. (1998). *L'identité sociale*. Paris : Dunod.
- Beaugrand, J., Caubet, E., Le Floch, M.N., Roland, F. et Segouin, S. (2002). *Le service social hospitalier : de l'état d'indigence à l'appropriation des droits ?* Paris : L'Harmattan.
- Bec, C. (1998). *L'assistance en démocratie*. Paris : Belin.
- Bernoux, J.F. (2002). *Mettre en œuvre le développement social territorial*. Paris : Dunod.
- Bertaux, R., Schleret, Y. et Bernardi, S. (2000). Logiques professionnelles, logiques institutionnelles, logiques de mission. Dans J.N. Chopart (dir.), *Les mutations du travail social* (p.215-228). Paris : Dunod.
- Besson, G. (2008). *Le développement social local. Significations, complexité et exigences*. Paris : L'Harmattan.
- Bevort, A. et Lallement, M. (dir.) (2006). *Le capital social. Performance, équité et réciprocité*.

- Paris : La Découverte / M.A.U.S.S.
- Biezanek, E., Couvert-Leroy, T, Garnier, A. et Nicolas, P. (2008). *Les intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie*. Paris : les Editions de la DIV.
- Blin, J.F. (1997a). *Représentations, pratiques et identités professionnelles*. Paris : L'Harmattan.
- Boltanski, L. et Chiapello, E. (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris : Gallimard.
- Bougé, Y. (1942). *L'assistante sociale*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Boudon, R. et Fillieule, R. (2002). *Les méthodes en sociologie*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Boulonnois, L. (1938). *La Municipalité en service social. L'œuvre municipale de M. Henri Sellier à Suresnes*. Nancy, Paris, Strasbourg : Imp. Berger-Levrault.
- Bouquet, B (2003). *Ethique et travail social*. Paris : Dunod.
- Bouquet, B. et Garcette, C. (2011). *Assistante sociale aujourd'hui*. Paris : Maloine. (5^{ème} édition).
- Bourdieu, P. (1979). *La distinction. Critique sociale du jugement*. Paris : Les Editions de Minuit.
- Bourdieu, P. (dir.) (1993). *La misère du monde*. Paris : Seuil.
- Bourgeois, L. (1896). *Solidarité*. Paris : Armand Colin.
- Boursier, F., Cadière, J., Fustier, P., Huguet-Manoukian, J., Pelège, P. et Robin, J. (2000). *Des représentations dans les institutions sociales et médico-sociales*. Lyon : Collège Coopératif Rhône-Alpes.
- Caillé, A (dir.). (2007). *La quête de reconnaissance, nouveau phénomène social total*. Paris : La Découverte/ M.A.U.S.S.
- Camilleri, C., Kastarsztejn, J., Lipiansky, E.M., Malewska-Peyre, H., Taboada-Leonetti, I. et Vasquez, A. (2002). *Stratégies identitaires*. Paris : Presses Universitaires de France. (4^{ème} édition).
- Capul, M. et Lemay, M. (2005). *De l'éducation spécialisée*. Ramonville Saint-Agne : Erès. (1^{ère} édition, 1996).
- Carbonell, C.O. (2001). *L'Europe de Saint-Simon*. Toulouse : Privat.
- Carignan, L. et Fourdrignier, M. (2013). *Pratiques réflexives et référentiels de compétences dans les formations sociales*. Québec : Presses Universitaires du Québec.
- Carre, P. (1998). Allô, oui ? Dans E. Galam (dir.), *L'écoute. Résonance des rencontres* (p.40-62). Paris : Editions Autrement.
- Carr-Saunders, A.M. et Wilson, P.A. (1933). *The Professions*, Oxford : Clarendon Press.
- Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale*. Paris : Gallimard.
- Castel, R. (2005). Devenir de l'état providence et travail social. Dans J. Ion (dir.), *Le travail social en débat(s)* (p.27-49). Paris : La Découverte.
- Charrier, M.F. et Feller, E. (dir.) (2001). *Aux origines de l'action sociale. L'invention des services sociaux aux chemins de fer*. Ramonville Saint-Agne : Erès.
- Chauvière, M. (2004). *Le travail social dans l'action publique. Sociologie d'une qualification controversée*. Paris : Dunod.
- Chauvière, M. (2005). Les professions du social : compétences ou qualifications ? Dans J. Ion (dir.), *Le travail social en débat(s)* (p.119-134). Paris : La Découverte.
- Chauvière, M. (2007). *Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation*. Paris : La Découverte.
- Chauvière, M. (2009). *Enfance inadaptée. L'héritage de Vichy*. Paris : L'Harmattan. (1^{ère} édition, 1980).
- Chevalier, J. et Gheerbrant, A. (1982). *Dictionnaire des symboles*. Paris : Robert Laffont.
- Chibrac, L. (2005). *Les pionnières du travail social auprès des étrangers : le Service social d'aide aux émigrants, des origines à la Libération*. Rennes : Ecole Nationale de la Santé Publique.
- Chopart, J.N. (dir.) (2000). *Les mutations du travail social*. Paris : Dunod.

- Coilly, N. et Régnier, P. (dir.) (2006). *Le siècle des saint-simoniens, du Nouveau christianisme au canal de Suez*. Paris : Bibliothèque Nationale de France.
- Comte, A. (2009). *Discours sur l'esprit positif*. Paris : Librairie philosophique J. Vrin. (1^{ère} édition, 1995).
- Conseil Supérieur du Travail Social. (1988). *Intervention sociale d'intérêt collectif*. Paris : La documentation française.
- Conseil Supérieur du Travail Social (2001). *Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social*. Rennes : Editions de l'Ecole Nationale de la Santé Publique.
- Conseil Supérieur du Travail Social (2007a). *Décloisonnement et articulation du sanitaire et du social*. Rennes : Editions de l'Ecole Nationale de la Santé Publique.
- Conseil Supérieur du Travail Social (2007b). *L'usager au centre du travail social*. Rennes : Editions de l'Ecole Nationale de la Santé Publique.
- Conseil Supérieur du Travail Social. (2010). *Développer et réussir l'intervention sociale d'intérêt collectif*. Rennes : Presses de l'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique.
- Cordonnier, L. (1997). *Coopération et réciprocité*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Crozier, M. et Friedberg, E. (1981). *L'acteur et le système*. Paris : Seuil. (1^{ère} édition, 1977).
- Dane, C. (2005). *Travailler avec les quartiers en difficulté*. Paris : Dunod.
- Daumas, M. (1996). *Histoire générale des techniques*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Dejours C (1998). *Souffrance en France*. Paris : Seuil.
- De Robertis, C. (2007a). *Méthodologie de l'intervention en travail social*. Paris : Bayard.
- De Robertis, C., Orsoni, M., Pascal, H. et Romagnan, M. (2008). *L'intervention sociale d'intérêt collectif. De la personne au territoire*. Rennes : Presses de l'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique.
- Deroche-Gurcel, L. et Watier, P. (dir.). *La sociologie de Georg Simmel (1908). Eléments actuels de modélisation sociale*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Deschamps, F. (1970). *Journal d'une assistante sociale*. Paris : J'ai lu.
- Dessors, D., Cru, D., Guiho-Bailly, M.P. et Molinier, P. (2009). *De l'ergonomie à la psychodynamique du travail*. Toulouse : ERES.
- De Terssac, G. et Friedberg, E. (dir.) (2002). *Coopération et conception*. Toulouse : Editions Octarès. (1^{ère} édition, 1996).
- De Terssac, G et Maggi, B. (2002). Autonomie et conception. Dans G. de Terssac et E. Friedberg (dir.), *Coopération et conception* (p.243-266). Toulouse : Editions Octarès.
- De Terssac, G. (2002). *Le Travail de conception, de quoi parle-t-on ?* Dans G. De Terssac et E. Friedberg (dir.), *Coopération et conception* (p.2-22). Toulouse, Editions Octarès.
- Detienne, M. et Vernant, J.P. (1974). *Les Ruses de l'intelligence. La mètis des grecs*. Paris : Flammarion.
- De Tocqueville, A. (2008). *De la démocratie en Amérique*. Paris : Flammarion. (1^{ère} édition, 1981).
- Devereux, G. (2012). *De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement*. Paris : Flammarion.
- Diderot, D. (2002). *Le Rêve de d'Alembert*. Paris : Flammarion.
- Doise, W., Clémence, A. et Lorenzi-Cioldi, F. (1992). *Représentations sociales et analyses de données*. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.
- Doise, W. et Palmorari, A. (dir.) (1986). *L'étude des représentations sociales*. Neuchâtel : Delachaux et Niestlé.
- Doise, W. (1986). Les représentations sociales : définition d'un concept. Dans W. Doise et A. Palmorari (dir.), *L'étude des représentations sociales* (p.81-94). Neuchâtel : Delachaux et Niestlé.

- Dortier, J.F. (dir.) (2004). *Le dictionnaire des sciences humaines*. Auxerre : Editions Sciences Humaines.
- Dortier, J.F. (2005) (dir.). Auguste Comte, de la sociologie à la religion de l'humanité. Dans J.F. Dortier (dir), *Une histoire des sciences humaines*, (p. 57-65). Auxerre : Editions Sciences Humaines.
- Donzelot, J. (1977). *La police des familles*. Paris : Editions de Minuit.
- Donzelot, J. (1994). *L'invention du social. Essai sur le déclin des passions politiques*. Paris : Seuil. (1^{ère} édition, 1984).
- Dubar, C. (2002). *La socialisation*. Paris : Armand Colin. (1^{ère} édition, 2000).
- Dubar, C. (2003a). *La crise des identités. L'interprétation d'une mutation*. Paris : Presses Universitaires de France. (1^{ère} édition, 2000).
- Dubar, C. (2003b). Les travailleurs sociaux, un groupe professionnel ? Dans A. Vilbrod (dir). *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*, (p. 17-25). Paris : L'Harmattan.
- Dubar, C. et Tripiier, P. (2005). *Sociologie des professions*. Paris : Armand Colin. (1^{ère} édition, 1998).
- Dubéchet, P. (2005). *La sociologie au service du travail social*. Paris : La Découverte.
- Dubet, F. (2002). *Le déclin de l'institution*. Paris : Editions du Seuil.
- Dubreuil, B. (2009). *Le professionnalisme en action sociale et médico-sociale. Des savoir-faire à reconnaître*. Paris : Dunod.
- Dumas, B. et Séguier, M. (2004). *Construire des actions collectives. Développer les solidarités*. Lyon : Chronique sociale.
- Durkheim, E. (2002a). *Sociologie et philosophie*. Paris : Presses Universitaires de France. (1^{ère} édition, 1924).
- Durkheim, E. (2002b). *Les règles de la méthode sociologique*. Paris : Presses Universitaires de France. (1^{ère} édition, 1937).
- Durkheim, E. (2012). *De la division du travail social. Thèse présentée à la Faculté des lettres de Paris*. Paris : Hachette / Bibliothèque nationale de France. (1^{ère} édition, 1893).
- Erbès-Seguin, S. (2004). *La sociologie du travail*. Paris : La Découverte et Syros.
- Farr, R.M. (1984). Les représentations sociales, dans S.Moscovici (dir.), *Psychologie Sociale* (p.383-393). Paris : Presses Universitaires de France.
- Fino-Dhers, A. (1994). *Assistante sociale. Un métier entre indétermination et technicité*. Paris : L'Harmattan.
- Fischer, G.N. (2003). *Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale*. Paris : Dunod.
- Flament, C. (1994). Aspects périphériques des représentations sociales. Dans C. Guimelli (dir.), *Structures et transformations des représentations sociales* (p.85-118). Neuchâtel : Delachaux et Niestlé.
- Foucault, M. (1972). *Histoire de la folie à l'âge classique*. Paris : Gallimard.
- Fourdrignier, M. (2010a). *L'accueil des stagiaires dans le secteur social*. Rueil-Malmaison : Editions ASH.
- Freud, S. (1971). *L'avenir d'une illusion*, (M. Bonaparte, trad.). Paris : Presses Universitaires de France. (Ouvrage original publié en 1948 sous le titre *Die Zukunft einer illusion*. Londres : Imago Publishing Co, Ltd).
- Galien, (1994). *Œuvres médicales choisies. De l'utilité des parties du corps humain*. (T.1). (C. Daremberg, trad.). Paris : Gallimard.
- Garcette, C. (2003). Mémoire professionnelle, enjeux de la re-connaissance du passé pour les professionnels d'aujourd'hui. Dans A. Vilbrod (dir.), *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*, (p.81- 89). Paris : L'Harmattan.

- Garnier, J.F. (1999). *Assistante sociale : pour la redéfinition d'un métier. Essai anthroposociologique sur le service social*. Paris : L'Harmattan.
- Géraud, D. (2006). *L'imaginaire des travailleurs sociaux*. Paris : Téraèdre.
- Gille, B. (1978). *Histoire des techniques*. Paris : Gallimard.
- Grange, J. (2005). *Saint-Simon*. Paris : Ellipses.
- Granovetter, M. (2000). *Le marché autrement* (I. This-Saint-Jean, trad.). Paris : Desclée de Brouwer.
- Graves, R. (1967). *Les mythes grecs*. Paris : Fayard.
- Griaule, M. et Dieterlen, G. (1965). *Le renard pâle*, T. 1 : le mythe cosmogonique, Fasc.1 : la création du monde. Paris : Institut d'ethnologie.
- Gruszow, S. (dir.). *L'identité : qui suis-je ?* Paris : Le Pommier.
- Guerrand, R.H. et Rupp, M.A. (1978). *Brève histoire du Service Social en France*. Toulouse : Editions Privat.
- Guerrand, R.H. et Moissinac, C. (2005). *Henri Sellier, urbaniste et réformateur social*. Paris : La Découverte.
- Guiho-Bailly, M.P. et Dessors D. (2009). Questionnement de la stratégie défensive d'un collectif de femmes dans le travail social : ruse de la bêtise et reconnaissance par la plainte. Dans D. Dessors, D. Cru, M.P. Guiho-Bailly et P. Molinier. *De l'ergonomie à la psychodynamique du travail* (p. 167-187). Toulouse : ERES.
- Guimelli, C. (dir.). (1994). *Structures et transformations des représentations sociales*. Neuchâtel : Delachaux et Niestlé.
- Halpern, C et Ruano-Borbalan, J.C. (dir.). *Identité(s). L'individu, le groupe, la société*. Auxerre : Editions Sciences Humaines.
- Hatzfeld, H. (1998). *Construire de nouvelles légitimités en travail social*. Paris : Dunod.
- Herzlich, C. (1972). La représentation sociale. Dans S. Moscovici (dir.), *Introduction à la psychologie sociale* (Vol. 1, p. 303- 325). Paris : Larousse.
- Herzlich, C. (2005). *Santé et maladie. Analyse d'une représentation sociale*. Paris : Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales. (1^{ère} édition, 1969).
- Humbert, C. (dir.) (2001). *Les usagers de l'action sociale. Sujets, clients ou bénéficiaires ?* Paris : L'Harmattan.
- Ion, J. (1998). *Le travail social au singulier*. Paris : Dunod.
- Ion, J. (2000). *Le travail social à l'épreuve du territoire*. Paris : Dunod.
- Ion, J. (dir.) (2005). *Le travail social en débat(s)*. Paris : La Découverte.
- Ion, J. et Ravon, B. (2000). *Les travailleurs sociaux*. Paris : La Découverte & Syros. (1^{ère} édition, 1984).
- Jodelet, D (1984). Représentation sociale : phénomènes, concept et théorie. Dans S. Moscovici (dir.), *Psychologie sociale* (p.361-382). Paris : Presses Universitaires de France.
- Jodelet, D. (dir.) (1994). *Les représentations sociales*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Jovelin, E. et Bouquet, B. (2005). *Histoire des métiers du social en France*. Paris : Editions ASH.
- Karsz, S. (2011). *Pourquoi le travail social ? Définition, figures, clinique*. Paris : Dunod. (1^{ère} édition, 2004).
- Kastersztein, J. (1990). Les stratégies identitaires des acteurs sociaux : approche dynamique des finalités. Dans Camilleri, C., Kastersztein, J., Lipiansky, E.M., Malewska-Peyre, H., Taboada-Leonetti, I. et Vasquez, A., *Stratégies identitaires* (p. 27- 41). Paris : Presses Universitaires de France.
- Kaufmann, J.C. (2005). *L'invention de soi, une théorie de l'identité*. Paris : Hachette. (1^{ère} édition, 2004).
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2009). *L'énonciation. De la subjectivité dans le langage*. Paris : Armand

- Colin. (1^{ère} édition, 1980).
- Knibiehler, Y. (1980). *Nous, les assistantes sociales. Naissance d'une profession : trente ans de souvenirs d'assistantes sociales françaises (1930-1960)*. Paris : Aubier.
- Lahire, B. (2007). *L'homme pluriel. Les ressorts de l'action*. Paris : Hachette.
- Lallement, M. (2006). Capital social et théories sociologiques. Dans A. Bevort et M. Lallement (dir.), *Le capital social. Performance, équité et réciprocité*. (p.71-88). Paris : La Découverte /M.A.U.S.S.
- Laval, C. et Ravon, B. (2005). Relation d'aide ou aide à la relation ? Dans J. Ion (dir.), *Le travail social en débats* (p.235-250). Paris : La Découverte.
- Laville, J.L. et Sainsaulieu, R. (dir.) (2004). *Sociologie de l'association*. Paris : Desclée de Brouwer. (1^{ère} édition, 1997).
- Lebbe-Berrier, P. (1988). *Pouvoir et créativité du travailleur social. Une méthodologie systémique*. Paris : ESF.
- Le Bouffant, C. et Guélamine, F. (2005). *Guide de l'assistante sociale*. Paris : Dunod.
- Lemaire, S. (2002). Gustave d'Eichtal, ou les ambiguïtés d'une ethnologie saint-simonienne : du racisme ambiant à l'utopie d'un métissage universel. Dans P. Régner (dir.), *Etudes saint-simoniennes* (p.153- 175). Lyon : Presses Universitaires de Lyon.
- Le Tallec, C. (2003). *Les assistantes sociales dans la tourmente, 1939-1946*. Paris : L'Harmattan.
- Levi-Strauss, C. (2000). *L'Identité*. Paris : Presses Universitaires de France. (1^{ère} édition, 1977).
- Lourau, R. (1970). *L'analyse institutionnelle*. Paris : Editions de minuit.
- Mabon-Fall, A. (1995). *Les assistantes sociales au temps de Vichy. Du silence à l'oubli*. Paris : L'Harmattan.
- Mabon, A. (2003). Le chaînon manquant du statut des assistantes sociales, symbole de la négation du passé. Dans A. Vilbrod (dir.) (2003), *L'identité incertaine des travailleurs sociaux* (p.91-102). Paris : L'Harmattan.
- Mannoni, P. (2006). *Les représentations sociales*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Marcilloux, P. (dir.) (2005). *Le travail en représentations*. Paris : Editions du Comité des Travaux Historiques et Scientifiques.
- Martin, D. et Royer-Rastoll, P. (dir.) (1990). *Représentations sociales et pratiques quotidiennes*. Paris : L'Harmattan.
- Martuccelli, D. (2002). *Grammaires de l'individu*. Paris: Gallimard.
- Miramón, J.M. (1996). *Manager le changement dans l'action sociale*. Rennes : Ecole Nationale de la Santé Publique.
- Molina, Y. (2012). *DEASS*. Paris : Vuibert.
- Molina, Y. (2013b). *DEASS. DC4. Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et interinstitutionnelles*. Paris : Vuibert.
- Moliner, P., Rateau, P. et Cohen-Scali, V. (2002). *Les représentations sociales. Pratique des études de terrain*. Rennes : Presses Universitaires de Rennes.
- Mondolfo, P. (2001). *Travail social et développement*. Paris : Dunod.
- Monrose, M. (2000). Une lecture statistique de l'histoire des travailleurs sociaux. Dans J.N. Chopart (dir.), *Les mutations du travail social* (p.13-24). Paris : Dunod.
- Morand, G. (1992). *Identité professionnelle et formation permanente des assistantes sociales*. Paris : Bayard.
- More, T. (1999). *L'utopie* (V. Stouvenel, trad.). Paris : Flammarion. (Ouvrage original publié en 1516 sous le titre *Utopia*. Louvain : Thierry Martens Editeur). (1^{ère} édition, 1966).
- Morin, E. et Le Moigne, J.L. (1999). *L'intelligence de la complexité*. Paris : L'Harmattan.
- Moscovici, S. (1976). *La psychanalyse son image et son public*. Paris : Presses Universitaires de France. (1^{ère} édition, 1961).

- Moscovici, S. (dir.) (1998). *Psychologie sociale*. Paris : Presses Universitaires de France. (1^{ère} édition, 1984).
- Mucchielli, A. (2003). *L'Identité*. Paris : Presses Universitaires de France. (1^{ère} édition, 1986).
- Musso, P. (1999). *Saint-Simon et le saint-simonisme*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Musso, P. (2005). *Le vocabulaire de Saint-Simon*. Paris : Ellipses.
- Palmonari, A. et Doise, W. (1986). Caractéristiques des représentations sociales. Dans W. Doise et A. Palmorari (dir.), *L'étude des représentations sociales* (p.12-33). Neuchâtel : Delachaux et Niestlé.
- Papadopoulou-Belmehdi, I. (1994). *Le chant de Pénélope*. Paris : Belin.
- Paradeise, C. (2004). Comprendre les professions : l'apport de la sociologie. Dans C. Halpern et J.C. Ruano-Borbalan (dir.), *Identité(s), l'individu, le groupe, la société* (p.189-195). Auxerre : Editions Sciences Humaines.
- Pascal, H. (2012). *La construction de l'identité professionnelle des assistantes sociales. L'Association nationale des assistantes sociales (1944-1950)*. Rennes : Presses de l'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique.
- Perrier, M. (2006). *La construction des légitimités professionnelles dans la formation des travailleurs sociaux*. Paris : L'Harmattan.
- Perrot, G., Fournier, O. et Salomon, G.M. (2006). *L'intervention clinique en service social. Les savoirs fondateurs (1920-1965)*. Rennes : Editions de l'Ecole Nationale de la Santé Publique.
- Picon, A. (2002). *Les saint-simoniens. Raison, imaginaire et utopie*. Paris : Belin.
- Pillon, T. et Vatin, F. (2007). *Traité de sociologie du travail*. Toulouse : Octarès. (1^{ère} édition, 2003).
- Platon. (2011). *Le Politique* (L. Brisson et J.F. Pradeau, trad.). Paris : Flammarion. (1^{ère} édition, 2003).
- Purière, A. (2009). *Assistance sociale et contrepartie. Actualité d'un débat ancien*. Paris : L'Harmattan.
- Rater-Garcette, C. (1996). *La professionnalisation du travail social. Action syndicale, syndicalisme, formation, 1880-1920*. Paris : L'Harmattan.
- Rey, A. (dir.) (2005). *Dictionnaire culturel en langue française*. Paris : Dictionnaires Le Robert.
- Rey, A. (dir.) (2006). *Dictionnaire historique de la langue française*. Paris : Dictionnaires Le Robert. (1^{ère} édition, 1992).
- Ribeill, G. (2006). Les chemins de fer : de la doctrine aux réalisations. Dans N. Coilly et P. Régnier (dir.), *Le siècle des saint-simoniens, du Nouveau christianisme au canal de Suez* (p.130- 135). Paris : Bibliothèque nationale de France.
- Ricoeur, P. (1990). *Soi-même comme un autre*. Paris : Seuil.
- Ricoeur, P. (2009). *Parcours de la reconnaissance*. Paris : Gallimard.
- Rochereau-Rivière, M. (2011). *Assistante sociale : 25 années au cœur d'un métier passionnant*. Vannes : La chouetterie.
- Rosenczveig, J.P. et Verdier, P. (1999). *Le secret professionnel en travail social*. Paris : Dunod.
- Rouquette, M.L. et Rateau, P. (1998). *Introduction à l'étude des représentations sociales*. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.
- Roussiau, N. et Bonardi, C. (2001). *Les représentations sociales. Etat des lieux et perspectives*. Bruxelles : Mardaga.
- Rurka, A. (2008). *L'efficacité de l'action éducative d'aide à domicile. Le point de vue des usagers et des professionnels*. Paris : L'Harmattan.
- Sainsaulieu, R. (1972). *Les relations de travail à l'usine*. Paris : Editions de l'Organisation.
- Sainsaulieu, R. (1977). *L'identité au travail. Les effets culturels de l'organisation*. Paris : Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques.
- Sainsaulieu, R. (1980). L'identité et les relations de travail. Dans P.Tap (dir.), *Identités collectives et*

- changements sociaux* (p.275-286). Toulouse : Privat.
- Saint-Martin, C. (1999). *Etre assistante de service social. Effets de positions et dynamique des pratiques en organisation*. Paris : L'Harmattan.
- Saint-Simon, H. (2012). *Œuvres complètes*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Seca, J.M. (2002). *Les représentations sociales*. Paris : Armand Colin.
- Serre, D. (2009). *Les coulisses de l'Etat social. Enquête sur les signalements d'enfant en danger*. Paris : Editions Raisons d'agir.
- Serres, M. (1991). *Le Tiers-Instruit*. Paris. Editions François Bourin.
- Simmel, G. (1890). *Sur la différenciation sociale. Recherches sociologiques et psychologiques*. (Ouvrage original publié sous le titre *Über soziale Differenzierung. Sociologische und psychologische Untersuchungen*. Berlin : Duncker et Humblot).
- Simmel, G. (2005). *Les pauvres* (B.Chokrane, trad.). Paris : Presses Universitaires de France. (Ouvrage original publié en 1908 sous le titre *Der Arme*. Dans *Soziologie*. Munich : Duncker et Humblot). (1^{ère} édition, 1998).
- Soulet, M.H. (dir.) (1997). *Les transformations des métiers du social*. Fribourg : Editions universitaires de Fribourg.
- Tap, P. (1980). *Identités collectives et changements sociaux*. Toulouse : Privat.
- Termat, S. (1945). *Service social : l'assistante sociale, sa mission*. Paris : Librairie générale de droit et de jurisprudence.
- Vandenbergh, F. (2001). *La sociologie de Georg Simmel*. Paris : La Découverte.
- Vercauteren, R. Latouche, A. (1997). *Assistante sociale auprès des personnes âgées. Construction d'une nouvelle identité professionnelle*. Paris : Eres.
- Verdès-Leroux, J. (1978). *Le travail social*. Paris : Les Editions de Minuit.
- Vergès, P. (1994). Approche du noyau central : propriétés quantitatives et structurales. Dans C. Guimelli (dir.), *Structures et transformations des représentations sociales* (p.233-253). Neuchâtel : Delachaux et Niestlé.
- Vilbrod, A. (2000). *L'assistante sociale et le militaire. Histoire et enjeux de l'action sociale dans les armées*. Paris : L'Harmattan.
- Vilbrod, A. (dir.) (2003). *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*. Paris : L'Harmattan.
- Viollet, J. (1931). *Petit guide du travailleur social*. Paris : Confédération générale des familles.
- Watzlawick, P. Helmick Beavin, J et Jackson, D.D. (1972). *Une logique de la communication* (J. Morche, trad.). Paris : Seuil. (Ouvrage original publié en 1967 sous le titre *Pragmatics of Human Communication, A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*. New-York : W.W. Norton and Company, inc.).
- Yonnet, F. (2006). La structuration de l'économie et de la banque sous le Second Empire : le rôle du Crédit mobilier des Pereire. Dans N. Coilly et P. Régnier (dir.), *Le siècle des saint-simoniens, du Nouveau Christianisme au canal de Suez* (p.124-129). Paris : Bibliothèque Nationale de France.
- Zavalloni, M., Louis-Guérin, C. (1984). *Identité et conscience, introduction à l'égo-écologie*. Toulouse : Privat.
- Zenkine, S. (2002). L'utopie religieuse des saint-simoniens : le sémiotique et le sacré. Dans P.Régnier (dir.), *Etudes saint-simoniennes* (p33-60). Lyon : Presses Universitaires de Lyon.

Articles et Revues.

- Aballéa, F. (1996, janvier-mars). Professionnalité et déprofessionnalisation du travail social. *Recherche sociale*, 137, 47- 61.

- Aballéa, F. (1998, juillet-septembre). L'identité comme ressource et/ou fondement de la solidarité. *Recherche sociale*, 147, 44-53.
- Aballéa, F. (2002, juillet-septembre). Travail social et travailleurs sociaux : le divorce ? *Recherche sociale*, 163, 16-31.
- Aballéa, F., Bevort, A., Gadéa, C., Lallement, M. et Trancart, D. (2003, juillet). Réseaux et innovations organisationnelles, une approche par les relations professionnelles. *Travail et emploi*, 95, 87-99.
- Abel, O. (1998). Les "petits" dans une société de réseaux. Entretien avec Eve Chiapello et Luc Boltanski. *Autres Temps*, 59. Consulté sur : <http://olivierabel.fr/supplement/les-petits-dans-une-societe-de-reseaux-entretien-avec-eve-chiapello-et-luc-boltanski.php>
- Actualités Sociales Hebdomadaires* (2006, février). L'ANAS prêt à boycotter le contrat de responsabilité parentale, 2443, 54.
- Actualités Sociales Hebdomadaires* (2006, février). Les étudiants assistants sociaux pessimistes sur le passage de leur diplôme, 2444, 44.
- Adam, M. (2000). Partenariat et coopération, vers de nouveaux savoirs-faire enjeux de l'action sociale et de l'insertion, pour les territoires et leurs habitants. *Les cahiers du CREAL*, 8, Poitiers.
- Agora débats / jeunesse* (1999, juillet). Relations, réseaux, passages. 17.
- Akoun, A. (2000, avril). Nouveaux réseaux, nouvelles identités ? *Cultures en mouvement. Sciences de l'homme & sociétés*, 26, 56-57.
- Allemandou, B. et Vedelago, F. (dir.) (2008, décembre). Les réseaux de santé, 20 ans après... *Sociologie santé : recherche-pratiques professionnelles*, 29.
- Amate, A., Laurent, J.P. et Metteau, A. (2001, mars). Le travail en réseau : une réponse aux besoins des personnes en difficulté. *Communautés éducatives*, 114.
- Arnéodo, J., Jouffray, C. et Massal, E. (2006) « Assistant de Service Social : l'identité professionnelle en question. Consulté sur : http://www.anas.fr/Assistant-de-Service-Social-l-identite-professionnelle-en-question_a309.html
- Ausloos, G. (1994). La compétence des familles, l'art du thérapeute, *Service social*, 43, 7-22. Consulté sur : <http://id.erudit.org/iderudit/706665ar>
- Autes, M. (1996, juin). Le travail social indéfini. *Recherches et prévisions*, 44, 2-3.
- Azémar, J. (2000, juin). Travail social et professionnalité. *La Beluga – La lettre de l'ISCRA*, 2, 1-5. Consulté sur : <http://www.iscra.org/fichier.php?id=110>
- Barnes, J. A. (1954). Class and committees in a Norwegian island parish. *Human Relations*, 7, 39-58.
- Barreteau, J. et Crague, G. (2005, juin). Le management en réseau. *Réseaux*, 134, 193-220.
- Behar, D. (2001). Partenariat et territoire : une nouvelle donne. *Informations sociales*, 95, 28-35.
- Bertaux, R. et Hirlet, P. (2011, septembre-octobre). L'impact des régimes de gouvernance sur les métiers du champ social. *Informations sociales*, 167, 104-112.
- Bertrand, M., Bidart, C., Grossetti, M. et Lemercier, C. (2013, mai). Zoom sur... les chercheurs auscultent les réseaux sociaux. *La lettre de l'INSHS*, 23, 7-8. Consulté sur : http://www.cnrs.fr/inshs/Lettre-information-INSHS/lettre_inoinshs_23hd.pdf
- Bessin, M. (2011, mai). « Il y a un déni sur la question du genre dans le travail social ». *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 2708, 38-39.
- Bidart, C. (2008). Dynamiques des réseaux personnels et processus de socialisation : évolutions et influences des entourages lors des transitions vers la vie adulte. *Revue française de sociologie*, vol 49, n°3, 559-583.
- BIMSA, le magazine de la MSA* (2007, avril). 73.
- BIMSA, le magazine de la MSA* (2010, avril). 103.
- Blin, J.F. (1997b). Les représentations professionnelles : un outil d'analyse du travail. *Education permanente*, 132, 159-170.

- Bonafini, P. (2002) Réseaux de soins : réforme ou révolution ? *Politiques et management public*, 20, 1-22. Consulté sur <http://www.persee.fr>
- Bouquet, B. (1988). Formation et enseignement du service social en 1928. Premier bilan comparatif international. *Vie sociale*, 5-6, 195-212.
- Bouquet, B. Garcette, C. et Salomon, G.M. (1995). Les premières écoles de service social (1908-1938) : un atout majeur pour la professionnalisation des assistantes sociales. *Vie Sociale*, 1-2, 3-25.
- Bouquet, B. (1998). Féminin-masculin chez les assistant(e)s de service social. *Vie Sociale*, 3, 17-36.
- Bouquet, B. (2006). Notice « Réseaux » dans J.Y. Barreyre, et B. Bouquet. *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale*. Paris : Bayard.
- Boyer, S. et Rater-Garcette, C. (1995). Le Comité d'Entente des écoles de service social. *Vie sociale*, 1-2, 121-140.
- Braem, S. et Aballea, F. (2002, juillet-septembre). La notion de professionnalité : un concept « transfert ». *Recherche sociale*, 163, 4-15.
- Breton, M. (2000). Partenariats et travail communautaire. *Informations sociales*, n°83.
- Burt, R.S. (1995, octobre-décembre). Le Capital social, les trous structuraux et l'entrepreneur. *Revue française de sociologie*, 4, 599-628.
- Calmettes, M.H. (1997). Paradoxe des représentations du travail. Le cas des systèmes d'échanges locaux (SEL). *Education permanente*, 132, 119-128.
- Catal, A. (2004a, mai). Quel avenir pour la polyvalence de secteur ? *Lien social*, 708. Consulté sur : [http:// www.lien-social.com](http://www.lien-social.com)
- Catal, A. (2004b, mai). Quels assistants sociaux pour la polyvalence de secteur ? *Lien social*, 708. Consulté sur : [http:// www.lien-social.com](http://www.lien-social.com)
- Catal, A. (2004c, novembre). La réforme du diplôme d'Etat d'assistant de service social. *Lien social*, 731. Consulté sur : [http:// www.lien-social.com](http://www.lien-social.com)
- Catal, A. (2005, novembre). Développement social local. A l'écoute d'un territoire comme d'une famille. *Lien social*, 771. Consulté sur : <http://www.lien-social.com>
- Chauvière, M (1985, janvier). Travail social : le choc des légitimités. *Le Monde Diplomatique*, 390.
- Chauvière, M. (2006). Les référentiels, vague, vogue et galères. *Vie Sociale*, 2, 21-32.
- Chauvière, M. (2012). Les référentiels... un moyen pour justifier des économies de dépenses publiques : entretien. *Revue française de service social*, 246, 24-28.
- Chauvin, S. (2007, janvier). Réseauter dans sa boîte, pari risqué ou dopeur de carrière ? *Courrier cadres*, 4, 24-29.
- Chevalier, G. (2008, avril). Rationalités, référentiels et cadres idéologiques. *SociologieS*[En ligne], Consulté sur : <http://sociologies.revues.org/2023>
- Cormier, H. (2011, janvier). Un service social en entreprise, penser collectif. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 2694, 35-39.
- Cormier, H. (2011, janvier). Un service social interentreprise. Vigies du mal-être. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 2694, 39-41.
- Damon, J. (2007). Protection sociale et lutte contre l'exclusion. Regards critiques sur le « partenariat ». *Horizons*, 3, 82-97. Consulté sur : <http://www.cairn.info/revue-horizons-strategiques-2007-1-page-82.htm>
- Damon, J. (2009). Le partenariat. Retour sur une notion d'un quart de siècle. *Revue de droit sanitaire et social*, 1, 149-162.
- De Linares, J. (2013, mars). Citoyens, entraidez-vous ! *Le Nouvel Observateur*, 2522, 74.
- Derrien, M. L. (2010). Le tutorat professionnel, un enjeu de partage de savoirs professionnels. *Forum*, 127, 30-40.

- De Robertis, C. (2006). Le secret professionnel des assistants de service social : protection de l'utilisateur – affirmation de professionnalité. *Revue française de service social*, 221, 82-91.
- Deroy-Pineau, F. (1991, décembre). Réseaux sociaux et mobilisation de ressources. *Pour*, 132, 119-129.
- Dubar, C. (1998, juillet-septembre). Usages sociaux et sociologiques de la notion d'identité. *Recherche sociale*, 147, 7-13.
- Dubar, C. (2007). Polyphonie et métamorphoses de la notion d'identité. *Revue française des affaires sociales*, 2007, 11- 25.
- Dubasque, D. et Guichet, T. (2004, juin). D'un diplôme d'Etat à un diplôme « maison » ? *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 2364, 35-36.
- Dupuy, G. (dir). (1989, juin). Réseaux. Anthologie 1781-1963. *Flux*, n° spécial.
- Durkheim, E. (1898, mai). Représentations individuelles et représentations collectives. *Revue de Métaphysique et de Morale*, tome VI. Consulté sur : <http://odel.irevues.inist.fr/cahierspsychologiepolitique/index.php?id=1084>
- Education permanente (1997). Le partenariat : définitions, enjeux, pratiques, 131.
- Eloy, J. (2012). Les Maisons sociales et les Résidences sociales ou le développement collectif par les reconnaissances mutuelles. *Vie Sociale*, 2, 53-66.
- Espace Social. (2005, décembre). *Le travail en réseau : un nouveau dogme ?*, 11.
- Favier, A. (2007). Coopérations sociales et médico-sociales, formaliser les réseaux sociaux ou médico-sociaux ? *Le Pélican, informations CREA Languedoc-Roussillon*, 178, 4-7.
- Ferrand, A. (1991). La confiance : des relations au réseau. *Sociétés contemporaines*, 5, 7-20. Consulté sur : http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/socco_1150-1944_1991_num_5_1_983
- Ferry, N. (2005, mars). Présentation d'un travail en réseau sur les violences conjugales. *Les Colonnes d'Epsos*, 97, 13-14.
- Forse, M. (1991). Contribution à une morphologie des rôles réticulaires. *Sociétés contemporaines*, 5, 43-53. Consulté sur : http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/socco_1150-1944_1991_num_5_1_985
- Forse, M. (dir.) (1997). Les réseaux sociaux. *L'Année sociologique*, vol.47, 1.
- Forse, M. (2008). Définir et analyser les réseaux sociaux. Les enjeux de l'analyse structurale. *Informations sociales*, 147, 10-19.
- Forse, M. (2012). Les réseaux sociaux d'aujourd'hui. Un monde décidément bien petit. *Revue de l'OFCE*, 7, 155-169.
- Forum. (2009, juillet). Les figures du partenariat dans les politiques publiques et les dynamiques Territoriales. 124.
- Fourdrignier, M. (2010b). De nouvelles formes de « travail ensemble ». *Travail-Emploi-Formation*, 9, 7-29. Consulté sur : <http://www.ulb.ac.be/socio/tef/revues/Revue2010.Four.pdf>
- Frigoli, G. (2005, octobre-décembre 2004). Lorsque gérer l'action sociale devient affaire d'action Collective. Une contribution à l'analyse des partenariats dans l'action sociale territorialisée. *Revue française des Affaires Sociales*, 4, 85-103.
- Galatanu, O. (1996). Analyse du discours et approche des identités. *Education permanente*, 128, 45-62.
- Garnotel, C. (2013, mars). Quelle formation à l'intervention sociale d'intérêt collectif ? *Revue française de service social*, 248, 48-55.
- Gilles, J. (2001, juin). Les associations, l'Etat et la théorie de l'institution de Maurice Hauriou. *Les annales de la recherche urbaine*, 89, 19-22.
- Granovetter, M. (1973). The strength of weak Ties. *American Journal of sociology*, 78, 1360-1380.
- Guibert, N. (2008, 28 juin). Une assistante sociale dénonce un Sénégalais sans papiers à la police. *Le*

Monde, 12.

- Guillerme, A. (1991). Réseau : genèse d'une catégorie dans la pensée de l'ingénieur sous la Restauration. *Flux*, 6, 5-17.
- Habersetzer, T. (2009, décembre). La question des enseignements disciplinaires dans les nouveaux référentiels de formation : RAS ? *Forum*, 126, 23-28.
- Héber-Suffrin, C et Pineau, G. (dir.) (2000). Réciprocité et réseaux en formation. *Education permanente*, 144.
- Héber-Suffrin, C. (2001). Organisation en réseaux : voyage au cœur d'un mouvement social. *Pratiques en santé mentale*, 3, 6-10.
- Helfter, C. (2002, février): Identité professionnelle. Malaise dans le travail social. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 2251, 31.
- Helfter, C. (2007, août). Le service social du travail repoussé aux marges de l'entreprise. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 2520, 35-36.
- Idées économiques et sociales* (2012). Les réseaux sociaux. 169, 1-73.
- Informations sociales* (2001). Partenariat en théorie et en pratique. 95.
- Informations sociales* (2008, mai). Réseaux sociaux : théories et pratiques, 147.
- Informations sociales* (2011, septembre-octobre). Le management du social, 167.
- Institut National de Recherche Pédagogique. (2000). Innovation et réseaux sociaux. *Recherche et formation*, 34.
- Jaeger, M. (2013). Crise du travail social et territoires : quelques pistes de réflexion. *Informations sociales*, 179, 58-68.
- Kaddouri, M. (1996). Place du projet dans les dynamiques identitaires. *Education permanente*, 128, 135-151.
- Kaddouri, M. (1997). Partenariat et stratégies identitaires : une tentative de typologisation. *Education permanente*, 131, 109-126.
- Knibiehler, Y. (1998). Féminisme et travail social. *Vie sociale*, 3, 9-15.
- Latour, J.M. (2005, février). Travail social départemental : la restructuration se poursuit. *Le journal de l'Action sociale*, 94, 28-29.
- Laude, L., Vachon, J. (2004, septembre-octobre). Travailler en réseau : facile à dire, mais comment ? *Actualités Sociales Hebdomadaires Magazine*, 40-41.
- Lazega, E. (1994). Analyse de réseaux et sociologie des organisations. *Revue française de sociologie*, 35, 293-320. Consulté sur : http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/rfsoc_0035-2969_1994_num_35_2_4327
- Lazega, E. Mounier, L. et Snijders, T. (coord.) (2008, juillet-septembre). Dynamique des réseaux sociaux. *Revue française de sociologie*, 49-3.
- Lazega, E. (2012). Analyses de réseaux et classes sociales. *Revue Française de Socio-Economie*, 10, 273-279.
- Lavergne, H. (1999). Le travail social de réseau. *Le sociographe*, 0, 83-96.
- Le Bris, M. (2004, juin). L'assistant social nouveau arrive. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 2364, 37-39.
- Le Bris, M. (2005, avril). Secret partagé : la chancellerie tranche. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 2402, 40.
- Le Bris, M. (2007, août). La garde à vue d'une assistante sociale ravive les craintes sur la protection des personnes en situation irrégulière. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 2520, 43.
- Lemercier, C. (2005). Analyse de réseaux et histoire. *Revue d'histoire moderne et contemporaine*, 52-2, 88-112. Consulté sur : <http://www.cairn.info/revue-d-histoire-moderne-et-contemporaine-2005-2-page-88.htm>
- Le Pennec, Y. (2002, juillet-octobre). Bourdieu et les « fantassins du social ». *Les Cahiers de*

- l'ACTIF*, 314-317, 265-270.
- Leplay, E. (2009, décembre). Expérience professionnelle, savoirs et compétences, quels rapports ? *Forum*, 126, 5-8.
- Leplay, E. (2010). La formalisation de « savoirs professionnels », pourquoi et comment. *Forum*, 127, 24-29.
- Le Saint, R. (2010, décembre). La journée d'une AS de campagne. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 2686, 32-35.
- Les cahiers de l'ACTIF* (2003, mai-juin). Travail en réseau et territoires d'action. 324-325.
- Les cahiers de l'ACTIF* (2004, janvier-avril). Le partenariat Familles-Institutions. Pour une dynamique co-éducative. 332-335.
- Les cahiers de l'ARPE* (1991). L'intervention de réseaux, un projet d'action, des outils d'analyse. 2.
- Les Cahiers dynamiques* (2012). La famille et les réseaux de sociabilité des jeunes, 55.
- Letonturier, E. (1996, avril-juin). Le réseau mis en œuvre : le rêve de Diderot. *Flux*, 24, 5-19.
- Ligneau, P. (2001). Existe-t-il un droit du partenariat ? *Informations sociales*, 95, 4-19.
- Loubat, J.R. (2002, juillet-octobre). Manager les compétences, le défi de la décennie. *Les Cahiers de l'ACTIF*, 314-317, 135-149.
- Maisondieu, J. (2004, mars). La place du sujet dans le réseau médico-social. *Revue française de service social*, 212, 26-32.
- Mansanti, D. (2005, septembre). Le développement social local : une catégorie au service du changement. *Recherches et prévisions*, 81, 19-28.
- Maynard, B. (2005, janvier). Décentralisation départementale et travailleurs sociaux, questions pour un nouveau pacte. *Informations Sociales*, 121, 110-118.
- Ménard, F. (1998, octobre-décembre). La « mutualisation » des ressources sociales locales : un principe structurant pour l'intervention sociale associative ? *Recherche sociale*, 148, 49-63.
- Micor, M. (2010). Sur les sentiers de la création... *Forum*, 127, 51-58.
- Milgram, S. (1967). The small world problem. *Psychology Today*, 1, 61-67.
- Molina, Y. (2013a, mars). L'intervention sociale d'intérêt collectif, quels enjeux pour les professionnalisations ? *Revue française de service social*, 248, 41-47.
- Moujel, M. (2004, février). Les réseaux d'échanges réciproques de savoirs, enjeux de développement des territoires. *Le journal de l'Action sociale*, 84, 30-31.
- Negura, L. (2006). L'analyse de contenu dans l'étude des représentations sociales. *SociologieS* [en ligne]. Consulté sur : <http://sociologies.revues.org/993>
- Offner, J.M. (2000, avril). Entretien. *Sciences Humaines*, 104, 28.
- O'Déyé, A. (2007, janvier). Le réseau, obstinément. *Le sociographe*, 22, 83-90.
- Odeye-Finzi, M. (2000, septembre). L'approche du réseau en travail social, « prendre le social au mot ». *Revue française de service social*, 198, 104-114.
- Palmade, J. (1996). L'identité comme travail de l'écart. *Education Permanente*, 128, 85-99.
- Paquet, M. (2010, décembre). Le travail social au risque de la normalisation ? *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 2685, 26-29.
- Pascal, H. et De Robertis, C. (1994). Evolution de la formation des assistants sociaux. *Revue française de service social*, 173-174, 107-122.
- Pelage, A. et Poullaouec, T. (2007). « Le haut du panier de la France d'en bas » ? Le sentiment d'appartenir à une classe sociale chez les membres des professions intermédiaires. *Revue française des affaires sociales*, 2007, 27-56.
- Pinçon, Y. (1988, janvier-février). S'il te plaît, parle-moi des réseaux. *Paroles et pratiques sociales*, 23, 2-3.
- Pinçon, Y. (dir.) (1992). L'intervention de réseaux. 20 ans d'expérience. *Les cahiers de l'ARPE*, 3.

- Pinçon, Y. (dir.) (1995). Des réseaux oubliés au travail social retrouvé. *Les cahiers de l'ARPE*, 4. .
- Piraud-Rouet, C. (2013, janvier). Assistant social : un métier en mal d'attractivité. *Direction[s]*, 104, 39.
- Pour. (1991, décembre). Le clair-obscur des réseaux, 132.
- Questiaux, N. (1982). Orientations principales sur le travail social. Circulaire du 30 mai 1982. *Vie sociale*, 3/2012, 13-32.
- Ravon, B. (dir.) (2003, juillet). Le travail social. *Problèmes politiques et sociaux*, 890.
- Ravon, B. (2003, juillet). Une définition variable selon les différentes acceptions du Social. *Problèmes politiques et sociaux*, 890, 36-38.
- Raynal, F. (2006, septembre). Jeunes en difficulté. Le travail en réseau : passer du concept à la pratique. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 2470, 31-32.
- Revue française de service social*. (1994). 50 ans de service social. Quelques repères. 173-174.
- Revue française de service social*. (2006). Regard du service social sur l'identité professionnelle en Europe. 221.
- Revue française de service social*. (2008). Identité professionnelle et partenariat : Actes des journées d'études du travail (JET 2007). 228-229.
- Revue française de service social*. (2008). Positionnement professionnel : face aux mutations, mobilisons nos compétences. 230, 15-97.
- Revue française de service social*. (2009). Osons le collectif : changer de regard, changer de positionnement. 232.
- Revue française de service social*. (2009). Articulation entre le sanitaire et le social : Valeurs, Ethiques, Territoires de santé. 233.
- Revue française de service social*. (2010). Expertise et évaluation : affirmer nos compétences ! 236.
- Revue française de service social*. (2011). Profession assistant de service social : repères et enjeux. 240.
- Revue française de service social*. (2012). Politiques sociales, pratiques professionnelles : quelle articulation ? 245.
- Revue française de service social*. (2012). Le champ du social à l'ère du rendre compte : normes, référentiels et procédures. 246.
- Revue française de service social*. (2013). L'intervention sociale d'intérêt collectif : réflexions sur une dynamique de formation et de pratique, 248.
- Rivière, C. (2000). Les réseaux de sociabilité téléphonique. *Revue française de sociologie*, vol 41, n°4, 685-717.
- Robin, R. (2010, octobre). L'expertise, notion controversée pour les assistants sociaux. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 2677, 24-25.
- Rouff, K. (2002, décembre). Travail en réseau dans le Val d'Oise. *Lien social*, 647, 4-7.
- Roux, M.A. (2002, novembre-décembre). Promouvoir la place de l'utilisateur. D'une vision mécaniste des professions du social vers un accompagnement moderniste et politique du citoyen. *Les Cahiers de l'ACTIF*, 318/319, 137-148.
- Schweyer, F.X. (2001). Le partenariat dans le système de santé. *Informations Sociales*, 95, 58-67.
- Sedrati-Dinet, C. (2010, décembre). Le service social hospitalier sous pression. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 2686, 28-31.
- Sedrati-Dinet, C. (2011, septembre). Le service social scolaire en équilibre instable. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 2725, 30-33.
- Sciences Humaines* (2000, avril). Du cercle d'amis à Internet. Un monde de réseau. 104, 22-37.
- Simondi, E. (n.d.). Du partenariat au travail en réseau : un changement de regard en travail social. Consulté sur : <http://storage.canalblog.com/90/87/91709/19817370.pdf>

- Simmel G. (1894). La différenciation sociale. *Revue internationale de sociologie*, 3, 198-213.
- Thobie, S. (2009, décembre). Les référentiels ne sont pas des modèles à la professionnalisation. *Forum*, 126, 29-35.
- Tourte, T. (2005, décembre). Le travail en réseau ou l'impensé d'une évidence. *Espace social*, 11, 18-25.
- Tourte, T. (2011). Assistants de service social et travail en réseau. *Vie Sociale*, 3, 119-132.
- Travers, J. et Milgram, S. (1969). An experimental study of the small problem. *Sociometry*, 32, 425-443.
- Tremintin, J. (2004, octobre). L'utilisateur sait-il ce qui est bien pour lui ? *Lien Social*, 727, 4-10.
- Trémintin, J. (2009, décembre). Le travail social d'intérêt collectif en panne. *Lien social*, 953, 18-19.
- Vachon, J. (2002, octobre). Partenariats, ça bouge dans les régions ! *Formation Santé Social*, 52, 3-15.
- Varini, E. (2007, novembre-décembre). Les associations professionnelles de travailleurs sociaux : une galaxie éclatée. *Actualités Sociales Hebdomadaires Magazine*, 48-51.
- Verba, D. (2011, janvier). Les ambivalences du service social scolaire. *Actualités Sociales Hebdomadaires*, 2694, 28-29.
- Verges, P. (1992). L'évocation de l'argent : une méthode pour la définition du noyau central d'une représentation. *Bulletin de psychologie*, XLV, 405, 203-209.
- Vie sociale*. (1993, mars-avril). Aux origines du service social professionnel : quelques figures féminines (notices biographiques). 3-4.
- Vie sociale*. (1996, juillet-août). A l'aube des savoirs en service social (1920-1940). 4.
- Vie sociale*. (2010). Coopérer, coordonner : nouveaux enjeux. 1.
- Vigan, E. (2005, octobre). Doit-on modifier la réglementation sur le secret professionnel ? *Le journal de l'Action sociale*, 100, 12-13.
- Vulbeau, A. (2011, septembre-octobre). Management et contrôle social. *Informations sociales*, 167, 81.
- Williamson, R.P. (2012, juillet). Les CLIC: une réponse de proximité pour les personnes âgées. *Pour*, 214, 99-106.
- Zylberman, P. (1988). La dernière scène de la raison. *Vie Sociale*. 5/6, 163-175.

Documents.

- Barbe, L. (n.d.). *Le travail en réseau autour des jeunes « complexes » : apports, limites, conditions*. CREAI Nord Pas de Calais. 1-8. Consulté sur : http://www.cabinetcress.fr/public/L.BARBE_CREAI_npd.pdf
- Bazin, C., Duros, M., Raharimanana, H. et Malet, J. (2011, décembre). *Les associations du secteur sanitaire et social en région Centre*. UNIOPSS / Recherches et Solidarités. 1-19. Consulté sur: http://www.uniopss.asso.fr/resources/trco/pdfs/2012/A_janvier_2012/CENTRE_ARF_sanitaire_et_soc_2011.pdf
- Bourdieu, P. (1980, janvier). Le capital social. Notes provisoires. *Actes de la recherche de sciences sociales*, 31, 2-3.
- Brachet, P. (2006, septembre). *Partenariat et services publics*. Consulté sur : <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article419>
- Chibrac, L. (2004). *Assistance et secours auprès des étrangers. Le Service Social d'Aide aux Emigrants (SSAE) 1920-1945*. Thèse de doctorat, Université Louis Lumière Lyon2. Consulté sur : http://theses.univ-lyon2.fr/documents/lyon2/2004/chibrac_l#p=0&a=top

- Cohen-Scali, V. et Moliner, P. (2008). Représentations sociales et identité : des relations complexes et multiples. L'orientation scolaire et professionnelle, 37/4.
Consulté sur : <http://osp.revues.org/1770>
- Comité Interministériel de lutte contre les exclusions (2013, janvier). *Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale*. Consulté sur : www.cnle.gouv.fr/publication-du-plan-pluriannuel.html
- Commission de terminologie et de néologie du domaine social (2002). *Bulletin Officiel Solidarité-Santé, Vocabulaire du domaine social, 1 bis, fascicule spécial*. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité.
- Conseil économique et Social, (2000) *Mutations de la société et travail social*.
Consulté sur : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/004000812/index.shtml>
- Creai Rhône-Alpes (2004, 14 septembre). *Réseaux & territoires en action sociale et médico-sociale*. Séminaire Prospectives & stratégies. Lyon.
Consulté sur : <http://www.creai-ra.com/documents/synthese-creai040914.html>
- Daniel, C. Delpal, B. et Lannelongue, C. (2006). *Contrôle et évaluation du fonds d'aide à la qualité des soins de ville (FAQSV) et de la dotation de développement des réseaux (DDR)*, Rapport n°2006 022, IGAS. 3-78. Consulté sur :
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/064000726/0000.pdf>
- Delahaye, L. (2005). *L'hypothèse du travail social libéral, esquisse d'une étude d'impact sur un choix professionnel*. Mémoire pour l'obtention du DSTS. Institut d'économie sociale et familiale. Limoges.
- De Robertis, C. (2007b). *Positionnement professionnel : face aux mutations, mobilisons nos compétences*. Discours de clôture. Communication présentée au forum de l'Association nationale des assistants de service social (ANAS, section du Var).
- Dhume, F. (1999, mai). *Le « RMI » en demande de « psy ». Enjeux et illusion d'un partenariat autour de la santé mentale*. Institut Social et Coopératif de la Recherche Appliquée. 1-7.
Consulté sur : <http://www.iscra.org/fichier.php?id=56>
- Dhume, F. (2003). *Partenariat, lien social... une société du consensus virtuel*. Institut Social et Coopératif de la Recherche Appliquée. 1-22. Consulté sur: <http://www.iscra.org/fichier.php?id=40>.
- Dhume, F. (2010). *Le partenariat dans le travail social*. Consulté sur : <http://rnrsms.ac-creteil.fr/spip/spip.php?article150>
- Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques (DARES). Direction de la Recherche, des Etudes et de l'Evaluation des Statistiques (DREES). (2009). *Indicateurs provisoires de facteurs de risques psychosociaux au travail*.
Consulté sur : http://www.travailler-mieux.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_08_10.pdf
- Direction Etudes, statistiques et prévisions (2012, mai). *Le champ social et médico-social : une activité en forte croissance, des métiers qui se développent et se diversifient*. 44.
Consulté sur : http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Reperes_et_analyses.pdf
- Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) (2012, juillet), *Bilan REAAP, 2010*. Consulté sur : http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/BILAN_REAPP_2010.pdf
- Direction de la Recherche, des Etudes de l'Evaluation et des Statistiques (DREES) (2005, novembre). *Les métiers du travail social hors aide à domicile. Etudes et résultats*, 441. Consulté sur : <http://www.drees.sante.gouv.fr/IMG/pdf/er441.pdf>
- Fabre, M. (2004). *Aux confins du développement social local et du mutualisme. Approche compréhensive : la solidarité, une valeur partagée ?* (Mémoire de Diplôme d'Etudes Approfondies, non publié). Centre National des Arts et Métiers.
- Fourdrignier, M. (2008, octobre). *Du réseau aux réseaux*. Communication présentée à la journée départementale du REAAP de l'Essonne. Bondoufle.

Consulté sur : <http://www.marc-fourdrignier.fr/politiques-sociales.../du-reseau-aux-reseaux>

Fourdrignier, M. (n.d). *Développer le travail en partenariat ou en réseau dans le domaine social*. Consulté sur le site : marc-fourdrignier.fr

Guillopé-Deplechin, N. et Pacaud, C. (n.d). *Les référentiels professionnels, entre fiction et réalité, un outil technique au service de la formation ou un levier politique au service d'un projet ?* Consulté sur : <http://www.aifris.org/IMG/pdf/GUILLOPE-Nicole-PACAUD-C%C3%A9cile-1.15.pdf>

Inspection Générale des Affaires Sociales (2006). *Rapport annuel 2005 : l'intervention sociale, un travail de proximité*. 1-408. Consulté sur : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/064000126/0000.pdf>

Jaeger, M. (2012). *La coopération entre les établissements de formation préparant aux diplômes de travail social et les universités. Rapport commandé par la Direction générale de la cohésion sociale*. Ministère des affaires sociales et de la santé. Consulté sur : http://cediasbibli.org/opac/doc_num.php?explnum_id=1929

Karsz, S. (2007, juin). *L'innovation, c'est-à-dire ?* Communication présentée au Forum Eliane Conseil : Santé et social, l'innovation est-elle possible ? Paris.

Lahary, D. (2007, mars). *Esquisse d'une théorie du partenariat pour servir dans la pratique*. Consulté sur : <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article430>

Lutrin, D. (1996). *Le chêne et le réseau. Réseaux d'action sociale. Concepts et mise en œuvre*. Cabinet « Management et protection sociale. Consulté sur : http://www.stes-apes.med.ulg.ac.be/Documents_electroniques/MET/MET-RSX/ELE%20RAP%20MET-RSX%206851.pdf

Maheu, J. (2013). *Mise en œuvre des priorités stratégiques 2013-2015. Vers la reconnaissance du modèle Accorderie*. Consulté sur www.accorderie.ca/

Merini, C. (2001, mai). *Le partenariat : histoire et essai de définition*. Communication présentée à la journée nationale de l'Observatoire de Zones Prioritaires. Consulté sur : <http://www.ozp.fr/IMG/pdf/merini.pdf>

Mercklé, P. (2003-2004). *Les réseaux sociaux. Les origines de l'analyse des réseaux sociaux*. CNED / ens-lsh. Consulté sur : http://eco.ens-lyon.fr/sociales/reseaux_merckle_03_origines.pdf

Meyer, C. et Couffinal, A. (1996). *Partenariats, coordination, réseaux et filières dans le système de santé : le champ d'une décision politique ? Rapport pour le Commissariat général du plan*. Sanesco/ La Documentation française. Consulté sur : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/974005200/index.shtml>

Ministère du travail et des affaires sociales (1997). *Piloter, animer, mobiliser les réseaux sanitaires et sociaux. Le schéma directeur des systèmes d'information de l'administration sanitaire et sociale. Synthèse*.

Ministère chargé de la santé. (2012, octobre). *Guide méthodologique : améliorer la coordination des soins : comment faire évoluer les réseaux de santé ?* Direction générale de l'offre de soin. Consulté sur : http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Guide_reseaux_de_sante-2.pdf

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité. (2001). *Schéma national des formations sociales 2001-2005*.

Ministère des solidarités et de la cohésion sociale. (2011, juin). *Orientations pour les formations sociales 2011-2013*. Consulté sur : http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/formations_sociales_WEB.pdf

Ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement. Ministère de la Santé et des Solidarités. Inspection Générale des Affaires Sociales. (2006). *Rapport annuel 2005 « L'intervention sociale, un travail de proximité*. Consulté sur : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/064000126/0000.pdf>

Molina, Y. (2007, juillet). *Développement social local, vers un nouveau référentiel identitaire de la formation à la profession d'assistant de service social*. Communication présentée au 2^e congrès

- international des formateurs en travail social et des professionnels francophones de l'intervention sociale. Namur, Belgique. Consulté sur : http://www.aifris.org/IMG/pdf/Molina_Yvette.pdf
- Mondolfo, P. (1995). *Transformations récentes dans le champ du travail social : l'exemple de l'assistance sociale polyvalente. Les conditions de diffusion et d'adaptation au changement*. Thèse de doctorat, Université Paris 10 Nanterre.
- Nahon, S. (2013, janvier). *La formation aux professions sociales en 2011*. Direction de la Recherche, des Etudes de l'Evaluation et des Statistiques (DREES), *Séries statistiques*, 175.
- Pascal, H. (2008, janvier). *La construction de l'identité professionnelle des assistantes sociales : l'ANAS 1944-1950*. Communication présentée au CEDIAS, Paris.
- Tap, P., Roudès, R. et Antunes, S. (2010, janvier). *La dynamique personnelle et les identités professionnelles, en situation de changement*. Communication présentée au colloque INOIP/AFPA « Identités professionnelles », Lille. Consulté sur : <http://pierretap.blogspot.fr/2010/01/la-dynamique-personnelle-et-les.html>
- Tchernonog, V. (2007). *Les associations en France, poids, profils et évolutions*. Fondation Crédit coopératif. Consulté sur : <http://hal-paris1.archives-ouvertes.fr/halshs-00266003>
- Tourte, T. (2004). *Représentations sociales et travail en réseau : du rapport entre les représentations sociales produites sur le travail en réseau par des Assistants de Service Social exerçant en Service Social et l'orientation des pratiques professionnelles* (Mémoire de Diplôme d'Etudes Approfondies, non publié). Conservatoire National des Arts et Métiers.
- Vallet, P. (2006, avril). *Référentiels de compétences et formation des travailleurs sociaux. Former, ce n'est pas prescrire de bonnes pratiques*. Communication présentée à la 8^{ème} biennale de l'éducation et de la formation. INR, Lyon. Consulté sur : <http://www.inrp.fr/biennale/8biennale/contrib/longue/89.pdf>
- Vidalenc, E. (2006). *Le défi du partenariat dans le travail social ou le paradoxe du partenariat obligatoire*. Consulté sur : <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article422>

Table des sigles

AAH : Allocation Adulte Handicapé.
ACTP : Allocation compensatrice pour Tierce Personne.
ADAPEI : Association Départementale de parents et amis de personnes handicapées mentales.
ADF : Assemblée des Départements de France.
ADIL : Association Départementale d'Information sur le Logement.
ADMR : Aide à Domicile en Milieu Rural.
ADSEA : Association Départementale des associations de Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence.
AED : Action Educative à Domicile.
AEEH : Allocation d'Education pour Enfant Handicapé.
AEMO : Action Educative en Milieu Ouvert.
AFORTS : Association Française des Organismes de formation et de Recherche en Travail Social.
AFP : Aide Financière Personnalisée.
AFPA : Association pour la Formation Professionnelle des Adultes.
AGEFIPH : Association de Gestion du Fond pour l'Insertion des Personnes Handicapées.
AGGIR : Autonomie Gérontologie Groupes Iso-Ressources.
ALD : Affection Longue Durée.
ALS : Allocation de Logement Social.
ALT : Aide au Logement Temporaire.
AMF : Association des Maires de France.
AMG : Aide Médicale Gratuite.
AMP : Aide Médico-Psychologique.
ANACT : Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail.
ANAS : Association Nationale des Assistants de Service Social.
APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie.
APE : Allocation Parentale d'Education.
APL : Aide Personnalisée au Logement.
API : Allocation Parent Isolé.
ARS : Agence Régionale de Santé.
ASE : Aide Sociale à l'Enfance.
ASF : Allocation de Soutien Familial.
ASI : Appui Social Individualisé.

CAARUD : Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des Risques pour les Usagers Drogue.
CAF : Caisse d'Allocations Familiales.
CAFERUIS : Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale.
CAMSP : Centre d'Action Médico-Sociale Précoce.
CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail.
CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles.
CCAS : Centre Communaux d'Action Sociale.
CCNT : Convention Collective Nationale de Travail.
CDAPH : Commission des Droits et de l'Autonomie de la Personne Handicapée.
CER : Centre Educatif Renforcé.
CESF : Conseiller en Economie Sociale et Familiale.
CIF : Classification Internationale du Fonctionnement, du handicap et de la santé.
CIL : Comité Interprofessionnel du Logement.
CIO : Centre d'Information et d'Orientation.
CLI : Commission Locale d'Insertion.

CLIS : Classe d'Intégration Scolaire.
CLLAJ : Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes.
CMP : Centre Médico-Psychologique.
CMPP : Centre Médico-Psycho- Pédagogique.
CMU : Couverture Médicale Universelle.
CNAF : Caisse Nationale d'Allocations Familiales.
CNFPT : Centre National de la Fonction Publique Territoriale.
CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.
CNL : Confédération Nationale du Logement.
CNQCS : Comité National de la Qualité et de la Coordination des Soins.
COAE : Centre d'Orientation et d'Action Educative.
CPNE : Commission Paritaire Nationale de l'Emploi.
CPOM : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens.
CRAM : Caisse Régionale d'Assurance Maladie.
CROUS : Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires.
CSTS : Conseil Supérieur du Travail Social.

DALO : Droit Au Logement Opposable.
DAS : Direction de l'Action Sociale.
DDASS : Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales.
DDE : Direction Départementale de l'Équipement.
DEASS : Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social.
DEIS : Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale.
DGAS : Direction Générale de l'Action Sociale.
DGCS : Direction Générale de la Cohésion Sociale.
DGOS : Direction Générale de l'Offre de Soins.
DGS : Direction Générale de la Santé.
DIV : Délégation Interministérielle à la Ville.
DRASS : Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales.
DRESS : Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Évaluation et des Statistiques.
DRJSCS : Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale.
DSL : Développement Social Local.
DST : Développement Social Territorial.
DSU : Développement Social Urbain.

EHESP : Ecoles des Hautes Etudes en Santé Publique.
EHESS : Ecoles des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
EHPA : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées.
EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes.
ENSP : Ecole Nationale de la Santé Publique.
ESAT : Etablissement et Service d'Aide par le Travail.

FAJ : Fonds d'Aide aux Jeunes.
FAM : Foyer d'Accueil Médicalisé.
FAQSV : Fonds d'Aide à la Qualité des Soins de Ville.
FAS : Fonds d'Action Sociale.
FEGAPEI : Fédération nationale des associations gestionnaires au service des personnes handicapées et fragiles.
FEHAP : Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne, privés non lucratifs.
FIQCS : Fonds d'Intervention pour la Qualité et la Coordination des Soins.
FJT : Foyers de Jeunes Travailleurs.
FNAL : Fonds National d'Aide au Logement.
FSL : Fonds Solidarité Logement.

GIR : Groupe Iso-Ressources.
GNI : Groupement National des IRTS.

HAD : Hospitalisation A Domicile.
HAS : Haute Autorité de Santé.
HDT : Hospitalisation à la Demande d'un Tiers.

IGAS : Inspection Générale des Affaires Sociales.
IME : Institut Médico-Educatif.
IMP : Institut Médico-Pédagogique.
IMPro : Institut Médico-Professionnel.
INED : Institut National d'Etudes Démographiques.
INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques.
IOE : Investigation et Orientation Educative.
IRTS : Institut Régional de Travail Social.
ISAP : Intervention Sociale d'Aide à la Personne.
ISIC : Intervention Sociale d'Intérêt Collectif.
ITEP : Institut Thérapeutique, Educatif et Pédagogique.
ITS : Institut de Travail Social.

JAF : Juge aux Affaires Familiales.
JE : Juge des Enfants.
JO : Journal Officiel.

LOLF : Loi Organique relative aux Lois de Finances.

MAIA : Maison pour l'Autonomie et l'Intégration des malades Alzheimer.
MAPA : Maison d'Accueil pour Personnes Agées.
MARPA : Maison d'Accueil Rurale pour Personnes Agées.
MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées.
MECS : Maison d'Enfants à Caractère Social.
MIRE : Mission d'information Régionale sur l'Exclusion.
MJIE : Mesure Judiciaire d'Investigation Educative.
MSA : Mutualité Sociale Agricole.

NTIC : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication.

OCDE : Organisation de Coopération et de Développement Economique.
ODAS : Observatoire Décentralisé de l'Action Sociale.
OPP : Ordonnance de Placement Provisoire.

PAIO : Permanence d'Accueil, d'Information et d'Orientation.
PAJE : Prestation d'Accueil du Jeune Enfant.

RASED : Réseau d'Aide Spécialisée aux Elèves en Difficulté.
REAAP : Réseau d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents.
RERS : Réseau Réciproque d'Echanges et de Savoirs.
RMI : Revenu Minimum d'Insertion.
ROME : Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois.
RRS : Réseau de Réussite Scolaire.
RSA : Revenu de Solidarité Active.

SAMSAH : Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés.
SAVS : Service d'Accompagnement à la Vie Sociale.

SEL : Système d'Echange Local.
SESSAD : Service d'Education et de Soins Spécialisés à Domicile.
SIAD : Soins Infirmiers A Domicile.
SROS : Schéma Régional d'Organisation des Soins.
SSAE : Soutien Solidarité et Actions en faveur des Emigrants.
SSI : Service Social International.

TGI : Tribunal de Grande Instance.
TISF : Technicien d'Intervention Sociale et Familiale.

UCANSS : Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale.
UDAF : Union Départementale des Associations Familiales.
ULIS : Unité Localisée pour l'Inclusion Scolaire.
UNAF : Union Nationale des Associations Familiales.
UNADMR : Union Nationale des Associations d'Aide à Domicile en Milieu Rural.
UNAFORIS : Union Nationale des Associations de Formation et de Recherche en Intervention Sociale.
UNIFAF : Fonds d'Assurance Formation de la branche sanitaire, sociale et médico-sociale privée à but non lucratif.
UNIOPSS : Union Nationale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux.
UNCCAS : Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale.

VAD : Visite A Domicile.
VAE : validation des Acquis par l'Expérience.

ZUP : Zone d'Urbanisation Prioritaire.
ZUS : Zone Urbaine Sensible.
ZEP : Zone d'Education Prioritaire.

Annexes

ANNEXE 1. Décret n°2004-533 du 11 juin 2004 relatif au diplôme d'Etat et à l'exercice de la profession d'Assistant de service social.

JORF n°137 du 15 juin 2004 page 10623
texte n° 4

DECRET

Décret n° 2004-533 du 11 juin 2004 relatif au diplôme d'Etat et à l'exercice de la profession d'assistant de service social

NOR: SOCA0421308D

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale,

Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment les articles L. 411-1 à L. 411-6 ;

Vu le code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5 et L. 335-6 ;

Vu la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, notamment l'article 21 ;

Vu le décret n° 80-334 du 6 mai 1980 relatif à la formation des assistants de service social ;

Vu le décret n° 2002-615 du 26 avril 2002 pris pour application de l'article L. 900-1 du code du travail et des articles L. 335-5 et L. 335-6 du code de l'éducation relatif à la validation des acquis de l'expérience pour la délivrance d'une certification professionnelle ;

Vu l'avis de la Commission professionnelle consultative du travail social et de l'intervention sociale en date du 2 octobre 2003 ;

Le Conseil d'Etat (section sociale) entendu,

Décrète :

Article 1

Le diplôme d'Etat d'assistant de service social mentionné au premier alinéa de l'article L. 411-1 susvisé du code de l'action sociale et des familles atteste des compétences requises pour mener des interventions sociales, individuelles ou collectives, en vue d'améliorer par une approche globale et d'accompagnement social les conditions de vie des personnes et des familles.

Article 2

Les candidats à la formation préparant au diplôme d'Etat d'assistant de service social doivent justifier de diplômes de niveau au moins égal au niveau IV de la convention interministérielle des niveaux de formation ou d'un titre équivalent. Ils font l'objet d'une sélection organisée par les établissements de formation. Un arrêté du ministre chargé des affaires sociales détermine les conditions d'application du présent article.

Article 3

La formation préparant au diplôme d'Etat d'assistant de service social est dispensée en trois ans. Elle comprend un enseignement théorique et une formation pratique.

Article 4

L'arrêté prévu à l'article 2 ci-dessus fixe le contenu et l'organisation des épreuves préalables à la délivrance du diplôme.

Le préfet de région approuve le règlement des épreuves organisées par les établissements de formation.

Article 5

Pour pouvoir obtenir le diplôme par validation des acquis de l'expérience, les candidats doivent justifier des compétences professionnelles acquises dans l'exercice d'une activité salariée, non salariée ou bénévole, en rapport direct avec le contenu du diplôme.

La durée totale d'activité cumulée exigée est de trois ans en équivalent temps plein. La période d'activité la plus récente doit avoir été exercée dans les dix ans précédant le dépôt de la demande.

Le préfet de région décide de la recevabilité des demandes de validation des acquis de l'expérience.

Article 6

Le préfet de région nomme le jury du diplôme, qui, dans le respect des dispositions du I de l'article L. 335-5 du code de l'éducation, comprend :

- le directeur régional des affaires sanitaires et sociales ou son représentant, président du jury ;
- des formateurs issus des établissements de formation préparant au diplôme d'Etat d'assistant de service social ;
- des représentants de services déconcentrés de l'Etat, des collectivités publiques, de personnes qualifiées en matière d'action sociale ou de professeurs de l'enseignement supérieur ;
- pour un quart au moins de ses membres, des représentants qualifiés du secteur professionnel, pour moitié employeurs, pour moitié assistants de service social en exercice.

Article 7

Le diplôme d'Etat d'assistant de service social est délivré par le préfet de région.

Article 8

La formation préparant au diplôme d'Etat d'assistant de service social est dispensée par des établissements publics ou privés agréés dans les conditions définies à l'article L. 451-1 du code de

l'action sociale et des familles.

L'agrément est donné sur la base des qualifications du personnel d'encadrement et de formation, du projet pédagogique et des moyens pédagogiques afférents, ainsi que des conditions de la sélection des candidats à la formation mentionnée à l'article 2.

Article 9

Les ressortissants d'un Etat membre de la Communauté européenne et des Etats parties à l'accord sur l'Espace économique européen non titulaires d'un diplôme d'Etat français d'assistant de service social qui souhaitent exercer en France la profession d'assistant de service social doivent obtenir une attestation de capacité à exercer délivrée par le ministre chargé des affaires sociales.

Un arrêté du ministre chargé des affaires sociales fixe les modalités de présentation de la demande d'attestation de capacité à exercer, et notamment la composition du dossier accompagnant cette demande. A la réception du dossier complet de l'intéressé, un récépissé est délivré à celui-ci.

L'attestation de capacité à exercer est délivrée lorsque sont réunies les conditions définies par les alinéas 2 à 6 de l'article L. 411-1 du code de l'action sociale et des familles.

Toutefois, dans les cas prévus au septième alinéa du même article, la délivrance de l'attestation de capacité à exercer est subordonnée à la vérification de la capacité du demandeur à l'exercice de la profession d'assistant de service social en France.

Cette vérification est effectuée au choix du demandeur :

- a) Soit par une épreuve d'aptitude ;
- b) Soit à l'issue d'un stage d'adaptation.

Un arrêté du ministre chargé des affaires sociales fixe les conditions d'organisation et les modalités de notation de l'épreuve d'aptitude ainsi que la composition du jury chargé de l'évaluer. Il fixe également les conditions de validation du stage d'adaptation.

La décision d'attester la capacité à exercer la profession ou de subordonner cet exercice à l'épreuve d'aptitude ou au stage d'adaptation mentionnés ci-dessus est prise par le ministre chargé des affaires sociales. Cette décision doit être motivée. Elle doit intervenir au plus tard dans un délai de quatre mois à compter de la date du récépissé.

En cas de succès à l'épreuve d'aptitude ou de validation du stage d'adaptation, le ministre chargé des affaires sociales délivre l'attestation de capacité à exercer prévue au premier alinéa.

Article 10

L'épreuve d'aptitude mentionnée à l'article 9 a pour objet de vérifier au moyen d'épreuves écrites et orales que l'intéressé fait preuve d'une connaissance appropriée des matières qui ne lui ont pas été enseignées initialement.

Article 11

Le stage d'adaptation mentionné à l'article 9 a pour objet de donner aux intéressés les connaissances définies à l'article 10. Il comprend un stage pratique éventuellement accompagné d'une formation théorique complémentaire.

Article 12

Les ressortissants des Etats autres que ceux visés à l'article 9 ci-dessus, titulaires d'un diplôme de

service social, qui souhaitent exercer en France la profession d'assistant de service social peuvent être autorisés par le préfet de région à suivre un stage d'adaptation en vue de l'obtention du diplôme d'Etat.

Article 13

Les agréments délivrés en application de l'article 4 du décret n° 80-334 du 6 mai 1980 modifié cessent de plein droit leurs effets à la date de leur renouvellement conformément aux dispositions de l'article 8, et au plus tard au 30 juin 2007.

Article 14

Les formations engagées avant la date d'entrée en vigueur du présent décret, ainsi que les modalités de délivrance des diplômes correspondants, restent soumises aux dispositions du décret du 6 mai 1980 susvisé.

Article 15

Sous réserve des dispositions des articles 13 et 14 du présent décret, le décret du 6 mai 1980 modifié est abrogé.

Le décret n° 66-922 du 9 décembre 1966 relatif à l'exercice de la profession d'assistant et d'auxiliaire de service social est abrogé.

Article 16

Le ministre de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale et la ministre déléguée à la lutte contre la précarité et l'exclusion sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 11 juin 2004.

Jean-Pierre Raffarin

Par le Premier ministre :

Le ministre de l'emploi, du travail

et de la cohésion sociale,

Jean-Louis Borloo

La ministre déléguée à la lutte

contre la précarité et l'exclusion,

Nelly Olin

ANNEXE 2. Arrêté du 29 juin 2004 relatif au diplôme d'Etat d'Assistant de service social.

JORF n°169 du 23 juillet 2004 page 13209
texte n° 22

ARRETE

Arrêté du 29 juin 2004 relatif au diplôme d'Etat d'assistant de service social

NOR: LPEA0422249A

La ministre déléguée à la lutte contre la précarité et l'exclusion,
Vu le décret n° 2004-533 du 11 juin 2004 relatif au diplôme d'Etat et à l'exercice de la profession d'assistant de service social ;
Vu l'arrêté du 16 mai 1980 modifié relatif aux conditions d'admission dans les établissements de formation au diplôme d'Etat d'assistant de service social ;
Vu l'arrêté du 16 mai 1980 modifié relatif aux modalités d'organisation des stages professionnels, au programme et au déroulement des enseignements et aux épreuves du diplôme d'Etat d'assistant de service social ;
Vu l'arrêté du 19 juin 1980 relatif à l'agrément des établissements de formation préparant à l'examen du diplôme d'Etat d'assistant de service social ;
Vu l'arrêté du 19 juin 1980 modifié relatif à l'agrément des directeurs et responsables d'unités de formation dans les établissements de formation préparant à l'examen du diplôme d'Etat d'assistant de service social ;
Vu l'arrêté du 11 septembre 1995 modifiant les arrêtés des 16 mai 1980, 6 juillet 1990 et 20 mars 1993 fixant respectivement les conditions d'admission dans les centres de formation préparant aux diplômes d'Etat d'assistant de service social, d'éducateur spécialisé et d'éducateur de jeunes enfants,
Arrête :

- **TITRE LIMINAIRE**

Article 1

Le diplôme d'Etat d'assistant de service social atteste des compétences professionnelles pour exercer les fonctions et les activités telles que définies à l'annexe I du présent arrêté.

- **TITRE Ier : ACCÈS À LA FORMATION**

Article 2

La formation préparant au diplôme d'Etat d'assistant de service social est ouverte aux candidats remplissant l'une des conditions suivantes :

- être titulaire du baccalauréat, justifier de sa possession lors de l'entrée en formation ou avoir passé avec succès les épreuves de l'examen de niveau défini par l'arrêté du 11 septembre 1995 susvisé ;
- être titulaire de l'un des titres admis réglementairement en dispense du baccalauréat pour la poursuite des études dans les universités ;
- être titulaire du diplôme d'accès aux études universitaires ;
- être titulaire d'un diplôme du secteur paramédical délivré par l'Etat, homologué ou enregistré au répertoire national des certifications professionnelles à un niveau au moins égal au niveau IV de la convention interministérielle des niveaux de formation ;
- être titulaire d'un diplôme au moins de niveau IV, délivré par l'Etat et visé à l'article L. 451-1 du code de l'action sociale et des familles.

Article 3

Les candidats à la formation d'assistant de service social satisfaisant aux conditions posées à l'article 2 du présent arrêté font l'objet d'une sélection comprenant une épreuve écrite d'admissibilité permettant à l'établissement de formation de vérifier les capacités d'analyse et de synthèse du candidat et deux épreuves d'admission destinées notamment à apprécier l'aptitude et la motivation du candidat à l'exercice de la profession compte tenu des publics pris en charge et du contexte de l'intervention.

La sélection est organisée par l'établissement de formation sur la base d'un règlement propre à chaque établissement approuvé par le préfet de région. Le règlement de sélection précise notamment les modalités des épreuves de sélection et la durée de validité de la sélection. Il est porté à la connaissance des candidats.

Une commission de sélection, composée du directeur de l'établissement de formation ou de son représentant, du responsable de la formation d'assistant de service social et d'un assistant de service social extérieur à l'établissement de formation, arrête la liste des candidats admis à suivre la formation. Cette liste est transmise au directeur régional des affaires sanitaires et sociales.

• TITRE II : CONTENU ET ORGANISATION DE LA FORMATION

Article 4

La formation préparant au diplôme d'Etat d'assistant de service social est dispensée, de manière continue ou discontinue, en trois ans, soit 3 530 heures. Cette formation comprend un enseignement théorique de 1 740 heures, dont 450 heures de travaux pratiques, ainsi qu'une formation pratique de douze mois, soit 1 680 heures effectives, et 110 heures consacrées aux relations entre les établissements de formation et les sites qualifiants.

Les étudiants peuvent également bénéficier d'une unité de formation facultative portant sur l'approfondissement d'une langue vivante étrangère (120 heures).

Article 5

L'enseignement théorique se décompose de la façon suivante :

- une unité de formation principale (UFP) « théorie et pratique de l'intervention en service social », d'une durée de 460 heures ;

- sept unités de formation contributives (UFC) réparties entre les enseignements suivants :
- « philosophie de l'action, éthique » (120 heures) ;
- « droit » (120 heures) ;
- « législation et politiques sociales » (160 heures) ;
- « sociologie, anthropologie, ethnologie » (120 heures) ;
- « psychologie, science de l'éducation, science de l'information, communication » (120 heures) ;
- « économie, démographie » (120 heures) ;
- « santé » (120 heures) ;
- 200 heures d'approfondissement ;
- 200 heures destinées à la préparation à la certification.

Le contenu des unités de formation est précisé dans le référentiel de formation détaillé en annexe III du présent arrêté.

Article 6

La formation pratique est un des éléments de la qualité du projet pédagogique de l'établissement. Elle participe à l'acquisition de compétences dans chacun des domaines identifiés au sein du référentiel professionnel.

Les stages professionnels sont effectués sous la conduite d'un référent professionnel, dont au moins la moitié de la durée des stages auprès d'un référent assistant de service social, sur deux ou trois sites qualifiants et portent de façon équivalente sur l'intervention professionnelle individuelle et sur l'intervention professionnelle collective. Ils comportent obligatoirement un stage d'une durée comprise entre quatre à six semaines durant la première année.

Une convention, conclue entre l'organisme d'accueil et l'établissement de formation, précise les engagements réciproques des signataires en rapport avec le projet d'accueil des stagiaires établi par le site qualifiant.

Chaque stage fait l'objet d'une convention entre l'établissement de formation, le stagiaire et l'organisme d'accueil. Cette convention précise les modalités de déroulement du stage, ses objectifs, les modalités d'évaluation, les noms et qualifications des référents professionnels et les modalités d'organisation du tutorat.

Article 7

Pour les candidats titulaires d'un diplôme en travail social de niveau III, un tableau d'allègements d'unités de formation en annexe IV du présent arrêté précise les unités de formation principales et contributives sur lesquelles peuvent porter ces allègements.

A ce titre, ces allègements ne peuvent excéder les deux tiers de la formation théorique.

Article 8

En fonction du protocole d'allègements propre à chaque diplôme élaboré par l'établissement de formation et approuvé par le directeur régional des affaires sanitaires et sociales, les candidats justifiant d'un diplôme, certificat ou titre de niveau au moins égal au niveau III, homologué ou enregistré au répertoire national des certifications professionnelles, peuvent bénéficier, sur leur

demande, d'allégements d'unités de formation dans la limite des deux tiers des unités de formation contributives en rapport avec leurs diplômes, certificats ou titres.

Article 9

Le directeur de l'établissement de formation établit pour chacun des candidats un programme de formation individualisé au regard de son parcours professionnel ou de formation et des allégements, dispenses et validations qu'il a obtenus.

Un livret de formation, dont le modèle est fixé par le ministre chargé des affaires sociales, est établi par l'établissement de formation pour chaque candidat. Ce livret atteste du cursus de formation suivi, tant en matière d'enseignement théorique que de formation pratique.

Il retrace l'ensemble des allégements de formation ainsi que les dispenses ou validations automatiques de certification dont a bénéficié le candidat et comporte l'ensemble des appréciations portées sur le candidat par les membres de l'équipe pédagogique et les référents professionnels.

Article 10

Une instance technique et pédagogique est mise en place par l'établissement de formation. Elle est composée du responsable de la formation, des représentants des secteurs professionnels, des étudiants et de personnalités qualifiées.

Elle veille à la mise en œuvre des orientations du projet pédagogique et aux conditions générales d'organisation de la formation. Elle donne un avis sur le protocole d'allégements prévu à l'article 8 du présent arrêté.

Dans les établissements de formation assurant d'autres formations préparant aux diplômes du travail social, cette instance peut être organisée à partir de celles déjà mises en place.

• TITRE III : MODALITÉS DE CERTIFICATION

Article 11

Les épreuves du diplôme d'Etat d'assistant de service social comprennent :

1° Une épreuve de dossier de communication réalisée en établissement de formation ;

2° Trois épreuves organisées en centres d'examen interrégionaux :

- une épreuve de connaissance des politiques sociales ;

- la présentation et la soutenance d'un dossier de pratiques professionnelles ;

- la présentation et la soutenance d'un mémoire d'initiation à la recherche dans le champ professionnel.

Ces épreuves et leurs objectifs sont détaillés en annexe II « référentiel de certification » du présent arrêté.

Les modalités de certification mises en place par l'établissement de formation sont agréées par le préfet de région.

Chacune de ces quatre épreuves de certification doit être validée séparément sans compensation de notes.

Les candidats titulaires d'un diplôme en travail social de niveau III délivré par l'Etat et mentionné à

l'article L. 451-1 du code de l'action sociale et des familles bénéficient de la validation automatique de l'épreuve de dossier de communication et de l'épreuve de connaissance des politiques sociales.

Une épreuve est validée :

- soit par le jury pour les candidats ayant subi l'épreuve et ayant obtenu une note au moins égale à 10 sur 20 ;
- soit automatiquement s'agissant des épreuves de dossier de communication et de connaissance des politiques sociales pour les candidats titulaires d'un diplôme en travail social de niveau III délivré par l'Etat ;
- soit par dispense accordée par le jury dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience en vertu de l'article 14 du présent arrêté.

Les résultats obtenus aux épreuves, les validations automatiques ainsi que les dispenses de certification obtenues sont également portés au livret de formation du candidat.

Sur décision du jury, le diplôme est délivré par le préfet de région aux candidats ayant validé les quatre épreuves de certification.

Nul ne peut se présenter plus de trois fois aux épreuves du diplôme d'assistant de service social.

Article 12

Le directeur régional des affaires sanitaires et sociales fixe la date limite pour l'inscription aux épreuves de certification, la date des épreuves de certification ainsi que la liste des centres d'examen.

Article 13

Pour pouvoir obtenir le diplôme par validation des acquis de l'expérience, les candidats doivent justifier des compétences professionnelles acquises dans l'exercice d'une activité salariée, non salariée ou bénévole, en rapport direct avec le contenu du diplôme d'Etat de service social.

Le rapport direct avec le diplôme est établi lorsque le candidat justifie avoir exercé au regard du référentiel professionnel mentionné en annexe I :

- soit au moins deux activités de la fonction « accompagnement social » ;
- soit au moins deux activités de la fonction « conduite de projet et travail avec les groupes ».

La durée totale d'activité cumulée exigée est de trois ans en équivalent temps plein. La période d'activité la plus récente doit avoir été exercée dans les dix ans précédant le dépôt de la demande.

Article 14

Sur la base du livret de présentation des acquis de l'expérience et d'un entretien avec le candidat, le jury, composé conformément à l'article 6 du décret n° 2004-533 du 11 juin 2004 susvisé, est compétent pour attribuer tout ou partie du diplôme d'Etat d'assistant de service social.

En cas d'attribution partielle, le jury se prononce également sur les connaissances, aptitudes et compétences qui, dans un délai de cinq ans à compter de la date de notification de la décision du jury par le directeur régional des affaires sanitaires et sociales, doivent faire l'objet d'une évaluation complémentaire nécessaire à l'obtention du diplôme. En vue de cette évaluation, le candidat peut opter pour un complément d'expérience professionnelle visant une nouvelle demande de validation

des acquis de l'expérience ou pour un complément par la voie de la formation préparant au diplôme. Dans ce cas, il est dispensé des épreuves du diplôme d'assistant de service social attachées aux compétences déjà validées et bénéficie des allègements de formation correspondants.

Article 15

L'arrêté du 16 mai 1980 modifié relatif aux conditions d'admission dans les établissements de formation au diplôme d'Etat d'assistant de service social, l'arrêté du 16 mai 1980 modifié relatif aux modalités d'organisation des stages professionnels, au programme et au déroulement des enseignements et aux épreuves du diplôme d'Etat d'assistant de service social, l'arrêté du 19 juin 1980 relatif à l'agrément des établissements de formation préparant à l'examen du diplôme d'Etat d'assistant de service social ainsi que l'arrêté du 19 juin 1980 modifié relatif à l'agrément des directeurs et responsables d'unités de formation dans les établissements de formation préparant à l'examen du diplôme d'Etat d'assistant de service social sont abrogés. Toutefois, en application des articles 13 et 14 du décret du 11 juin 2004 susvisé, les dispositions relatives à l'agrément des établissements de formation et au régime applicable aux candidats en cours de formation demeurent en vigueur à titre transitoire.

Article 16

Le directeur général de l'action sociale est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 29 juin 2004.

Nelly Olin

ANNEXE 3. Présentation du questionnaire et questionnaire.

Lettre de présentation :

Objet : Recherche effectuée dans le cadre d'une thèse de Doctorat en Sociologie du Travail sur le thème : *Représentations sociales sur le travail en réseau et identité professionnelle des Assistants de Service Social.*

Directrice de thèse : Madame Brigitte BOUQUET, Professeur au CNAM, titulaire de la Chaire de Travail Social.

Madame, Monsieur,

L'emploi récurrent du terme « réseau » dans des domaines aussi variés que les moyens de communication (les réseaux téléphoniques, Internet), les transports (réseaux ferroviaires, réseaux routiers), les domaines politique, économique, scientifique, ou encore celui de la sphère privée (les réseaux familiaux, les réseaux d'amis), questionne la portée et l'étendue d'un phénomène qui viendrait élever le réseau au rang de structure déterminante de notre société contemporaine.

Le travail social n'échappe pas à ce mouvement et est régulièrement traversé par des incitations, voire des injonctions, à travailler en réseau, au point de présenter cette démarche comme un nouveau référentiel de l'action sociale visant une prise en compte interdisciplinaire et complémentaire des usagers.

Au-delà de son historicité et de la place majeure qu'elle occupe au sein des métiers du social, la profession d'Assistant de Service Social est directement concernée par la question des réseaux de par la nature même des différentes missions qui lui sont attachées.

Le recours au réseau ne saurait toutefois se satisfaire d'un caractère d'évidence le faisant par trop rapidement considérer comme inhérent à l'exercice des missions. Sa définition, sa portée, ses déclinaisons dans les quotidiens professionnels et institutionnels doivent au contraire être approfondies dans l'objectif de mieux cerner les enjeux concourant à l'importance lui étant actuellement conférée.

Protéiforme dans ses définitions et dans ses applications, le travail en réseau peut être étudié à travers des approches multiples. J'ai pour ma part choisi de mener un travail de recherche sur les représentations que les Assistants de Service Social se construisent au sujet du travail en réseau, à partir de leurs opinions, de leur avis sur son intérêt et/ou ses limites, des définitions qu'ils en donnent, etc., ceci dans l'objectif d'étudier les liens existant entre ces représentations et la question de l'identité professionnelle.

Cette recherche est conduite auprès des Assistants de Service Social en exercice dans la Région Centre (Cher, Eure-et-Loir, Indre, Indre-et-Loire, Loir-et-Cher, Loiret). Elle s'organise à partir de questionnaires qui seront suivis d'entretiens individuels avec les professionnels ayant donné leur assentiment.

Je sollicite ainsi votre concours en vous demandant de bien vouloir renseigner le questionnaire ci-joint et de me le retourner selon les modalités indiquées en dernière page.

Vous remerciant de votre coopération, je vous adresse toutes mes cordiales salutations.

Questionnaire :

**REPRESENTATIONS SOCIALES SUR LE TRAVAIL EN RESEAU ET IDENTITE
PROFESSIONNELLE DES ASSISTANTS DE SERVICE SOCIAL.**

Ce questionnaire est anonyme et les réponses aux questions seront traitées dans le strict respect de ce principe.

Les techniques de recueil des représentations sociales nécessitent toutefois une approche pluri-méthodologique et comportent le recours à des entretiens individuels visant à compléter et à préciser les éléments collectés par le biais des questionnaires.

A ce titre, les Assistants de Service Social intéressés pour participer dans un deuxième temps à un entretien, sont invités à mentionner ci-dessous leurs nom, prénom et coordonnées professionnelles. Merci.

Nom :

Prénom :

Coordonnées professionnelles :

1. Année d'obtention de votre diplôme :

2. Etes-vous un homme ☐ Une femme ☐

3. Quel est votre âge ?

4. Dans quelle structure travaillez-vous actuellement ?

5. Depuis combien de temps ?

6. Pouvez-vous détailler les tâches inhérentes à votre fonction .

7. Quel est votre principal secteur d'intervention géographique ?

Rural ☐

Urbain ☐

Rural et Urbain ☐

8. Avez-vous une fiche de poste ? Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas ☐

9. Si oui, l'avez-vous obtenue dès votre entrée en fonction : Oui ☐ Non ☐ ou depuis quelle date ?

10. A-t-elle été l'objet de modifications ? Oui ☐ Non ☐ Si oui, pourquoi ? Lesquelles ?

11. Dans quelle(s) autre(s) structure(s) avez-vous travaillé en tant qu'Assistant(e) de Service Social depuis votre diplôme ? Pourquoi ce(s) choix ?

12. Avez-vous des expériences professionnelles significatives autres que celle d'Assistant(e) de Service Social ? Si oui, dans quels domaines d'activité ?

13. Si l'on vous dit « réseau », quels sont les cinq premiers termes, désignations, expressions ou adjectifs, qui vous viennent spontanément à l'esprit ? *Répondre rapidement sans trop réfléchir.*

1 :

2 :

3 :

4 :

5 :

14. Quelle(s) définition(s) du travail en réseau pouvez-vous proposer ?

15. Dans votre emploi actuel, estimez-vous travailler en réseau ?

Jamais ☐

Parfois ☐ Préciser :

Souvent ☐ Préciser :

En permanence ☐

16. Pouvez-vous énumérer des situations qui, dans l'exercice de votre fonction, vous engagent à solliciter un travail en réseau :

Les plus courantes :

Les plus rares :

17. Citez spontanément les professionnels ou services que vous considérez comme appartenant au réseau que vous sollicitez régulièrement :

1 :

2 :

3 :

4 :

5 :

.....

.....

18. Existe-t-il, selon vous, d'autres acteurs qui occupent une place légitime dans des démarches de travail en réseau activées pour répondre aux problématiques des usagers ? Si oui, lesquels :

1 :

2 :

3 :

4 :

5 :

.....

.....

19. Quels sont, selon vous, les intérêts et les limites d'un travail en réseau ?

Les intérêts :

Les limites :

20. Faites-vous une ou des différence(s) entre travail en réseau et partenariat ?

Oui ☐ Non ☐

Si oui, laquelle ou lesquelles ?

21. Comment percevez-vous la place de l'utilisateur dans un travail en réseau ?

22. Dans votre pratique actuelle, l'utilisateur est-il informé des démarches de réseau le concernant :

Toujours ☐ Régulièrement ☐ Parfois ☐ Rarement ☐

Sous quelle(s) forme(s) ? Oral, écrit... :

23. Dans votre pratique actuelle, l'utilisateur est-il invité à participer aux démarches de réseau le concernant ? Sous quelle(s) forme(s) ?

24. Quelle est la place du travail en réseau dans votre institution ? Est-il :

- laissé à la libre définition, appréciation, et utilisation de chacun ☐

- codifié, institutionnalisé par des protocoles et/ou des règlements ☐

Si *codifié*, donnez des exemples :

25. Au-delà de ceux auxquels vous participez en tant que professionnel(le), êtes-vous engagé(e) dans des réseaux à titre personnel ? Oui ☐ Non ☐

Si oui, pouvez-vous les citer en précisant le niveau de votre engagement (vous pouvez cocher plusieurs cases) :

1) Pilote de réseau ☐

Membre participant ☐

Initiateur du réseau ☐

2) Pilote de réseau ☐

Membre participant ☐

Initiateur du réseau ☐

3) Pilote de réseau ☐

Membre participant ☐

Initiateur du réseau ☐

26. Le travail en réseau fait partie du référentiel de compétences de la profession d'Assistant(e) de Service Social depuis la réforme du diplôme (juin 2004) : *domaine de compétences 4 : Implication dans des dynamiques partenariales, institutionnelles et interinstitutionnelles. Développer des actions en partenariat et en réseau.*

Le saviez-vous ? Oui ☐ Non ☐

27. Le référentiel professionnel stipule que l'Assistant(e) de Service Social « *pilote des actions collectives et de groupes dans une dynamique partenariale et d'animation de réseau en favorisant l'implication des usagers* ». Qu'en pensez-vous ? Pensez-vous que cette dimension du travail de l'Assistant(e) de Service Social constitue une avancée pour les pratiques professionnelles ?

Modalités de retour du questionnaire :

Retour souhaité pour le [date], Merci.

Je vous remercie vivement d'avoir bien voulu consacrer un peu de votre temps à ce questionnaire.

ANNEXE 4. Grille d'entretien.

Tableau synthétique des questionnements proposés et des questions de relance

Questions ou thèmes abordés	Questions de relance
<i>Quelles différences faites-vous entre réseau et partenariat ? Donnez des exemples et tentez de définir les deux termes.</i>	<u>a) Si pas de différence entre les deux :</u> - Cette absence de différenciation est-elle d'ordre général (de façon générale, l'interviewé ne fait pas de différence entre les deux termes) ou découle-t-elle d'un exercice des missions qui confond les deux approches ? - Avez-vous exercé des missions ou travaillé dans des institutions où la différence entre les deux était marquée ? Si oui, quelles différences ? - Quels sont selon vous les points de définition communs au réseau et au partenariat ? - Quelles différences entre les deux pourraient être selon vous envisagées ? - Quelles sont selon vous les différences suggérées par le législateur à travers l'emploi des deux termes dans le référentiel des Assistants de Service Social ? <u>b) Si existence de différences entre les deux :</u> - Quels sont les critères mobilisés pour établir ces différences ? (critère sémantique, références théoriques, avis personnel, références à la formation d'Assistant de Service Social, références à la pratique professionnelle). - Pouvez-vous proposer des exemples issus de votre pratique entre un travail en réseau et une démarche de partenariat ? - Dans quelles circonstances utilisez-vous le terme « réseau » et le terme « partenariat » ? - Quel mot employez-vous le plus souvent : « partenariat » ou « réseau » ?

<i>Quel regard portez-vous sur ma recherche ? Comment avez-vous accueilli le questionnaire ?</i>	- Considérez-vous que le réseau nécessite d’être clarifié quant à sa définition et sa portée ? - Existe-t-il une définition du travail en réseau au sein de votre institution ? - Avez-vous déjà lu des ouvrages ou des articles sur le travail en réseau ? Si oui, lesquels ?

ANNEXE 5. Exemple d'entretien.

Nous reproduisons ici l'intégralité d'un entretien mené avec un AS exerçant ses missions au sein d'un Conseil Général. Pour respecter le principe de confidentialité qui a guidé les rencontres avec les interviewés, nous avons supprimé les noms de lieux, de personnes et d'institution qui auraient permis l'identification du professionnel.

Entretien avec [X]. Conseil Général.

Question : *Quelles différences faites-vous entre le partenariat et le travail en réseau ?*

Réponse : J'ai l'impression que le partenariat, c'est quelque chose qui est propre peut-être à une méthode, à un métier, à des professionnels... c'est quelque chose qui pratiquement doit s'imposer dans un cadre professionnel. J'ai l'impression que le réseau est plus propre à l'individu. On peut imaginer que 5 membres d'une même équipe auront à peu près les mêmes partenaires, mais chacun n'aura pas le même réseau, en fonction des affinités, des sensibilités, des priorités, ou des connaissances.

Prenons par exemple un exemple qui n'est pas très à la mode dans le travail social, mais on y vient de toute façon : c'est la gendarmerie. Ce n'est pas un partenaire naturel du travail social, enfin je ne crois pas, mais cela peut le devenir. En tout cas je le vis de plus en plus. C'est quelque part un des membres du réseau, du réseau local.

Et je pense qu'autant le partenariat peut être constitué quand on prend un poste, autant le réseau est à recréer, à enrichir, à compléter. Je pense que dans le réseau, c'est plus la personne, l'individu, qui le conquiert.

Q : *Dans votre pratique quotidienne, vous employez plus facilement le mot « réseau » ou « partenariat » ?*

R : Les deux. j'ai l'impression qu'avec tous les organismes avec lesquels on évolue, on pourrait en réfléchissant 5 minutes, arriver à distinguer ceux qui sont plus dans le partenariat naturel, de fait, établi, institutionnel, et tout ce qui est de l'ordre du réseau, qui est plus négocié, plus local.

Q : *Pourriez-vous donner des exemples ?*

R : Un partenariat, ce sont les collègues d'autres disciplines, la conseillère en budget, une tutrice. Par exemple, l'association qui gère l'épicerie sociale, l'aide alimentaire, peut être un partenaire parce qu'il y a une relation de financement entre eux et nous, il y a des liens très souvent. Ils ont aussi un service de travailleuses familiales... Mais finalement je bute un peu... Je ne saurais pas bien définir la différence entre les deux... Mais j'arrive quand même, de mon point de vue qui est peut-être erroné, à sentir un peu une différence. J'ai l'impression que dans le réseau, il n'y a pas forcément de donnant-donnant, de retour...

Q : Pourriez-vous préciser ?

R : Le partenariat est plus établi, plus historique. Quelqu'un qui arrive par exemple ici se doit de travailler avec les équipes de l'ASE, de la PMI, la responsable, le CCAS, etc. De mon point de vue, c'est le partenariat. Si j'étais nouveau ici et que je devais me faire un réseau, peut-être que j'irais me présenter à un élu d'une petite commune parce que cela peut être utile quelquefois pour gérer des dossiers. Je pense que dans le réseau, il doit aussi y avoir la limite du secret professionnel, qui dans le partenariat doit exister aussi, mais peut-être moins avec le risque de déborder. Dans le réseau... le but du réseau ce n'est pas de se servir et puis de s'en aller, mais c'est quand même un minimum... Je pense qu'on ne s'adresse pas de la même manière à des partenaires qu'à des personnes en réseau. Mais ce que je suis en train de dire là est peut-être complètement à l'inverse de la définition. Peut-être que le partenariat, c'est davantage des semblables, et le réseau inclut peut-être plus l'élus, la gendarmerie, l'association avec qui on travaille qu'une fois ou deux tous les ans...

Dans le réseau, il y a de toute façon un côté affinitaire qui peut aller jusqu'à des stratégies. C'est d'ailleurs là tout l'intérêt. Éventuellement même arriver quelquefois à sortir des procédures un peu établies, des procédures institutionnelles, ce n'est pas déplaisant non plus. Essayer de contourner : « Tiens je connais untel, il va bien pouvoir me renseigner ». C'est aussi se dire : « Tiens, c'est à charge de revanche ». C'est le côté informel, le côté réactif, le côté spontané, le côté proximité, confraternel un peu. Oui, c'est de la solidarité entre intervenants, je ne dirais pas entre professionnels, mais entre intervenants. C'est contacter quelqu'un qui peut avoir un rôle à un moment donné dans la résolution d'une situation. C'est une solidarité qui n'est pas institutionnalisée. C'est un peu dans la nature personnelle de la personne d'avoir envie de créer du lien et de s'installer dans une relation de réciprocité.

Q : Existe-t-il dans votre activité professionnelle des missions clairement identifiées sous la dénomination de travail en réseau ?

R : Je ne pense pas. Sur ma fiche de poste, on ne parle que de partenariat. Le mot « réseau » n'est pas nommé. Après... je pense qu'il y a la fiche de poste et après la méthodologie professionnelle. C'est la fiche de poste type d'un travailleur social. Je pense qu'elle ne peut pas tout contenir. Et quelque part, le travail en réseau, ça va de soi. Dans les outils et la méthodologie d'un travailleur social, il y a naturellement entre autres d'essayer de développer un réseau.

Q : Vous placez le réseau en tant qu'outil et en tant que méthodologie ?

R : Oui. Le partenariat s'impose, il est obligatoire. Le réseau, c'est plus les choses qu'il y a à développer. Dans le même temps, je me demande parfois si l'institution tient vraiment à ce que l'on ait un réseau... Quand c'est une manière de court-circuiter, d'aller plus vite ou de s'affranchir de certaines lourdeurs, peut-être que c'est mal vu, je ne sais pas... Quelquefois, le réseau ne se partage pas avec la Direction. Il est vrai que ça m'est arrivé de faire des liaisons avec la gendarmerie de mon propre chef.

Q : La gendarmerie n'est pas reconnue en tant que partenaire ?

R : Non. Je pense qu'il y a des procédures qui se mettent en place de plus en plus avec eux au niveau institutionnel. Des signalements de violences conjugales par exemple. Mais le contact avec la gendarmerie n'est pas quelque chose qui passe encore bien dans le travail social.

Q : *Pourquoi avoir établi des contacts avec la gendarmerie si elle n'est pas considérée par l'institution comme un partenaire ?*

R : Étant donné qu'il y a peu d'intervenants sur mon secteur [secteur rural], je pense qu'il est utile qu'on se connaisse, qu'on apprenne à se connaître, à connaître les limites de chacun. Et puis c'est un peu du donnant-donnant. Pour une situation, j'étais bien content qu'on en discute un peu avec les gendarmes pour savoir ce qui a été fait auparavant. Ils nous donnent aussi quelques conseils sur les procédures, sur les personnes particulièrement vulnérables, ce qui peut être fait, etc. Je pense que c'est utile sur les territoires où on est peu nombreux à intervenir d'avoir un minimum d'échanges avec eux, en restant évidemment dans la limite du secret professionnel et de la déontologie.

Q : *Dans votre pratique quotidienne, comment avez-vous constitué votre réseau et comment l'entretenez-vous ?*

R : Je me déplace pour rencontrer les personnes.

Q : *Vous les rencontrez régulièrement ?*

R : Régulièrement non. C'est plutôt au coup par coup selon les besoins, mais les contacts entretiennent un peu les souvenirs. Se présenter, oui, c'est important. En même temps, je n'ai pas fait 50 000 postes. J'ai eu trois affectations sur des territoires un peu grands, mais toujours identiques, donc le réseau ne bouge pas beaucoup maintenant. Mais au départ, oui, je pense qu'il est important de se présenter, donner une carte de visite, dire ce qu'on fait, etc. Ce n'est pas tout à fait du commerce, pas du marketing. Mais c'est un peu de la promotion de ce qu'on fait, c'est de la communication. Dans la fiche de poste, ils appellent ça « connaissance des... euh... connaissance des acteurs » je crois. Quelque chose comme ça.

Un élu par exemple, c'est un acteur. Le réseau est très lié à la connaissance du secteur sur lequel on travaille. En formation, il y a 12 ans, on avait eu un stage « citoyenneté » où il fallait aller en première année à la découverte d'une commune pour recenser tous les acteurs qui participaient à la vie sociale. On avait tout regardé. De la gare SNCF jusqu'aux élus, on avait fait un inventaire des atouts, des ressources d'un secteur. On avait fait un rapport de stage, on était 3 ou 4 dans le groupe, et on avait vraiment balayé toutes les ressources et les potentialités d'un secteur, les freins aussi, tout ce qui permettait la mobilité des gens, les gardes d'enfants, etc. Si on était resté 3 ans sur ce secteur, le réseau, on aurait pu le piocher dans tout cet inventaire.

Q : *Travaillez-vous avec des réseaux existants ?*

R : Je travaille régulièrement avec une personne, à [ville]. C'est suite à la création d'un service : un numéro de téléphone unique que l'on peut faire pour une résolution des problèmes CAF ou Sécu. C'est un service créé par la CAF et la Sécu à destination des travailleurs sociaux, pour exposer par téléphone des situations et avoir un traitement plus rapide : un dossier CAF qui est bloqué, des droits qui n'ont pas été calculés au plus juste, des erreurs faites par la CAF, ça arrive. C'est pour essayer de

rattraper des situations où les gens se sont trompés dans leurs déclarations. On arrive quelquefois à récupérer des situations, toujours dans la légalité bien sûr, mais en gagnant du temps. Mon interlocuteur me dit par exemple : « Tu fais remplir par la dame une attestation sur l'honneur, et clac, en attendant de l'avoir je régularise tout de suite. Le paiement part ce soir ».

Q : Quel est l'objectif de ce réseau ?

R : C'est d'aller plus vite. A l'époque où on ne l'avait pas, c'était difficile. Pour résoudre un problème CAF, il fallait appeler le standard, attendre son tour comme tout le monde, justifier de son identité professionnelle, c'était un peu compliqué. Là, on connaît bien maintenant les intervenants: « Bonjour c'est untel, ça va ? Les vacances ? Tu me donnes le numéro de dossier, clac clac ». C'est comme si finalement je présentais mon propre dossier. Avant, l'accueil n'était vraiment pas personnalisé.

Q : Comment faisiez-vous avant pour par exemple joindre la CAF pour un dossier difficile ?

R : Moi, j'avais une combine. Je ne faisais pas le numéro du standard mais un numéro qui n'était pas donné au public. Je tombais sur une personne et dès fois j'arrivais à trouver quelqu'un du pôle accueil qui pouvait me donner un coup de main... mais bon, c'était un peu bancal. Maintenant, avec deux personnes qui sont toujours les mêmes, c'est comme si j'appelais pour le dossier de ma sœur. D'emblée il y a la confiance. On sait qu'on ne va pas présenter des dossiers qui ne tiennent pas debout. Si on appelle, c'est vraiment qu'il y a quelque chose à faire et qu'on a un peu déblayé la situation. Du coup, la confiance et la connaissance mutuelle font qu'on sait que le coup de fil impacte tout de suite sur la résolution d'un problème.

Q : Comment déclinez-vous la dimension de réseau dans les accompagnements de l'usager ?

R : Nous, on parle de réseaux de solidarité autour d'eux : « Est-ce que vous pouvez compter sur une solidarité pour vous ? », « Est-ce que l'hébergement peut durer ? », « Est-ce qu'en cas de coup dur, vous avez vos parents, de la famille qui peut vous aider ? », etc. C'est vrai que spontanément je ne parle pas de réseau car je ne suis pas certain que cela parle clairement aux personnes.

Q : Travaillez-vous avec les personnes qui font partie de ce réseau de solidarité ?

R : Non, je reste centré sur l'allocataire, car je ne sais pas toujours ce qui lie vraiment les deux personnes. J'ai eu un dossier où j'ai hésité à le faire. C'était une jeune femme de 35 ans, pas de permis de conduire, jamais travaillé de sa vie, pas de diplôme, arrêt de l'école en 6^{ème} ou en 5^{ème}, le RMI depuis l'âge de 25 ans, et qui n'avait jamais bougé de chez elle. Elle est avec ses parents. Je lui demande : « Mais vos parents ne sont pas inquiets pour vous, ils ne se posent pas de questions pour votre avenir ? ». « Ah ben non ». C'est quelqu'un qui est très mutique donc c'est compliqué. Elle dit qu'elle aide un peu ses parents qui sont âgés, mais je ne sais pas très bien... J'aurais bien aimé chercher du côté de ses parents un relais, pour justement avoir un peu de prise sur elle, savoir s'ils l'encourageaient, se mettre à 2 ou à 3 pour essayer de la faire avancer. Mais quand je lui ai dit : « Est-ce que vous voulez qu'on se rencontre avec vos parents pour discuter, pour mettre à plat votre situation, voir les perspectives ? », elle a refusé parce qu'elle a très peur de prendre un logement seule. Et je me dis : « Mais de quel droit en même temps ? Si j'ai une personne à rencontrer, c'est elle, pas ses parents ».

Q : *Mais dans l'absolu, vous pourriez le faire ?*

R : C'est là toute la difficulté de savoir jusqu'où on va. Jusqu'où on peut s'appuyer sur les réseaux des allocataires. Dans un autre dossier, je l'ai fait. Je recevais une autre jeune fille, un peu dans la même situation, mais qui a un handicap, sans pour autant relever de la MDPH, elle a le RMI. Elle est toujours venue se présenter aux rendez-vous avec sa mère. Au début, j'avais demandé à la maman d'attendre dans la salle d'attente, et puis au bout de 5 minutes d'entretien, j'ai vu que la jeune fille était en difficulté pour s'exprimer. Elle avait très peur, elle était complètement perdue. Donc j'ai fait venir la mère, et puis ça a été tout seul, sans que pour autant la mère prenne tout le temps la parole, mais sa présence avait suffi à rassurer cette demoiselle. Quand je posais des questions sur son quotidien, c'était quelquefois la mère qui reprenait pour dire : « On s'inquiète avec mon mari, quand on ne sera plus là ». Du coup, elle a pu intégrer un groupe illettrisme, sortir un petit peu de chez elle. D'une certaine manière, j'avais un peu l'aval des parents étant donné son état de fragilité et de vulnérabilité : « Nous faisons confiance au service social, vous pouvez prendre en charge notre fille, lui proposer ça et ça, nous on assurera les transports, les déplacements ». A partir de là, la situation a pu un peu se débloquer. Donc là, je me suis plus appuyé sur le réseau, la solidarité familiale, mais pour autant je ne dirais pas que la mère fait partie de mon réseau.

En même temps, cela m'est déjà arrivé, dans une autre situation. Le fait que la mère de la personne dont je m'occupais me donne des éléments - je n'ai pas interrogé, c'est venu tout seul- m'a aidé à recueillir des données complémentaires. Mais du coup, on était un peu court-circuité, on ne savait plus trop comment faire. Quelque part si j'apprenais que la personne était hospitalisée, qu'elle avait fait des conneries, etc., est-ce que je pouvais me permettre d'appeler directement sa mère pour savoir un peu ce qui s'est passé, alors que ce n'était pas la personne elle-même qui m'avait donné ces éléments ? Est-ce cela le réseau ? Il faut faire attention au respect de ce que nous disent ou ce que ne nous disent pas les allocataires.

Il ne faut pas que le réseau soit un outil pour tout contrôler et tout vérifier. Je pense à une situation d'une dame qui me ment. Je ne savais pas qu'on pouvait mentir à ce point ! Elle ment, elle ment ! Et elle me dit : « Je vous ai menti mais au moins je sais que vous êtes content de la réponse et vous êtes heureux. ». Je lui dis : « Mais pourquoi vous mentez, cela se découvre tôt au tard ? ». Elle répond : « Oui, mais pendant que vous y croyez, vous êtes content. Je vous dis que j'ai fait cette démarche et vous êtes content. ». Je lui avais effectivement dit de faire telle démarche et trois semaines après j'apprends qu'elle ne l'a pas faite, mais elle m'explique que pendant ce temps-là j'étais rassuré ! C'est notamment pour elle que parfois je suis obligé de faire des liens avec la gendarmerie parce qu'elle raconte des choses fausses. Avec la tutrice, on est quelque part un peu dans le judiciaire et dans le rappel à la loi. Dans un certain sens, je l'ai dans les mailles de mon filet, je peux du coup lui rétorquer des choses et la confronter à la réalité, à ses propres contradictions. Je suis obligé de ratisser large pour essayer de n'avoir dans mon tamis que la différence entre la réalité et ce qu'elle raconte, mais cela permet de garder la relation avec elle, et c'est quand même cela le plus important.

Q : *Est-ce que vous associez le réseau avec la dimension de « personnes ressources » ?*

R : Si la personne ressource suit plusieurs situations : oui. Mais si c'est une personne ressource dans une situation uniquement, et en plus un membre de la famille : non. Parce qu'il n'y a pas l'altérité... Quand l'autre personne du réseau est trop impliquée, cela ne peut pas fonctionner. Si on l'emmène dans de la discussion pour prendre des éléments, cela la met quelque part en porte à faux et en danger.

C'est un peu...Ce n'est pas professionnel. Pour moi, un réseau c'est pouvoir traiter plusieurs situations. C'est comme tous les organes qui font avancer une voiture. Quelque part le partenariat serait les passagers d'une voiture, et le réseau les organes mécaniques pour que la voiture puisse avancer.

Q : *Dans votre mission, la dimension de travail en réseau est-elle en lien avec des actions collectives ?*

R : On nous demande de faire des actions collectives, mais pour l'instant, l'action collective... On nous demande de faire des *informations* collectives par rapport au RSA, donc on ne peut pas dire que ce sont vraiment des *actions* collectives.

On a toutefois développé sur un secteur une action collective. Vous me direz si c'en est vraiment une quand je vous la présenterai. C'est un atelier informatique que j'ai un peu aidé à bâtir avec l'antenne locale du Secours catholique. Un atelier à destination des allocataires pour apprendre un peu à découvrir ce que c'est qu'internet, à quoi sert un ordinateur. L'idée est que les gens sortent un peu de chez eux quelques journées par semaine, dans un cadre de convivialité. C'est le Secours catholique certes, mais c'est bien fait, il n'y a rien à dire de ce côté-là. Cela tient aussi aux personnes. On a construit un peu une méthode, une plaquette, un contenu, on a fait un peu une stratégie de communication.

Q : *C'était une demande des allocataires ?*

R : Non, enfin indirectement oui. Parce que quand on reçoit les gens, quelquefois certains disent : « Ah, ça sert à quoi un ordinateur, qu'est-ce que vous faites avec ça ? ». On se dit « Tiens, les gens s'intéressent. ». Et quand le responsable du Secours catholique est venu me voir en disant : « Voilà, je viens d'être à la retraite. On reprend la section qui avait été fermée, on voudrait faire un truc collectif mais on ne sait pas quoi, est-ce que vous avez une idée ? ». Il travaillait dans l'informatique et je lui ai proposé de monter un atelier. Au bout d'un an, ils avaient réussi à avoir du matériel d'occasion, puis un local, et puis des bénévoles. Et c'est parti comme ça.

Les allocataires sont venus au début. Il y a eu un peu de déperdition pendant les vacances scolaires, et puis on a perdu pratiquement tous les allocataires du RMI. Il faut qu'on se penche rapidement sur le pourquoi. Quelques-uns sont restés quand même. On a été obligés d'ouvrir le groupe aux retraités du club des aînés, pour mixer un peu.

Q : *Quelles ont été selon vous les causes de cette désaffection ?*

R : Je pense que cela tient au public. C'est un public difficile à concerner sur quelque chose dans la durée. En ce moment, on est en train de faire une autre action : le permis de conduire. Là, on va forcément les fidéliser. Ce sera des gens plus jeunes et puis il y a quelque chose de concret à l'issue. Parce que le permis va leur revenir à 150 euros au lieu de 1500. Mais peut-être qu'au niveau de l'atelier, cela ne correspondait pas à ce qu'ils attendaient. Et puis ils disent qu'ils viennent et ils ne viennent pas, et puis le quotidien prend le dessus. Et puis la parole donnée n'est peut-être pas non plus une garantie... C'est un peu décevant quand même... ça fait un peu pschitt...

Q : *Vous pensez que les AS sont formés à la dimension collective ?*

R : Je pense qu'on est suffisamment formés parce que lorsqu'on écoute les anciennes collègues qui ont commencé dans les années 70, notamment celles qui ont commencé à la MSA, beaucoup nous ont dit : « Nous, dans les années 80/90, on faisait déjà plein de trucs auprès des exploitants, des salariés, des retraités. Il y avait des actions collectives dans les campagnes sur la mémoire. Plein de choses qui ont été abandonnées en cours de route, mais qui existaient. ». Donc les actions collectives, ce n'est pas une nouveauté. Les AS ont très bien su s'en emparer et le développer. Mais j'ai l'impression aujourd'hui que certaines collègues plus jeunes ont du mal à se mettre en avant, à s'exposer, à parler en public. C'est ce qui fait souvent défaut.

Au niveau de la méthodologie de construction d'une action collective, je pense qu'il y a à boire et à manger... Confronté à l'épreuve du terrain... en tout cas, à la réalité que je connais... ce n'est pas toujours évident. Je pense qu'en ville il faut sûrement avoir une méthode un peu plus poussée, non pas qu'il y ait de la concurrence, mais il peut y avoir tellement de choses d'englobées dans le collectif qu'il faut vraiment bien se démarquer, bien cibler les publics, etc. A la campagne, quand on est seul comme intervenant social, qu'il n'y a même pas d'associations relais, on peut se permettre d'être plus dans le côté empirique et spontané. Parfois, plus c'est construit au niveau méthodologique, moins c'est accessible. Il ne faut pas perdre de vue le côté spontané, accessible. Je pense que les équipes pourraient faire un peu plus de collectif, mais comme on disait tout à l'heure, quelquefois c'est très décevant au niveau des résultats. Et puis, il y a aussi le quotidien... Et puis, cela ne correspond pas toujours à une demande, en tout cas on ne le comprend pas comme ça.

Q : *Vous pensez que l'action collective est inscrite dans la culture professionnelle de l'AS ?*

R : Ah, non ! Pas du tout ! On pourrait essayer de faire autrement, mais je pense qu'on est essentiellement tourné vers l'aide individuelle. Pas comme les éducateurs qui sont davantage formés au collectif. L'image qu'on se fait de l'AS et de la formation qu'on a eue, c'est plus de l'aide sociale individuelle.

Q : *Que pensez-vous de la notification du travail en réseau dans les référentiels de la profession d'AS ?*

R : Je pense qu'on coûte très cher, et les financeurs et les élus veulent savoir ce qui est fait dans le travail social. Quelque chose de collectif, c'est visible, lisible. En plus c'est dans la presse. Et puis, on imagine que les problèmes sociaux sont par voie de conséquence en lien avec des événements sociaux, sociétaux, et quelque part on considère peut-être que l'individu est victime de la société. Donc, il faut peut-être réparer avec des actions englobantes, réconfortantes, qui réconcilie la personne avec la société.

Évidemment, il y a des problématiques qu'on peut globaliser, qu'on peut mettre dans les mêmes ensembles, mais... au risque d'être politiquement incorrect, j'ai peur que quand même, quand on regarde individuellement les situations d'allocataires du RMI, c'est quand même très en lien avec les parcours individuels. On peut évidemment parler de la crise, etc., mais quand on prend le temps d'analyser situation par situation... Pour certaines situations, bien sûr il y a le chômage de masse, mais pour 60% des situations - et encore je suis gentil - c'est vraiment en lien avec un parcours personnel, individuel, chaotique, avec des mauvais choix, des accidents de la vie, pour lesquels la société n'est pas toujours en première responsabilité. Ne faire que du collectif, ce n'est pas une

solution. Ce n'est pas non plus ce qui est demandé, mais je pense que si les AS abandonnent en totalité ou en grosse partie l'intervention individuelle, je ne sais pas qui va la faire.

Q : L'incitation à travailler en réseau portée par les référentiels pourrait selon vous représenter à terme un risque un remplacement de l'individuel par le collectif ?

R : Nos financeurs, nos élus, nos directeurs n'arrivent pas bien à savoir ce qui est fait, au-delà des statistiques qu'on rend. Ce qui se passe dans le bureau, à domicile, il n'en ressort pas toujours un écrit, ce n'est pas quantifiable. Et ça, c'est très dérangeant pour eux. Au moins l'action collective peut faire une vitrine pour nos élus, elle leur permet de se mettre en avant.

Dans les campagnes que je traverse souvent, quand on ne croise sur certaines routes que le facteur, la DDE et les gendarmes, je me dis qu'il n'y a que des voitures du service public qui maillent encore certaines campagnes désertiques. On est parfois les seuls, avec les secrétaires de mairie, mais qui ne se déplacent pas, les seuls relais, les seuls contacts que certaines personnes ont. Et je pense que ça, il ne faut pas l'oublier. Et même si il y avait une action collective, on n'aurait pas forcément ce public là. Ou à moins de mettre en place des transports, etc.

Q : Vous pensez que les usagers ne sont pas tous prêts à intégrer des actions collectives ?

R : Je pense que les gens ne peuvent pas tout intégrer, pas tout dire... Il y a une mode « animation des territoires », « développement gna gna gna »... Moi, je suis très réservé là-dessus, j'attends de voir. Chez nous, on a actuellement le projet d'une maison des solidarités. Le département a le projet de transformer les centres médico-sociaux en maisons de la solidarité, un lieu où les gens pourraient exprimer des attentes, construire des actions. On nous parle de répondre aux problématiques dans l'altérité, la proximité... ce sont des mots... des gros mots quoi ! On a envie de dire : « Et après ? »

Q : Pourquoi ?

R : En général, quand on voit les gens, ils ne demandent rien de collectif, peu en tout cas. Ce n'est pas pour autant qu'il ne faut rien proposer. L'histoire de l'atelier informatique, je vais essayer de m'accrocher pour essayer de relancer parce qu'il y avait quand même possibilité de faire quelque chose. Je pense que sur le collectif, il faut quelque chose de concret, un prétexte concret : un permis de conduire, un apprentissage de l'informatique, mais pas être ensemble pour être ensemble. En même temps, il y a d'autres groupes où j'entends dire que ça se passe bien, que ça a permis des choses, que les gens par exemple se voient en dehors, etc.

Mais il faut un long travail en amont, qui de fait est peu visible, pour préparer et accompagner les gens. En général, quand on convoque un public pour une réunion d'information, il faut compter à peu près entre 15 et 20% de participants, et puis après ça décline. Toute cette énergie pour avoir deux ou trois réunions, franchement, ça ne paye pas le gaz ! Et je me dis que quelque part, ces 2 ou 3 personnes auraient pu intégrer un autre groupe. Il faut aussi respecter les gens, pas dans le sens de s'exonérer de faire quoi que soit, mais je pense que même moi, je n'aurais pas envie qu'on vienne m'embêter pour participer à un truc. Je veux bien y aller pour qu'on m'explique, mais après... ça nous arrive à chacun de vouloir intégrer un club de sport, et puis après on n'y va plus. Pourquoi mettre plus les gens dit « précaires » dans des groupes ? Quelque part, c'est stigmatisant...

Et puis, il y a un coût quand même. On nous dit actuellement qu'il n'y a pas de sous ! Pour l'action informatique, on nous a dit tout de suite : « Combien ça coûte, combien ça nous coûte ? ». Je leur ai dit : « Rien, ils s'occupent de tout payer, mais on pourrait au moins payer la connexion internet, ADSL ». Ils m'ont répondu : « Il faut faire un dossier qui passera à la commission machin. ». Et il faut toujours 3 mois pour faire un dossier et espérer qu'il passe.

Je pense que le travail social des AS se doit d'abord d'être individuel. Le collectif, d'autres peuvent le faire. Le secteur associatif aime bien le collectif parce que ça lui fait une vitrine. Mais le travail social est individuel, à domicile, en permanence, dans les petites mairies, etc. Celui-là, personne ne le fera, dans les mêmes conditions, dans les mêmes tarifs, et dans les mêmes règles, et avec les mêmes compétences.

Et puis nous en plus, on a un problème de transport. Quand on a un secteur qui fait 30 km de diagonale, on a toujours des problèmes de transport : « Je ne peux pas venir, qui va m'emmener ? ». C'est vrai que sur un quartier, ce sera peut-être plus facile parce que il n'y a pas de problèmes de mobilité, parce que il y a un volume de personnes plus important. Donc au niveau de la probabilité d'avoir un public, ce sera peut-être plus simple. Mais moi, sur la moitié d'un secteur, j'ai 100 allocataires du RMI sur 30 km, alors essayer de faire un groupe au milieu et que tout le monde vienne, ce ne sera pas possible. Et puis, beaucoup de gens n'ont plus le permis, il est suspendu. On en a plein actuellement à cause de l'isolement et de l'alcool.

Q : Pensez-vous que la notification du travail en réseau dans les référentiels en permette une meilleure définition ?

R : De plus en plus, nos associations employeur ne savent pas trop ce qu'est le travail social à l'ancienne, que ce soit nos élus, nos chefs de service qui sont de plus en plus juristes. Je pense qu'il faut qu'on garde notre spécificité à se créer des réseaux, à parler de soi. Il faut qu'on apprenne vraiment à communiquer, il en va aussi de la poursuite des métiers et des règles des métiers. Il faut qu'on apprenne à plus communiquer sur ce qu'on fait. Le réseau, c'est vraiment à nous de nous le faire. Il ne faut pas attendre qu'on nous le donne, parce que si on nous le donnait, on ne serait peut-être pas très content de ce qu'il y aurait dedans. Et de toute façon, on en ferait un autre à côté. Il y aurait de toute façon des stratégies de comportement.

Pas de social sans bricolage, j'ai lu un bouquin là-dessus. Mais le bricolage est toujours perçu comme quelque chose d'inquiétant. De plus en plus, on nous vend de la méthodologie professionnelle. Dans la réforme du DEASS, il y a des UF, avec des référentiels, mais merde !, ce n'est pas ça qui va nous apprendre à bricoler. Tout est procéduré. Et le travail en réseau aussi. Dans les deux ans à venir, il va falloir peut-être rentrer tous les entretiens sous informatique, une prise de rendez-vous au secrétariat déclenchera un message. C'est ce qu'ils voudraient mais on va essayer de faire un peu de résistance. On passera bientôt plus de temps à rechercher les meilleurs informaticiens que des travailleurs sociaux !

Q : Quelle perception avez-vous de ma recherche ?

R : Le travail en réseau, c'est un thème à la mode, c'est tendance ! Je pense qu'on est à un moment où le travail social est un peu remis en question car il coûte cher. On s'interroge sur les moyens qui sont quand même en baisse. Il n'y a moins de mesures de tutelles. Certains crédits d'insertion et certaines

aides ont disparu. Il y a des partenaires emploi qui mettent la clé sous la porte, des associations d'insertion, des chantiers qui ferment, etc. Dans cette situation, c'est bien un peu de se compter, de savoir sur qui on peut compter et se connaître. Quelque part, c'est un peu comme une forme de résistance que de se compter entre soi et de se dire sur qui on peut compter. Parce que la notion d'isolement, dans nos campagnes, elle est assez prégnante.

Donc, qu'on se demande un peu qui sont nos partenaires et qu'est-ce que c'est qu'un réseau, et comment aider chaque travailleur social ou médico-social à se construire un réseau, pour qu'il soit un peu autonome, qu'il s'émancipe un peu des circuits classiques un peu lourdingues, je pense qu'il y a une question de survie là-dedans.

Cette histoire de réseau me fait penser à « réseau informatique », « réseau de résistance »... Quelque part, ce n'est pas caché, mais c'est quelque chose qui est un peu codé quoi... Moi, j'ai bien envie de parler de mon réseau à une collègue, de lui dire : « Tiens, à ta place... appelle machin, tu vas voir tu appelles de ma part, ça va se faire. » etc. Par contre, imaginons que notre grande chef départementale nous demande dans un tour de table de donner nos réseaux, de dire avec qui on travaille. Je ne vais pas dire à tous mes collègues que parfois je travaille avec la gendarmerie. Je risque d'entendre : « Ah ben d'accord, pour un AS, bonjour ! », ou bien avec le secours catholique : « Eh bien, de mieux en mieux... » ou avec le maire de telle commune : « Ah bah bravo, c'est un facho ! ». Dévoiler son réseau, c'est un peu dévoiler ses cartes, et je n'ai pas envie qu'on me massacre mon réseau. Si j'ai une collègue qui est complètement cintrée, je ne vais pas lui dire : « Appelle machin de ma part ». Le réseau, c'est aussi un peu de la cooptation. C'est un peu l'appel de phares qu'on se fait sur la route quand il y a un radar. C'est un peu... oui, c'est de la solidarité dans une équipe.

Je pense qu'il y a une mésentente entre ce que veut dire « réseau » pour une institution, pour des financeurs, des partenaires, parce qu'il faut faire une convention tout de suite et la signer. Pour nous au niveau du quotidien, il n'y a pas besoin pour faire réseau de s'envoyer des cartes de visite. On fait connaissance. Et ce n'est pas la même chose. Le risque est que le réseau non dévoilé puisse faire l'objet de la désapprobation de pairs, de collègues. Quelque part, ce réseau-là qu'on a pour soi est en risque de devenir un réseau de collaboration. Dans les deux sens du terme : un travail de collaboration mais aussi quelque chose qui ne soit plus tout à fait sain et qui puisse avoir une dérive. Travailler en réseau avec les gendarmes, ce n'est pas la même chose que de collaborer avec les gendarmes. Et une collègue pourrait dire : « Tu travailles en réseau avec les gendarmes, alors tu vas tout leur raconter. ».

Le travail en réseau, c'est le juste dosage que chacun doit y mettre et qui n'est pas forcément facile à expliquer aux pairs. J'ai l'impression que dans « collaborer », il y a un intérêt pour chaque partie. Coopérer, c'est autre chose, c'est : « lui il a bien voulu coopérer ; on l'a rattaché, on l'a collé à soi mais sans vraiment lui redonner autre chose. ». Je pense que dans le partenariat, il y a vraiment quelque chose de l'ordre du renvoi. Dans le réseau, il nous arrive parfois de nous servir ou que quelqu'un se serve. On n'attend rien dans l'immédiat, mais peut-être qu'un jour on aura besoin.

Ce qu'il faut dire pour finir, c'est que les travailleurs sociaux sont souvent des gens qui revendiquent beaucoup, ce sont des chieurs comme on nous le dit souvent. Et quelque part les institutions, les employeurs, les écoles [de formation] ne savent peut-être plus trop comment analyser cette frustration, ces plaintes, etc. et ils imaginent faire plaisir en répondant sur tel ou tel aspect : « Vous dites que vous êtes débordé, que les problématiques sont de plus en plus lourdes. On va mettre en place des procédures, ça va vous rassurer. On va mettre en place des conseils techniques, pour remplir des

fiches, et puis vous irez en formation, etc. ». J'ai peur que le travail en réseau et le partenariat soient de plus en plus considérés sous cet angle. Tout l'enjeu du travail social va être de négocier notre place face à des employeurs de plus en plus politiques, en tout cas dans les collectivités territoriales où il faut de la visibilité, de l'efficacité, des résultats, rentrer dans les cases.

ANNEXE 6. Tableau 20 : Répartition par secteur d'activité du décalage entre entrée en fonction et obtention de la fiche de poste.

<i>Secteur d'activité</i>	<i>Durée de la présence dans la structure actuelle (Question 5)</i>	<i>Date d'obtention de la fiche de poste (Question 9)</i>	<i>Ecart</i>
<i>Handicap</i>	2 ans	2 mois après la prise de fonction	2 mois
<i>Divers</i>	1 an	3 mois après la prise de fonction	3 mois
<i>Conseil Général</i>	5 ans	2006	3 ans
<i>CMP</i>	30 ans	1980	2 ans
<i>Hôpital</i>	7 ans	2006	5 ans
	4 ans	2007	3 ans
	10 ans	2004	6 ans
	3 ans	2007	2 ans
	2 ans	2007	1 an
<i>Education Nationale</i>	16 ans	2005	13 ans
	25 ans	2005	22 ans
	5 ans	2004	1 an
	22 ans	2006	20 ans
	10 ans	2006	8 ans
	5 ans	2004	1 an
	15 ans	2005	12 ans
	11 ans	2004	7 ans
	29 ans	2006	27 ans
	26 ans	2002	20 ans
	20 ans	2005	17 ans
	9 ans	2005	6 ans
<i>MSA</i>	29 ans	1985	6 ans
<i>Justice</i>	31 ans	2000	23 ans
<i>Entreprise</i>	29 ans	1997	18 ans
	23 ans	1990	5 ans
	16 ans	2004	12 ans

ANNEXE 7. Liste des 319 items et classement par fréquence et par rang moyen.

La fréquence correspond au nombre de fois où l’item est cité par les AS. Le rang moyen correspond à la place moyenne occupée par l’item dans l’énumération des professionnels. A titre d’exemple, un item cité 2 fois (une fois en première position par un AS, une fois en cinquième position par un deuxième AS) sera affecté de la notation $F = 2$ et $R = 3$ $[(1 + 5) : 2]$.

Nous présentons ici le classement par fréquence et par rang des 320 items, en partant des fréquences les plus élevées. Les données entre crochets correspondent au rang moyen de l’item correspondant.

FREQUENCE SUPERIEURE à 5 (Total des associations : 201)

Fréquence 33 : Partenariat [1,48]

Fréquence 25 : Partenaires [1,64]

Fréquence 18 : Lien [2]

Fréquence 16 : Communication [3]

Fréquence 12 : Partenaire [1,83]

Fréquence 11 : Complémentarité [3,72]

Fréquence 10 :

Echange [2,6]

Partage [3]

Fréquence 9 : Collaboration [3,33]

Fréquence 8 : Soutien [3,12]

Fréquence 7 : Coordination [2,42]

Fréquence 6 :

Ensemble [2,16]

Collègues [2,66]

Entraide [2,83]

Solidarité [2,83]

Groupe [3,16]

Equipe [3,33]

Collectif [3,5]

FREQUENCE 5 (Total des associations : 55)

Confiance [2,6]
Echanges [2,6]
Liens [2,8]
Ouverture [3]
Ressources [3]
Aide [3,2]

Information [3,2]
Internet [3,2]
Professionnel [3,4]
Efficacité [3,8]
Projet [3,8]

FREQUENCE 4 (Total des associations : 24)

Relation [1]
Connaissance [2]
Amical [2,5]

Réflexion [2,75]
Relais [3]
Objectif [4,75]

FREQUENCE 3 (Total des associations : 45)

Connexion [1,33]
Liaison [1,66]
Action [2]
Informatique [2,33]
Relations [2,33]
Téléphone [2,66]
Associations [3]
Contact [3,33]

Familial [3,33]
Pluridisciplinarité [3,33]
Coopération [3,66]
Cohérence [3,66]
Maillage [3,66]
Connaissances [4]
Orientation [4]

FREQUENCE 2 (Total des associations : 52)

Informel [1]
Association [1,5]
Etoile [1,5]
Liaison [1,5]
Travailler avec [1,5]
Relationnel [2]
Social [2]
Toile [2]
Construire ensemble [2]
Contacts [2,5]
Pluridisciplinaire [2,5]
Résistance [2,5]
Souterrain [2,5]

Autour [3]
Carnet d'adresses [3]
Ressources [3]
Rencontre [3]
Utile [3]
Transversalité [3,5]
Co-construction [4]
Mobilisation [4]
Partager [4]
Richesse [4]
Usagers [4]
Pertinence [5]
Secret professionnel [5]

FREQUENCE 1 (Total des associations : 243)

Amis [1]
Communauté d'acteurs locaux
[1]
Echange-liaison [1]

Ensemble de personnes qui
travaillent dans un même but
[1]
Ensemble de personnes [1]

Etablissements non prioritaires
[1]
Famille, amis, collègues [1]
Habitants [1]

Implantation [1]
 Liaison-coordination [1]
 Libre adhésion [1]
 Partenaire (professionnel ou non tel que la famille) [1]
 Partage et mise en commun-mutualisation [1]
 Pôles de compétence divers [1]
 Reconnaissance d'une identité professionnelle [1]
 Regroupement d'intérêt [1]
 De télécommunication [1]
 Relier [1]
 RAPPEL (réseau Alzheimer) [1]
 Tissage [1]
 Télécom [1]
 Terroriste [1]
 Travail en partenariat [1]
 Tisser sa toile [1]
 Tissu social [1]
 Utilité(s) [1]
 Alliés [2]
 Avec [2]
 Autour d'une personne [2]
 Bénévole [2]
 Conseil [2]
 Connaissance des structures [2]
 Circulation d'informations [2]
 Complémentaire [2]
 Différents professionnels [2]
 Expériences [2]
 Enchevêtré [2]
 Echange d'informations [2]
 Ensemble pour rompre l'isolement [2]
 Hypothèses de travail [2]
 Influence [2]
 Intérêt de l'utilisateur [2]
 Interconnecté [2]
 Jeu [2]
 Liens étroits [2]
 Lien professionnel [2]
 Mises en commun [2]
 Mafieux [2]
 Organisation [2]
 Objectif d'aide [2]
 Partenariats [2]
 Partage d'intérêt [2]
 Partage de savoirs et de compétences [2]
 Professionnel ayant une fonction similaire à la mienne [2]
 Rencontres [2]
 Réunions [2]
 Répertoire [2]
 Réflexion collective [2]
 Relais-cohérence [2]
 SNCF [2]
 Simplicité [2]
 Solidarité grâce à des appartenances politiques et sociales communes [2]
 Territoires [2]
 Tiers [2]
 Tricoter [2]
 Unité géographique [2]
 Voisinage. [2]
 Activer [3]
 Araignée [3]
 Appartenance à un groupe [3]
 Aide pour trouver des solutions [3]
 Communes [3]
 Concertation [3]
 Connections [3]
 Cohésion [3]
 Connaissance du terrain politique, social, sanitaire [3]
 Collègues As secteur et scolaire [3]
 Compétences diverses [3]
 Communication-échanges [3]
 Constructif [3]
 Développement [3]
 Différences [3]
 Dynamique [3]
 Environnement [3]
 Ecoles [3]
 Echange et savoir [3]
 Elargissement des moyens de réponse [3]
 Echange de compétences [3]
 Ensemble (entité) [3]
 Fonctionnement [3]
 Formalisation [3]
 Filon [3]
 Fils électriques [3]
 Globalité [3]
 Groupe de personnes sur lesquelles on peut compter [3]
 Même objectif [3]
 Nécessaire [3]
 Nouvelles technologies [3]
 Objectifs [3]
 Organisation structurée [3]
 Optimisation des connaissances [3]
 Prudence [3]
 Plusieurs [3]
 Personnalisé [3]
 Partenaires=personnes ressources [3]
 Rapidité des interventions [3]
 Rationalisation des moyens [3]
 Rencontre hors cadre d'une direction [3]
 Réunions de travail [3]
 Rencontrer [3]
 Synthèses [3]
 Soutien professionnel [3]
 Se construit avec le temps [3]
 Synergie transversale [3]
 Solidaire [3]
 Territoire [3]
 Toile d'araignée [3]
 Tête de réseau [3]
 Travail en collaboration [3]
 Volonté de travailler ensemble [3]
 Anonymat [4]
 Aidant [4]
 Associatif [4]
 Accord de l'intéressé [4]
 Accompagnement des usagers [4]
 Aide à la construction d'une réflexion commune [4]
 Actions collectifs [4]
 Approche globale [4]
 Bande [4]
 Client [4]
 Compétences [4]
 Culture commune [4]
 Connaissance/confiance [4]
 Débrouille [4]
 Diversité [4]
 Déontologie [4]
 Dynamisme [4]
 Dense [4]
 Différentes visions et compétences (croisement) [4]

Développement Social Local [4]
 « Efficacité » [4]
 Ethique [4]
 Efficacité dans l'accès aux droits des usagers [4]
 Facilité [4]
 Mise en relation [4]
 Modification dans la pratique professionnelle [4]
 Mise en place complexe [4]
 Mouvant [4]
 Non formel [4]
 Nombre [4]
 Officiels [4]
 Objectifs de travail [4]
 Personnes [4]
 Projets [4]
 Parentalité [4]
 Professionnalité [4]
 Pour un travail cohérent [4]
 Prise en charge collective [4]
 « portage » ou accompagnement [4]
 Partage de compétences [4]
 Partager des expériences [4]
 Partage information [4]
 Routier-ferroviaire [4]
 Recherche de compétences [4]
 Recherche du « spécialiste » [4]
 Reconnu (ou pas) [4]
 De transport [4]
 Résoudre [4]
 Systémie [4]
 Tissage [4]
 Travailleurs sociaux [4]
 Aide mutuelle [5]
 But commun [5]
 Complexité [5]
 Circuit [5]

Croisement [5]
 Changement [5]
 Circuit d'échanges [5]
 Conscience professionnelle [5]
 Création par rapport aux réponses à apporter [5]
 Compétences mutualisées [5]
 C'est une force ! [5]
 Contrat avec l'utilisateur [5]
 Collaborer [5]
 Contribuer [5]
 Dialogue [5]
 Droits [5]
 Décloisonnement [5]
 Dans et hors institution [5]
 Difficile [5]
 Essoufflement [5]
 Ecoute [5]
 Enrichissement [5]
 Essentiel [5]
 Entraide-échanges [5]
 Elargir mes connaissances [5]
 Ensemble de travailleurs pour une même cause [5]
 Formel [5]
 Fluidité [5]
 Facilitation [5]
 Fils [5]
 Faire connaissance [5]
 Habitudes [5]
 Intérêt commun [5]
 Indispensable [5]
 Idéal [5]
 Intéressant [5]
 Inextricable [5]
 Limites [5]
 Local [5]
 Mise en relation-collaboration [5]
 Mise à jour [5]

Manque de lisibilité de la part de l'institution [5]
 Mouvement [5]
 Multiplicité [5]
 Nécessité de prendre de la distance [5]
 Outil de partenariat [5]
 Protocole [5]
 Proximité [5]
 Projet(s) [5]
 Politique [5]
 Pratique [5]
 Personnel [5]
 Partenarial [5]
 Prise de recul [5]
 Personnes ressources [5]
 Propre à chacun [5]
 Partage d'expériences [5]
 Précision des informations dispensées [5]
 Quartier [5]
 Recherche [5]
 Réciprocité [5]
 Référence [5]
 Relations privilégiées [5]
 [réseau] de relation [5]
 Réseau d'échanges réciproques de savoirs [5]
 Support [5]
 Synergie [5]
 Secret professionnel ! [5]
 Secret partagé (éventuellement) [5]
 Transmission [5]
 Travail pluriprofessionnel [5]
 Volonté [5]

ANNEXE 8. Tableau 26. *Fréquence des items et pourcentages des associations produites.*

<i>Fréquence</i>	<i>Nombre d'items</i>	<i>Nombre d'associations</i>	<i>% du total des associations</i>
33	1	33	5,32
25	1	25	4,03
19	1	19	2,9
16	1	16	2,58
12	1	12	1,93
11	1	11	1,77
10	2	20	3,22
9	1	9	1,45
8	1	8	1,29
7	1	7	1,13
6	7	42	6,77
5	11	55	8,87
4	6	24	3,87
3	15	45	7,26
2	26	52	8,39
1	243	243	39,19
Total	319	621	99,97

ANNEXE 9. Tableau 28. Répartition par fréquence et par rang des 50 items retenus pour l'analyse prototypique.

	<i>Rang inférieur à 3,28</i>	<i>Rang égal ou supérieur à 3,28</i>
Fréquence supérieure ou égale à 6	<u>Fréquence 33</u> : partenariat [1,48]	<u>Fréquence 11</u> : complémentarité [3,72]
	<u>Fréquence 25</u> : partenaires [1,64]	<u>Fréquence 9</u> : collaboration [3,33]
	<u>Fréquence 18</u> : lien [2]	<u>Fréquence 6</u> :
	<u>Fréquence 16</u> : communication [3]	équipe [3,33]
	<u>Fréquence 12</u> : partenaire [1,83]	collectif [3,5]
	<u>Fréquence 10</u> : échange [2,6] - partage [3]	
	<u>Fréquence 8</u> : soutien [3,12]	
	<u>Fréquence 7</u> : coordination [2,42]	
	<u>Fréquence 6</u> :	
	ensemble [2,16]	
	collègues [2,66]	
	entraide [2,83]	
	solidarité [2,83]	
	groupe [3,16]	
Fréquence inférieure à 6	<u>Fréquence 5</u> :	<u>Fréquence 5</u> :
	confiance [2,6]	professionnel [3,4]
	échanges [2,6]	efficacité [3,8]
	liens [2,8]	projet [3,8]
	ouverture [3]	
	ressources [3]	<u>Fréquence 4</u> : objectif [4,75]
	aide [3,2]	
	information [3,2]	<u>Fréquence 3</u> :
	internet [3,2]	contact [3,33]
		familial [3,33]
	<u>Fréquence 4</u> :	pluridisciplinarité [3,33]
	relation [1]	coopération [3,66]
	connaissance [2]	cohérence [3,66]
	amical [2,5]	maillage [3,66]
	réflexion [2,75]	connaissances [4]
	relais [3]	orientation [4]
	<u>Fréquence 3</u> :	
	connexion [1,33]	
	liaison [1,66]	
	action [2]	
	informatique [2,33]	
	relations [2,33]	
	téléphone [2,66]	
	associations [3]	

Annexe 10. Tableau 29. Liste des catégories retenues pour l'analyse catégorielle.

<i>Catégories</i>	<i>Orientations sémantiques</i>
<i>Réseau et partenariat</i>	Items qui évoquent le partenariat et ses occurrences.
<i>Aspects informels du réseau</i>	Items qui renvoient à des fonctionnements de réseau détachés d'une inscription ou d'une reconnaissance institutionnelle. Le réseau est associé aux réseaux personnels sollicités dans l'exercice des missions. Plusieurs items de cette catégorie renvoient également aux considérations du réseau comme contournement des dispositions institutionnelles encadrant les démarches de coopération.
<i>Structure et organisation schématique du réseau</i>	Items associant le réseau à une imagerie symbolique tels le tissage ou la métaphore de la toile, et à des modélisations techniques.
<i>Les acteurs du réseau</i>	Items qui définissent le réseau par les acteurs mobilisés dans son activation : professionnels de l'action sociale, bénéficiaires des interventions, bénévoles, élus, etc.
<i>Réseau et structures existantes</i>	Items qui évoquent des réseaux existants, repérables dans l'exercice des missions et reconnus comme tels : Réseau Alzheimer, Réseau d'Echange Réciproque de Savoirs, etc.
<i>Limites du réseau</i>	Items traduisant une réserve, une méfiance, des appréciations négatives à l'égard du réseau.
<i>Réseau et dynamiques relationnelles</i>	Items caractérisant le réseau en tant que structure relationnelle, en tant que support de liens formels et informels entre les acteurs concernés par son activation. Les dimensions de communication, de relations, de rencontres sont exprimées par les items classés dans cette catégorie.
<i>Complémentarité et échanges</i>	Items porteurs des dimensions d'échanges, de partage, de coopération, de complémentarité et de solidarité.
<i>Caractéristiques dynamiques du réseau</i>	Items définissant le réseau comme une structure active, adaptative, modulable et non figée.
<i>Réseau et collectif</i>	Items renvoyant aux dimensions d'ensembles, de groupes, de collectifs.
<i>Objectifs du réseau</i>	Items qui associent le réseau à ses finalités et aux objectifs sous tendus par son activation.
<i>Réseau et technicité</i>	Items faisant référence à des éléments technologiques ou à des objets techniques.
<i>Réseau et territoires</i>	Items qui font référence aux limites géographiques et/ou institutionnelles qui délimitent les champs et les domaines d'activation des réseaux.
<i>Professionnalisation du</i>	Items qui associent le réseau aux pratiques professionnelles et aux environnements

<i>réseau</i>	institutionnels.
<i>Réseau et dimension d'aide</i>	Items qui soulignent les bénéfices que le travail en réseau génère en termes de soutien, de solutions, d'évolution positive d'une situation donnée.
<i>Réseau et production de savoirs</i>	Items qui définissent le réseau comme une structure susceptible d'augmenter le niveau de connaissances et de compétences des acteurs engagés dans son activation.
TOTAL = 16	

11 items sont difficilement catégorisables :

« associations » (F3/ R3)	« droits » (F1 / R5)
« associatif » (F1/ R4)	« habitudes » (F1 / R5)
« familial » (F3 / R3,33)	« politique » (F1 / R5)
« social » (F2 / R2)	« pratique » (F1 / R5)
« influence » (F1 / R2)	« systémie » (F1 / R4)
« synthèses » (F1 / R3)	

ANNEXE 11. Analyse catégorielle : catégorisation sous contrainte des 319 items.

L'analyse catégorielle appliquée à l'ensemble des items dégage 16 catégories pour un total de 308 items. Les 11 items restants sont par trop multi catégoriels pour pouvoir être affectés de façon certaine à une catégorie.

Est ici présenté le classement par catégories des 308 items et des 11 items restants. A côté de chaque item sont rappelés entre parenthèses sa fréquence et son rang moyen.

1. Réseau et partenariat.

Partenariat (F33 / R 1,48).

Partenaires (F25 / R 1,64).

Partenaire (F12 / R 1,83).

Partenarial (F1 / R5).

Partenaires = personnes ressources (F1 / R3).

Partenaire (professionnel ou non tel que la famille) (F1 / R1).

Travail en partenariat (F1 / R1).

Outil de partenariat (F1 / R5).

Partenariats (F1 / R2).

2. Aspects informels du réseau.

Informel (F2 / R1).

Résistance (F2 / R 2,5).

Non formel (F1 / R4).

Souterrain (F2 / R 2,5).

Reconnu (ou pas) (F1 / R4).

Mafieux (F1 / R2).

Propre à chacun (F1 / R5).

Filon (F1 / R3).

Personnalisé (F1 / R3).

Bande (F1 / R4).

Personnel (F1 / R5).

Terroriste (F1 / R1).

Carnet d'adresses (F2 / R3).

Officieux (F1 / R4).

Répertoire (F1 / R2).

Amis (F1 / R1).

Amical (F4 / R 2,5).

Débrouille (F1 / R4).

Rencontre hors cadre d'une direction (F1 / R3).

Libre adhésion (F1 / R1).

3. Structure et organisation schématique du réseau.

Protocole (F1 / R5).

Tissage (F1 / R1).

Formalisation (F1 / R3).

Tisser sa toile (F1 / R1).

Synergie (F1 / F5).

Tissu social (F1 / R1).

Synergie transversale (F1 / R3).

Tricoter (F1 / R2).

Globalité (F1 / R3).

Maillage (F3 / R 3,66).

Approche globale (F1 / R4).
Etoile (F2 / R 1,5).
Tête de réseau (F1 / R3).
Toile (F2 / R2).
Formel (F1 / R5).
Toile d'araignée (F1 / R3).
Fonctionnement (F1 / R3).
Araignée (F1 / R3).

Organisation structurée (F1 / R3).
Croisement (F1 / R5).
Organisation (F1 / R2).
Tisser (F1 / R4).
Support (F1 / R5).
Transversalité (F2 / R 3,5).
Proximité (F1 / R5).

4. Les acteurs du réseau.

Usagers (F2 / R4).
Alliés (F1 / R2).
Habitants (F1 / R1).
Anonymat (F1 / R4) .
Famille, amis, collègues (F1 / R1).
Différents professionnels (F1 / R2).
Bénévole (F1 / R2).
Collègues AS (secteur et scolaire) (F1 / R3).
Client (F1 / R4).

Travailleurs sociaux (F1 / R4).
Accord de l'intéressé (F1 / R4).
Personnes (F1 / R4).
Personnes ressources (F1 / R5).
Contrat avec l'utilisateur (F1 / R5).
Collègues (F6 / R 2,66).
Professionnelles ayant une fonction similaire à la mienne (F1 / R2).

5. Réseau et structures existantes.

RAPPEL (réseau Alzheimer) (F1 / R1).
Développement Social Local (F1 / R4).
Réseau d'Echanges Réciproque de Savoirs (F1 / R5).
Parentalité (F1 / R4).¹
Etablissements non prioritaires (F1 / R1).
Ecoles (F1 / R3).

6. Les limites du réseau.

Complexité (F1 / R5).
Mise en place complexe (F1 / R4).
Manque de lisibilité de la part de l'institution (F1 / R5).
Limites (F1 / R5).
Inextricable (F1 / R5).
« Efficacité » (F1 / R4).
Prudence (F1 / R3).

¹ Nous associons le mot « parentalité » à une structure réticulaire telle que les REAPP. Cet item pourrait également figurer dans la catégorie « objectifs du réseau » dans une dimension de croiser le regard de différents acteurs professionnels ou non pour travailler la question de la parentalité.

Enchevêtré (F1 / R2).

Difficile (F1 / R5). Essoufflement (F1 / R5).

7. Réseau et dynamiques relationnelles.

Lien (F18 / R2).

Communication (F16 / R3).

Liens (F5 / R 2,8).

Communication – échanges (F1 / R3).

Liens étroits (F1 / R2).

Dialogue (F1 / R5).

Lien professionnel (F1 / R2).

Liaisons (F2 / R 1,5).

Relation (F4 / R1).

Liaisons (F3 / R 1,66).

Relations (F3 / R 2,33).

Liaison-coordination (F1 / R1).

Relationnel (F2 / R2).

Rencontre (F2 / R3).

Mise en relation (F1 / R4).

Rencontres (F1 / R2).

Relations privilégiées (F1 / R5).

Rencontrer (F1 / R3).

De relations (F1 / R5).

Contact (F3 / R 3 ,33).

Mise en relation –collaboration (F1 / R5).

Contacts (F2 / R 2,5).

Relier (F1 / R1).

Relais (F4 / R3).

Relais-cohérence (F1 / R2).

8. Complémentarité et échanges.

Complémentarité (F11 / R 3,72).

Echange (F10 / R 2,6).

Partage (F10 / R3).

Echanges (F5 / R 2,6).

Partager (F2 / R4).

Echange et savoir (F1 / R3)

Partage de compétences (F 1 / R4).

Echange de compétences (F1 / R3).

Partager des expériences (F1 / R4).

Echange-liaison (F1 / R3)

Partage information (F1 / R4).

Echange d'informations (F1 / R2).

Partage et mise en commun – mutualisation (F1 / R1).

Partage d'intérêt (F1 / R2).

Collaboration (F9 / R 3,33)

Partage de savoirs et de compétences (F1 / R2).

Collaborer (F1 / R5).

Partage d'expériences (F1 / R5).

Coordination (F7 / R 2,42).

Information (F5 / R 3,2).

Pôle de compétence divers (F1 / R1).

Réflexion (F4 / R 2,75).

Mise en commun (F1 / R2).

Coopération (F3 / R 3,66).

Réunions (F1 / R2).

Contribuer (F1 / R5).

Concertation (F1 / R3).

Décloisonnement (F1/ R5).

Réciprocité (F1 / R5).

Transmission (F1/ R5).

Compétences diverses (F1 / R3).

Confiance (F5 / R 2,6).

Différentes visions et compétences (croisement) (F1 / R4).

Ecoute (F1 / R5).

Compétences mutualisées (F1 / R5).

Différences (F1 / R3).

Solidarité (F6 / R 2,83).

Solidarité grâce à des appartenances politiques et sociales communes (F1 / R2).

Solidaire (F1 / R3).

9. Caractéristiques dynamiques du réseau.

Dynamique (F1 / R3).

Action (F3 / R2).

Dynamisme (F1 / R4).

Changement (F1 / R5).

Mouvement (F1 / R5).

Mouvant (F1 / R4).

Développement (F1 / R3).

Se construit avec le temps (F1 / R3).

Activer (F1 / R3).
Volonté (F1/ R5).
Volonté de travailler ensemble (F1/ R3).

Construire ensemble (F2 / R2).
Co-construction (F2 / R4).

10. Réseau et collectif.

Ensemble (F6 / R 2,16).
Ensemble de personnes (F1/ R1).
Ensemble pour rompre l'isolement (F1/ R2).
Ensemble (entité) (F1 / R3).
Ensemble de travailleurs pour une même cause (F1 / R5).
Ensemble de personnes qui travaillent dans un même but (F1 / R1).
Groupe de personnes sur qui on peut compter (F1 / R3).
Groupe (F6 / R 3,16).
Appartenance à un groupe (F1 / R3).
Réflexion collective (F1 / R2).
Intérêt commun (F1 / R5).
Tiers (F1 / R2).
Multiplicité (F1 / R5).

Communauté d'acteurs locaux (F1 / R1).
Culture commune (F1 / R4).
Equipe (F6 / R 3,33).
Regroupement d'intérêts (F1 / R1).
Collectif (F6 / R 3,5).
Avec (F1 / R2).
Plusieurs (F1 / R3).
Autour (F2 / R3).
Actions collectifs (F1 / R4).
Autour d'une personne (F1 / R2).
Nombre (F1 / R4).
Association (F2 / R 1,5).
Prise en charge collective (F1 / R4).

11. Objectifs du réseau.

Objectif (F4 / R 4,75).
Objectifs (F1 / R3).
Objectifs de travail (F1 / R4).
Objectif d'aide (F1 / R2).
Même objectif (F1 / r3).
Création par rapport aux réponses à apporter (F1 / R5).
Intérêt de l'utilisateur (F1 / R2).
Accompagnement des usagers (F1 / R4).
Projet (F5 / R 3,8).

Projets (F1 / R4).
Projet(s) (F1 / R5).
But commun (F1 / R5).
Portage ou accompagnement (F1 / R4).
Résoudre (F1 / R4).
Orientation (F3 / R4).
Mobilisation (F2 / R4).
Recherche de compétences (F1 / R4).
Recherche du « spécialiste » (F1 / R4).

12. Réseau et technicité.

Connexion (F3 / R 1,33).
Connexions (F1 / R3).
Interconnecté (F1 / R2).
Informatique (F3 / R 2,33).
Internet (F5 / R 3,2).
Téléphone (F3 / R 2,66).
De télécommunication (F1/ R1).
Télécom (F1 / R1).
SNCF (F1 / R2).

Fils électriques (F1 / R3).
Fils (F1 / R5).
Nouvelles technologies (F1 / R3).
Routier-ferroviaire (F1 / R4).
De transport (F1 / R4).
Circuit (F1 / R5).
Circuit d'échange (F1 / R5).
Jeu (F1/ R2).

13. Réseau et territoires.

Territoire (F1 / R3).

Territoires (F1 / R2).

Communes (F1 / R3).

Quartier (F1 / R5).

Unité géographique (F1 / R2).

Environnement (F1 / R3).

Local (F1 / R5).

Implantation (F1 / R1).

Voisinage (F1 / R2).

Dans et hors institution (F1 / R5).

14. Professionnalisation du réseau.

Professionnel (F5 / R 3,4).

Pluridisciplinarité (F3 / R 3,33).

Pluridisciplinaire (F2 / R 2,5).

Travailler avec (F2 / R 1,5).

Reconnaissance d'une identité professionnelle (F1 / R1).

Hypothèses de travail (F1 / R2).

Conscience professionnelle (F1 / R5).

Travail pluriprofessionnel (F1 / R5).

Réunions de travail (F1 / R3).

Travail en collaboration (F1 / R3).

Modification de la pratique professionnelle (F1 / R4).

Professionnalité (F1 / R4).

Pour un travail cohérent (F1 / R4).

Secret professionnel ! (F1 / R5).

Secret partagé (éventuellement) (F1 / F5).

Secret professionnel (F2 / F5).

Déontologie (F1 / R4).

Ethique (F1 / R4).

15. Réseau et dimension d'aide.

Aidant (F1 / R4).

Aide (F5 / R 3,2).

Aide mutuelle (F1 / R5).

Aide pour trouver des solutions (F1 / R3).

Aide à la construction d'une réflexion commune (F1 / R4).

Entraide (F6 / R 2,83).

Entraide-échange (F1 / R5).

Utile (F2 / R3).

Ouverture (F5 / R3).

Utilité (F1 / R1).

Cohérence (F3 / R 3,66).

Richesse (F2 / R4).

Cohésion (F1 / R3).

Pertinence (F2 / R5).

Complémentaire (F1 / R2).

C'est une force ! (F1 / R5).

Simplicité (F1 / R2).

Essentiel (F1 / R5).

Constructif (F1 / R3).

Indispensable (F1 / R5).

Nécessaire (F1 / R3).

Idéal (F1 / R5).

Rapidité des interventions (F1 / R3).

Intéressant (F1 / R5).

Fluidité (F1 / R5).

Prise de recul (1/5)

Facilitation (1/5)

Diversité (F1 / R4).

Facilité (F1 / R4).

Dense (F1 / R4).

Enrichissement (F1 / R5).

Précision des informations dispensées (F1 / R5).

Soutien (F8 / R 3,12).

Soutien professionnel (F1 / R3).

Efficacité (F5 / R 3,8).

Efficacité dans l'accès aux droits des usagers (F1 / R4).

Ressources (F2 / R3).

Ressource (F5 / R3).

16. Réseau et production de savoirs.

Connaissance (F4 / R2).

Connaissances (F3 / R4).

Connaissance des structures (F1 / R2).

Connaissance des terrains politique, social, sanitaire (F1 / R3).

Optimisation des connaissances (F1 / R3).

Connaissance / confiance (F1 / R4).

Elargir mes connaissances (F1 / R5).

Faire connaissance (F1 / R5).

Compétence (F1 / R4).

Conseil (F1 / R2).

Circulation d'informations (F1 / R2).

Elargissement des moyens de réponses (F1 / R3).

Rationalisation des moyens (F1 / F3).

Nécessité de prendre de la distance (F1 / R5).

Recherche (F1 / R5).

Référence (F1 / R5).

Expériences (F1 / R2).

Mise à jour (F1 / R5).

Items difficilement catégorisables.

Associations (F3 / R3).

Associatif (F1 / R4).

Familial (F3 / R 3,33).

Social (F2 / R2).

Influence (F1 / R2).

Synthèses (F1 / R3).

Droits (F1 / R5).

Habitudes (F1 / R5).

Politique (F1 / R5).

Pratique (F1 / R5).

Systémie (F1 / R4).

ANNEXE 12. Tableau 30. Analyse catégorielle : pourcentage fréquence et rang de chaque catégorie

	Total items	% par rapport aux 319 items	% items inférieurs à 3,28	% items apparaissant au moins une fois au rang I	Total des fréquences	% du total des fréquences par rapport aux 620 associations produites	Fréquence moyenne	Total des rangs moyens	Rang moyen de la catégorie
Réseau et partenariat	9	2,82	77,77	55,55	76	12,26	8,44	21,95	2,44
Aspects informels du réseau	20	6,27	65	25	27	4,35	1,35	57,5	2,87
Structure et organisation schématique du réseau	25	7,84	60	8	30	4,84	1,2	79,66	3,18
Les acteurs du réseau	16	5	50	18,75	22	3,55	1,37	49,66	3,10
Réseau et structures existantes	6	1,88	50	33,33	6	0,97	1	18	3
Limites du réseau	10	3,13	20	0	10	1,61	1	43	4,3
Réseau et dynamiques relationnelles	25	7,84	76	36	77	12,42	3,08	68,12	2,72
Complémentarité et échanges	39	12,22	59	17,95	104	16,77	2,66	127,71	3,27
Caractéristiques dynamiques du réseau	13	4,07	53,85	15,38	17	2,74	1,30	46	3,53
Réseau et collectif	26	8,15	65,38	26,92	48	7,74	1,85	73,65	2,83
Objectifs du réseau	18	5,64	22,22	0	28	4,52	1,55	69,55	3,86
Réseau et technicité	17	5,33	70,59	35,29	27	4,35	1,59	49,52	2,91
Réseau et territoire	10	3,13	70	0	10	1,61	1	31	3,10
Professionnalisation du réseau	18	5,64	33,33	11,11	27	4,35	1,5	64,73	3,59
Réseau et dimension d'aide	38	11,91	42,10	10,53	72	11,61	1,89	144,61	3,80
Réseau et production de savoirs	18	5,64	50	5,55	23	3,71	1,27	64	3,55
Items difficilement catégorisables	11	3,45							
TOTAL	319	99,96							

ANNEXE 13. Résultat des tris hiérarchisés successifs (Tableaux 35 à 38).

Les **tableaux 35 à 38** récapitulent l'ensemble des tris opérés pour chaque item par les 42 AS rencontrés. Nous mentionnons pour chaque item le nombre de fois où il a été retenu comme un élément significatif (choix codifié par le signe +) ou au contraire écarté en tant qu'élément moins significatif (choix codifié par le signe -), et ce pour chaque niveau de sélection : répartition des 32 items en deux groupes de 16, puis des 16 items en deux groupes de 8, etc.

Dans la dernière colonne à droite figure le total des tris positifs effectués par l'ensemble des AS pour l'item correspondant, c'est-à-dire le nombre total de fois où cet item a été sélectionné.

Tableau 35. *Tris hiérarchisés successifs des éléments figurant dans le noyau central.*

Noyau central	16 -	16 +	8 -	8 +	4 -	4 +	2 -	2 +	1 -	1 +	Total des +
<i>Partenariat</i>	14	28	8	20	8	12	3	3	1	8	77
<i>Echange</i>	7	35	18	17	9	8	3	5	2	3	65
<i>Lien</i>	13	29	17	12	7	5	1	4	1	3	50
<i>Coordination</i>	12	30	11	19	9	10	4	6	4	2	67
<i>Partage</i>	16	26	12	14	10	4	1	3	1	2	49
<i>Solidarité</i>	35	7	4	3	0	3	0	3	1	2	18
<i>Partenaires</i>	14	28	17	11	7	4	3	1	0	2	45
<i>Communication</i>	20	22	12	10	7	3	3	0	0	1	35
<i>Soutien</i>	29	13	8	5	3	2	1	1	1	0	21
<i>Collègues</i>	30	12	8	4	3	1	0	1	1	0	18

Tableau 36. Tris hiérarchisés successifs des items figurant parmi les éléments périphériques

<i>Éléments périphériques</i>	16 -	16+	8 -	8+	4 -	4+	2 -	2+	1 -	1+	<i>Total des +</i>
<i>Projet</i>	22	20	7	13	7	6	1	5	3	2	46
<i>Professionnel</i>	20	22	6	16	4	12	7	5	3	2	57
<i>Efficacité</i>	21	21	8	13	7	6	3	3	2	1	44
<i>Objectifs</i>	23	19	8	11	6	5	2	3	3	0	38
<i>Orientation</i>	29	13	8	5	3	2	0	2	2	0	22
<i>Contact</i>	24	18	9	9	5	4	3	1	1	0	32
<i>Connaissances</i>	25	17	9	8	6	2	2	0	0	0	27
<i>Familial</i>	38	4	3	1	1	0	0	0	0	0	5

Tableau 37. Tris hiérarchisés successifs des éléments figurant dans les zones potentielles de changement.

<i>Zones potentielles de changement</i>	16 -	16+	8 -	8+	4 -	4+	2 -	2+	1 -	1+	<i>Total des +</i>
<i>Complémentarité</i>	5	37	11	26	5	21	13	8	4	4	96
<i>Réflexion</i>	15	27	11	16	9	7	3	4	1	3	57
<i>Ressources</i>	12	30	11	19	10	9	5	4	2	2	64
<i>Confiance</i>	24	18	9	9	2	7	3	4	3	1	39
<i>Relais</i>	22	20	11	9	2	7	5	2	1	1	39
<i>Ouverture</i>	21	21	11	10	6	4	2	2	1	1	38
<i>Collaboration</i>	9	33	23	10	6	4	3	1	0	1	49
<i>Equipe</i>	28	14	6	8	4	4	3	1	0	1	28
<i>Information</i>	22	20	14	6	4	2	1	1	1	0	29
<i>Collectif</i>	24	18	13	5	2	3	2	1	1	0	27
<i>Aide</i>	31	11	6	5	5	0	0	0	0	0	16

<i>Amical</i>	37	5	5	0	0	0	0	0	0	0	5

Tableau 38. Tris hiérarchisés successifs des items « concertation » et « compétence ».

	16 -	16+	8 -	8+	4 -	4+	2 -	2+	1 -	1+	Total des +
<i>Concertation</i>	11	31	21	10	3	7	5	2	0	2	52
<i>Compétence</i>	19	23	11	12	8	4	2	2	2	0	41

ANNEXE 14. Référentiel professionnel des Assistants de Service Social.

DEFINITION DE LA PROFESSION ET DU CONTEXTE DE L'INTERVENTION

L'assistant de service social exerce de façon qualifiée, dans le cadre d'un mandat et de missions spécifiques à chaque emploi, une profession d'aide définie et réglementée (article L411-1 et suivants du code de l'action sociale et des familles) dans une diversité d'institutions, de lieux et de champs d'intervention. Les assistants de service social et les étudiants se préparant à l'exercice de cette profession sont tenus au secret professionnel dans les conditions et sous les réserves énoncées aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal (article L411-3 du code de l'action sociale et des familles).

Dans le cadre des missions qui lui sont confiées, l'assistant de service social accomplit des actes professionnels engageant sa responsabilité par ses choix et ses prises de décision qui tiennent compte de la loi et des politiques sociales, de l'intérêt des usagers, de la profession et de ses repères pratiques et théoriques construits au fil de l'histoire, de lui même en tant qu'individu et citoyen.

Dans une démarche éthique et déontologique, il contribue à créer les conditions pour que les personnes, les familles et les groupes avec lesquels il travaille, aient les moyens d'être acteurs de leur développement et de renforcer les liens sociaux et les solidarités dans leurs lieux de vie.

Dans ce cadre, l'assistant de service social agit avec les personnes, les familles, les groupes par une approche globale pour :

- améliorer leurs conditions de vie sur le plan social, sanitaire, familial, économique, culturel et professionnel,
- développer leurs propres capacités à maintenir ou restaurer leur autonomie et faciliter leur place dans la société,
- mener avec eux toute action susceptible de prévenir ou de surmonter leurs difficultés.

Il est force de propositions pour la conception des politiques sociales, les orientations générales et les missions développées par l'organisme qui l'emploie, ce qui l'amène à occuper des fonctions de nature différente pouvant nécessiter une spécialisation ou l'exercice de responsabilités particulières en conformité avec les finalités de sa profession.

L'assistant de service social à partir d'une analyse globale et multiréférentielle de la situation des personnes, familles ou groupes procède à l'élaboration d'un diagnostic social et d'un plan d'intervention conclu avec la participation des intéressés. Il contribue aux actions de prévention, d'expertise ainsi qu'à la lutte contre les exclusions et au développement social en complémentarité avec d'autres intervenants. Il initie, promeut, participe, pilote des actions collectives et de groupes dans une dynamique partenariale et d'animation de réseau en favorisant l'implication des usagers.

En lien avec les établissements de formation, il a également pour mission de transmettre son savoir professionnel par l'accueil de stagiaires sur des sites qualifiants.

Les secteurs d'intervention des assistants de service social sont diversifiés :

- Fonction Publique de l'Etat (Ministères chargés des affaires sociales, de l'éducation nationale, de la Justice, de la défense....),
- Fonction Publique Territoriale (Conseils Généraux, Mairies, Centres communaux d'action sociale),
- Fonction Publique Hospitalière,
- Organismes de protection sociale (Caisses primaires d'assurance maladie, Caisse d'allocations familiales, Mutualité sociale agricole),

- Union nationale des associations familiales,
- Etablissements de santé publics et privés,
- Etablissements et Services médico-sociaux et sociaux,
- Entreprises publiques ou privées,
- Associations,
- Secteur Libéral,
- Politique de la ville.

La diversité des secteurs d'emploi amène une pluralité de fonctions et d'activités des assistants de service social qui s'exerce par des moyens adaptés à l'intervention et diversifiés tels que les permanences et les visites à domicile et de tout autre moyen que requiert l'intervention.

Un socle de compétences commun à l'ensemble des assistants de service social permet de délimiter un « emploi générique stratégique » et justifie la mise en place d'une certification et d'une formation qualifiante commune à la profession.

REFERENTIEL D'ACTIVITES

Les fonctions/activités des assistants de service social s'exercent en référence à des repères éthiques et déontologiques garantissant la qualité de leurs interventions.

FONCTIONS	ACTIVITES
Accueil/ Evaluation/ Information /Orientation	- Entrer en relation/se mettre à disposition d'une personne et recueillir des éléments de connaissance permettant la compréhension de sa demande. - Informer la personne sur les procédures, les différents acteurs, l'accès aux droits, à la santé. - Evaluer la situation en tenant compte des potentialités de la personne et de son environnement. - Orienter la personne soit vers un service interne soit vers l'extérieur en fonction du diagnostic posé.
Accompagnement social	- Apporter une aide à la personne en favorisant ses propres ressources et celles de son environnement (famille, milieu de travail, etc....). - Co-élaborer un plan d'action avec la personne en coordonnant les différentes démarches, en tenant compte de ses ressources, de son environnement, des moyens de l'institution. - Négocier un contrat d'action avec la personne et en organiser le suivi. - Rechercher et mobiliser les moyens, coordonner, articuler le travail d'accompagnement en lien avec différents acteurs. - Evaluer avec la personne l'impact des actions et les ajuster en conséquence. - Rédiger des écrits professionnels, organiser, classer, transmettre dans le respect du droit et de la réglementation en vigueur.
Médiation	- Participer à la régulation sociale ou familiale de situations de tensions ou de dysfonctionnement. - Négocier pour les personnes auprès des associations, des institutions, des services publics. - Assurer un rôle d'interface entre la personne et les institutions intégrant les

	logiques institutionnelles ou individuelles.
Veille sociale/Expertise/ Formation	- Assurer la veille documentaire. - Recueillir/classer/ synthétiser/analyser des données sociales sur un secteur d'intervention. - Rédiger des rapports d'activité. - Faire des propositions et participer à la mise en œuvre de la politique d'action sociale de l'organisme employeur. - Apporter un éclairage social et donner un avis d'expert à l'autorité de décision. - Contribuer à l'élaboration de documents à destination des partenaires sur les effets constatés concernant l'application des dispositifs, les pratiques administratives ou l'émergence de nouveaux phénomènes. - Participer à la recherche. - Contribuer à la professionnalisation des étudiants en formation. - Actualiser ses connaissances et développer des compétences dans le cadre de la formation continue.
Conduite de projets/Travail avec les groupes	- Mettre en place des actions de prévention des risques sanitaires et sociaux. - Repérer les besoins et/ou intérêts communs de plusieurs personnes et les mobiliser sur une problématique commune. - Impulser, mettre en œuvre des projets d'intérêt collectif dans lesquels les usagers sont au cœur du partenariat. - Analyser/ évaluer les effets de ces actions. - Contribuer au soutien de groupes dans le cadre d'une démarche de développement social local.
Travail en réseau	- Apporter un appui spécifique à des professionnels du champ éducatif/social ou médico-social. - Participer à des instances de concertation, de décision et de planification en matière d'hébergement, de logement, d'insertion sociale et professionnelle, de santé et de lutte contre les exclusions et de toute problématique concernant le champ social. - Etablir des relations et mettre en relation l'ensemble des intervenants de l'environnement des groupes sociaux. - Coordonner des travaux avec les institutions et les professionnels et/ou contribuer à un diagnostic partagé avec les partenaires. - Représenter par délégation son institution auprès de partenaires.

REFERENTIEL DE COMPETENCES

Domaine de compétences 1 - Intervention professionnelle en service social.

Conduite de l'intervention sociale d'aide à la personne.

1-1 Evaluer une situation.

1-2 Evaluer et mettre en œuvre un plan d'aide négocié.

1-3 Apprécier les résultats de l'intervention.

1-4 Concevoir et mener des actions avec des groupes.
1-5 Impulser et accompagner des actions collectives.
1-6 Contribuer au développement de projets territoriaux.

- 2-1 Observer, analyser, exploiter les éléments qui caractérisent une situation individuelle, un territoire d'intervention ou des populations et anticiper leurs évolutions.
- 2-2 Veille professionnelle : s'informer et se former pour faire évoluer ses pratiques.
- 2-3 Développer et transférer ses connaissances professionnelles.

3-1 Elaborer, gérer et transmettre de l'information.
3-2 Etablir une relation professionnelle.

- 4-1 Développer des actions en partenariat et en réseau.
- 4-2 Assurer une fonction de médiation.
- 4-3 S'inscrire dans un travail d'équipe.

448

	1.3 Apprécier les résultats de l'intervention.	des dispositifs sociaux. 1.2.5 Savoir évaluer l'action dans la durée. 1.2.6 Savoir agir dans le respect des règles déontologiques. 1.2.7 Savoir évaluer la notion de risques. 1.3.1 Savoir définir des indicateurs de progression. 1.3.2 Savoir évaluer ses méthodes pratiques et outils. 1.3.3 Savoir partager les analyses avec la personne et les partenaires. 1.3.4 Savoir construire une fin d'intervention.
Conduite de l'intervention sociale d'intérêt collectif	1.4 Concevoir et mener des actions avec les groupes. 1.5 Impulser et accompagner des actions collectives. 1.6 Contribuer au développement de projets territoriaux	1.4.1 Savoir appliquer la méthodologie d'intervention sociale auprès des groupes. 1.4.2 Savoir repérer une problématique commune à un groupe. 1.4.3 Savoir mobiliser les personnes. 1.4.4 Savoir développer l'aide mutuelle. 1.4.5 Savoir définir le but et les objectifs de l'action. 1.4.6 Savoir évaluer l'action. 1.5.1 Savoir faire émerger les demandes d'une population. 1.5.2 Savoir négocier les priorités d'action avec tous les partenaires pertinents et en formuler les objectifs. 1.5.3 Savoir apporter un appui technique à l'action des groupes et populations mobilisées. 1.5.4 Savoir évaluer les résultats de l'action et les effets du processus d'intervention. 1.6.1 Savoir repérer les données caractéristiques d'un territoire et contribuer à un diagnostic social d'un territoire. 1.6.2 Savoir utiliser la méthodologie de gestion de projets. 1.6.3 Savoir traduire les attentes des habitants en actions.

		1.6.4 Savoir comprendre les enjeux politiques et institutionnels.
DC2 - Expertise sociale	2.1. Observer, analyser, exploiter les éléments qui caractérisent une situation individuelle, un territoire d'intervention ou des populations et anticiper leurs évolutions. 2.2. Veille professionnelle : s'informer et se former pour faire évoluer ses pratiques. 2.3. Développer et transférer ses connaissances professionnelles.	2.1.1. Savoir collecter des données. 2.1.2. Savoir croiser des données qualitatives et quantitatives. 2.1.3. Savoir mettre en lien des constats avec l'environnement social et économique. 2.1.4. Savoir formaliser et restituer les éléments recueillis. 2.1.5. Savoir participer à l'élaboration d'un diagnostic. 2.1.6. Savoir mettre en valeur les résultats d'un diagnostic. 2.1.7. Savoir faire des propositions en fonction de son destinataire (cadre institutionnel). 2.2.1. Savoir prendre en compte les évolutions des problèmes sociaux 2.2.2. Savoir actualiser ses connaissances sur les évolutions des politiques sociales 2.2.3. Savoir capitaliser les expériences professionnelles collectives. 2.2.4. Savoir prendre du recul sur les pratiques professionnelles et les conceptualiser. 2.2.5. Savoir s'auto-évaluer. 2.2.6. Savoir appliquer les méthodologies de recherche. 2.3.1. Constituer des savoirs professionnels en vue de former des étudiants. 2.3.2. Savoir transmettre des valeurs et méthodes professionnelles et les traduire dans les pratiques.
DC3- Communication professionnelle dans le travail social	3.1. Elaborer, gérer et transmettre de l'information.	3.1.1 Savoir informer sur l'accès aux droits. 3.1.2 Savoir sélectionner des informations. 3.1.3 Savoir traiter et conserver des informations. 3.1.4 Savoir leur donner du sens pour une aide à la décision. 3.1.5 Savoir construire et rédiger des analyses.

	3.2. Etablir une relation professionnelle	3.1.6 Savoir argumenter des propositions. 3.1.7 Savoir écrire la synthèse d'une situation. 3.1.8 Savoir utiliser les nouvelles technologies. 3.2.1. Savoir se présenter et présenter son service. 3.2.2. Savoir accueillir. 3.2.3. Savoir favoriser l'expression. 3.2.4. Savoir adapter son mode de communication au public ciblé et aux partenaires. 3.2.5. Savoir utiliser les techniques de communication.
DC4 - Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et inter institutionnelles	4.1 Développer des actions en partenariat et en réseau. 4.2. Assumer une fonction de médiation. 4.3. S'inscrire dans un travail d'équipe	4.1.1. Savoir identifier les partenaires interinstitutionnels de son environnement et connaître leur culture. 4.1.2. Savoir animer un réseau de professionnels. 4.1.3. Savoir décoder les positionnements et les stratégies de l'ensemble des acteurs. 4.1.4. Savoir établir des relations avec l'ensemble des acteurs. 4.1.5. Savoir valoriser son savoir-faire. 4.2.1. Savoir utiliser les techniques de gestion des conflits. 4.2.2. Savoir négocier avec les personnes, les institutions. 4.3.1. Savoir coopérer avec d'autres professionnels de son service, solliciter leur avis, leurs connaissances, leurs compétences. 4.3.2. Savoir transmettre ses propres observations et analyses. 4.3.3. Savoir confronter ses observations.

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

DOMAINE DE COMPETENCES	EPREUVE DE CERTIFICATION	OBJECTIFS DE L'EPREUVE	ORGANISATION DE L'EPREUVE	DUREE DE L'EPREUVE
Intervention professionnelle en service social.	Dossier de pratiques professionnelles et soutenance.	Vérifier la capacité du candidat à : -analyser son intervention dans les situations professionnelles, les mettre en œuvre. -déterminer son positionnement professionnel dans le respect des règles déontologiques et de ses capacités relationnelles.	Epreuve organisée par une DRASS en centre d'examen interrégional.	50 minutes de soutenance dont 10 minutes de présentation.
Expertise sociale.	Mémoire (40 à 50 pages) et soutenance.	Vérifier la capacité du candidat à : -comprendre une question sociale, un phénomène social ou des méthodologies d'intervention en articulation avec les interrogations professionnelles dans le respect des principes éthiques et déontologiques. -mener une démarche rigoureuse et cohérente en s'appuyant sur une méthodologie de recherche jusqu'à la construction de l'outil de vérification de l'hypothèse. -prendre de la distance vis à vis de la réalité sociale, déconstruire ses représentations et les reconstruire par	Epreuve organisée par une DRASS en centre d'examen interrégional.	50 minutes de soutenance dont 10 minutes de présentation.

		rapport à des références théoriques et la réalité du terrain. -assumer en argumentant ses choix thématiques, théoriques et méthodologiques.		
Communication professionnelle en travail social.	Dossier de Communication.	Vérifier la capacité du candidat à : - communiquer par écrit un acte professionnel. - adapter les modes de communication aux destinataires. - transmettre de l'information. - comprendre une commande ou une question professionnelle. - adapter le support au type de communication imposée et argumenter le choix du support. - diversifier les modes de communication. - favoriser l'expression écrite et orale. - sélectionner et valoriser ses compétences.	Epreuve réalisée en établissement de formation.	Modalités de certification validées par le DRASS.
Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et interinstitutionnelles.	Connaissance des politiques sociales.	Vérifier la capacité du candidat à : - connaître, analyser un environnement institutionnel et à s'y situer. - utiliser les ressources différentes de l'environnement institutionnel.	Epreuve organisée par une DRASS en centre d'examen interrégional.	4 heures.

REFERENTIEL DE FORMATION

UF 1 (unité de formation principale) *Théorie et pratique de l'intervention en service social.*

L'intervention professionnelle en service social Volume horaire : 250 heures. Compétences visées : DC1 <i>Fondements</i> Les fondements de l'intervention en service social. Fondements historiques et philosophiques. Concepts et théories en service social. Le service social : réalités et perspectives. Méthode générale de l'intervention en service social. <i>Les spécificités de l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP)</i> Développement de la personne et de la famille dans ses différentes dimensions. Méthodologie d'intervention d'aide à la personne et à la famille. La relation d'aide en service social. L'évaluation. <i>Les spécificités de l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC)</i> Les différentes formes d'ISIC. Conditions et modalités de mise en œuvre de l'ISIC. Le groupe. Le territoire.	L'expertise sociale Volume horaire : 74 heures. Compétences visées : DC2 <i>Les spécificités de l'expertise</i> Définition. Typologie. Objet. Les champs. Aspects méthodologiques. Les singularités de l'expertise. Identification des problématiques et potentialités d'une situation individuelle, d'un territoire, d'une population. Compréhension du fonctionnement d'une personne dans son environnement social, d'un territoire, d'une population. Analyse de la situation d'une personne, d'un territoire, d'une population pour en dégager les constantes et les variables. Evaluation de la situation d'une personne, d'un territoire, d'une population pour favoriser l'émergence d'un projet. Méthodologie de recherche en travail social appliquée à une problématique de territoire ou d'une population. Construction d'une problématique. Elaboration d'une démarche de recherche. Utilisation des techniques de recherche. Méthodologie de diagnostic social : étude de milieu. Concepts, méthodes d'évaluation et analyse comparative. Techniques de recherche documentaire. Techniques informatiques.
Communication professionnelle en service social Volume horaire : 68 heures. Compétences visées : DC3	Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et inter institutionnelles Volume horaire : 68 heures.

Les spécificités de la communication professionnelle Définition. Typologie. Objets. Les champs de la communication professionnelle. Les singularités de la communication professionnelle. La communication par écrit dans le respect des règles éthiques et de la réglementation du droit des personnes. La communication orale. La relation professionnelle : la relation d'aide en service social.	Compétences visées : DC4 Les Spécificités de l'implication Définition Objets. Champs. Types. Les singularités. La notion de partenaire : les différentes formes de travail en commun. Le concept de médiation en travail social : - Les formes de médiation. - Méthodologie de la résolution des conflits. Le travail en équipe : fonctionnement.

UF 2 (unité de formation contributive) Philosophie de l'action, éthique.
Volume horaire : 120 heures. Compétences visées : DC1, DC2, DC3.

Les références Les sources philosophiques de l'intervention en service social. Société, citoyenneté, démocratie, Etat. L'altérité. Conscience de soi, conscience de l'autre. Initiation à l'histoire des religions.	Questions éthiques en lien à l'intervention du service social Secret professionnel, responsabilité professionnelle. La déontologie professionnelle. Informatique et respect des libertés individuelles. Approche philosophique et éthique de la communication.

UF 3 (unité de formation contributive) Droit.
Volume horaire : 120 heures. Compétences visées : DC2, DC3, DC4.

Introduction à la discipline Le droit et ses différentes branches. Les sources de droit. Les sujets de droit. Les juridictions. Droit public : Les institutions publiques. Notions de droit constitutionnel. Notions de droit administratif. Droit privé : Libertés publiques. La vie privée. Droit des étrangers.	Contributions de la discipline au travail social Le contrat. L'enquête sociale. Le mandat. Secret professionnel. Le droit des usagers.

<i>Droit civil :</i> La personne physique. Responsabilité civile et droit de la famille. Les juridictions de droit civil. <i>Droit pénal :</i> Notions sur la responsabilité pénale. Les peines et leurs modalités d'exécution. <i>Droit du travail :</i> Le statut juridique du travailleur salarié. Les sources du droit du travail. Les rapports collectifs. La protection des travailleurs.	

UF 4 (unité de formation contributive) *Législation et politiques sociales.*

Volume horaire : 160 heures. Compétences visées : DC1, DC2, DC4.

<i>Introduction à la discipline</i> Les cadres juridiques et institutionnels de la politique sanitaire et sociale. Aide et action sociale. Protection sociale en France. Protection sociale en Europe (initiation). La politique de la ville. Les politiques sociales territorialisées. La politique de la famille.	<i>Contributions de la discipline au service social</i> Politiques sociales en matière d'insertion, de logement, de la ville. Politique d'intégration des populations immigrées. Les dispositifs sociaux à destination des publics spécifiques (jeunes, demandeurs d'emploi, personnes âgées).

UF5 (unité de formation contributive) *Sociologie, anthropologie, ethnologie.*

Volume horaire : 120 heures. Compétences visées : DC1, DC2, DC3, DC4.

<i>Introduction à la discipline</i> Sociologie de la famille. Sociologie urbaine et rurale. Sociologie des organisations. Sociologie du travail. Sociologie appliquée à la famille, à l'éducation, au travail. Sociologie des professions. Anthropologie/ethnologie. L'interculturalité.	<i>Contributions de la discipline au service social</i> Les réseaux sociaux. Norme, déviance, délinquance. L'école et l'éducation. Le cadre de vie.

UF6 (unité de formation contributive) Psychologie, science de l'éducation, science de l'information, communication.

Volume horaire : 120 heures. Compétences visées : DC1, DC2, DC4.

Introduction à la discipline Psychologie clinique : principales théories psychologiques, initiation à la théorie psychanalytique. Psychologie sociale : notions de groupes. Le phénomène de groupe et les groupes d'appartenance. Les influences sociales et les relations de groupe.	Contributions de la discipline au service social Développement de la personne aux différents âges de la vie. La famille. Sciences de l'éducation. Pédagogie de l'adulte. Démarche d'évaluation. Théories de l'apprentissage. Sciences de l'information. Les nouvelles technologies.

UF7 (unité de formation contributive) Economie, démographie.

Volume horaire : 120 heures. Compétences visées : DC1, DC2, DC4.

Introduction à la discipline Notions d'économie générale. Economie sociale et solidaire. L'économie d'un territoire. L'insertion économique.	Contributions de la discipline au service social Le budget des ménages. Le surendettement. La notion de budget prévisionnel. Démographie : notions de base, les phénomènes migratoires. Statistiques. Les données comptables (initiation à la gestion). Le financement de l'action sociale.

UF8 (unité de formation contributive) Santé.

Volume horaire : 120 heures. Compétences visées : DC1, DC2.

Introduction à la discipline Législation/ Economie de la santé/Cadre institutionnel. Anatomie/Physiologie. Les incidences des pathologies physiologiques et mentales sur la personne. Les déterminants de santé (physiologiques et mentaux). La santé publique. La santé communautaire.	Contributions de la discipline au service social Les données régionales et locales de santé. Les maladies à retentissement social. Les dépendances. Prévention. Education sanitaire.

ANNEXE 15. Code de déontologie des Assistants de Service Social.

ASSOCIATION NATIONALE des ASSISTANTS de SERVICE SOCIAL Code de Déontologie de l'ANAS Adopté à l'assemblée Générale du 28 novembre 1994

PREAMBULE

L'A.N.A.S., en tant qu'association professionnelle, mène depuis sa création en 1945, une réflexion constante sur la déontologie, concrétisée par la parution de deux codes : en 1949 et en 1981.

Le Service Social, en tant qu'activité professionnelle distincte et spécifique, est à la fois né du changement et lié aux changements de plus en plus rapides et foisonnants de la société. Le Code tient compte de ces évolutions et des valeurs fondamentales qui sous-tendent la profession.

Il s'appuie sur la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, sur les conventions internationales et sur les textes législatifs en vigueur en France qui mettent en évidence les droits des usagers et le respect du droit à la vie privée. Ce Code est destiné à servir de guide aux Assistants de Service Social dans l'exercice de leur profession. Ses dispositions s'imposent à tout adhérent de l'Association, titulaire du diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social ou étudiant en Service Social.

TEXTES DE REFERENCE

Vu :

- la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de l'O.N.U. du 10 décembre 1948 ;
- la convention de Sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés Fondamentales du Conseil de l'Europe, Rome, 4 novembre 1950 ;
- la Charte Sociale Européenne signée à Turin le 18 octobre 1961, entrée en vigueur le 26 février 1965 ;
- la Convention des Nations Unies relative aux Droits de l'Enfant du 20 novembre 1989 ;
- le Code de la Famille et de l'Aide Sociale : art. 411 et suivants sur les conditions d'exercice de la profession
- le Code Pénal : art. 226-13 sur le respect du secret professionnel ; art. 226-14 sur les dérogations légales (J.O. du 23/7/1992)
- le Code Civil : art. 9 (loi du 17 juillet 1970) sur le respect de la vie privée ;
- la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 dont le titre I porte sur la liberté d'accès aux documents administratifs, complétée par la loi n° 79-587 du 11 juillet 1979 relative à l'amélioration des relations entre l'administration et le public
- le Code International de Déontologie des Assistants de Service Social adopté par la F.I.T.S., Assemblée Générale, Adélaïde, 2004;
- la définition du Service Social donnée en 1959 par la division des Affaires Sociales des Nations Unies.

LA PROFESSION D'ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL

L'Assistant de Service Social est au service de la personne humaine dans la Société. Son intervention vise:

- à l'épanouissement et à l'autonomie des personnes, groupes ou communautés ;
- au développement des potentialités de chacun en le rendant acteur de son propre changement
- à l'adaptation réciproque Individus/Société en évolution.

L'Assistant de Service Social participe au développement social en apportant son concours à toute action susceptible de prévenir les difficultés sociales et d'améliorer la qualité de la vie.

L'Assistant de Service Social engage sa responsabilité à l'égard :

- des personnes auxquelles s'adresse son activité ;
- des lois régissant sa profession ;
- des institutions au sein desquelles la profession est exercée.

L'organisation et la pratique de la profession s'inscrivent dans le cadre des institutions et de la législation en vigueur. La formation continue, du fait de l'évolution des connaissances et de la société, s'impose à tout Assistant de Service Social comme une nécessité.

TITRE I : PRINCIPES GENERAUX ET DEVOIRS

Art.1 – De la dignité de la personne

Le respect de la personne fonde, en toutes circonstances, l'intervention professionnelle de l'Assistant de Service Social.

Art. 2 – De la non-discrimination

Dans ses activités, l'Assistant de Service Social met sa fonction à la disposition des personnes, quels que soient leur race, leur couleur, leur sexe, leur situation, leur nationalité, leur religion, leur opinion politique et quels que soient les sentiments que ces personnes lui inspirent.

Art. 3 – De la confidentialité

L'établissement d'une relation professionnelle basée sur la confiance fait de l'Assistant de Service Social un « confident nécessaire » reconnu comme tel par la jurisprudence et la doctrine.

Art. 4 – Du secret professionnel

L'obligation légale de secret s'impose donc à tous les Assistants de Service Social et étudiants en service social, sauf dérogations prévues par la loi.

Art. 5 – De la protection et de la communication des données nominatives

L'Assistant de Service Social doit toujours veiller à la protection du dossier de l'utilisateur et avoir conscience que ce dossier est communicable à la personne concernée. La constitution des dossiers doit tenir compte des dispositions légales sur l'accès aux documents administratifs.

Art. 6 – L'introduction et le développement des technologies modernes de recueil et de traitement des informations imposent à l'Assistant de Service Social de se préoccuper, dès la phase de conception d'un projet, des règles de conservation et de recoupements, au regard du respect de la vie privée des individus et des familles.

Art. 7 – De l'indépendance et de la liberté

L'Assistant de Service Social ne peut accepter d'exercer sa profession dans des conditions qui compromettraient la qualité de ses interventions. Il doit donc être attentif aux formes et conditions de travail qui lui sont proposées et aux modifications qui pourraient survenir.

Tenant compte de la nature et des objectifs de l'organisme employeur, il s'assure qu'il peut disposer de l'autonomie nécessaire :

- pour choisir la forme de ses interventions et les moyens à employer
- pour décider de la poursuite ou de l'arrêt de son action.

Art. 8 – L'Assistant de Service Social ne peut, en aucun cas, utiliser sa fonction à des fins de propagande. Il ne peut s'en servir pour procurer ou tenter de procurer à qui que ce soit, des avantages injustifiés ou illicites. L'Assistant de Service Social salarié ne peut accepter des personnes ressortissant de son champ d'activité professionnelle, une rémunération pour services rendus.

Art. 9 – De la compétence

L'Assistant de Service Social a l'obligation de compétence, c'est à dire :

- maîtriser sa pratique professionnelle et tendre constamment à l'améliorer
- développer ses connaissances

- être vigilant quant aux répercussions que peuvent entraîner ses interventions dans la vie des personnes et celle des institutions.

TITRE II : DEVOIRS ENVERS LES USAGERS

A – INTERVENTION DIRECTE AUPRES DES USAGERS

Art. 10 – Lorsqu’il intervient, l’Assistant de Service Social procède à une évaluation aussi complète que possible avant de proposer une réponse à la demande formulée.

Art. 11 – L’Assistant de Service Social doit rechercher l’adhésion des intéressés à tout projet d’action les concernant, en toutes circonstances et quelle que soit la façon personnelle dont ils peuvent exprimer leur adhésion.

Art.12 – L’Assistant de Service Social informe les intéressés des possibilités et des limites de ses interventions, de leurs conséquences, des recours possibles.

Art. 13 – Toute action commencée doit être poursuivie. L’Assistant de Service Social doit faire le nécessaire pour éviter les conséquences fâcheuses qui pourraient résulter de l’interruption de son action.

Art. 14 – L’Assistant de Service Social doit aux personnes qui s’adressent à lui une aide d’une durée aussi longue que l’exige la situation, en dépit des difficultés rencontrées et quels que soient les résultats obtenus. Il ne doit pas s’imposer lorsque son aide n’est plus nécessaire.

Art. 15 – L’Assistant de Service Social ne doit pas accepter d’intervenir, ni de fournir des renseignements dans un but de contrôle.

Art. 16 – Lorsque, dans l’exercice de ses fonctions, l’Assistant de Service Social constate une fausse déclaration, il lui appartient d’en faire prendre conscience à ceux qui en sont les auteurs, mais il n’a pas à les dénoncer.

Art. 17 – L’Assistant de Service Social ne doit ni déposer, ni témoigner en justice pour tout ce dont il a pu avoir connaissance du fait ou en raison de sa profession – obligation confirmée par la jurisprudence – et garde cependant, aux termes de la loi, selon les dispositions du Code Pénal, la liberté de témoigner dans les cas de dérogation au secret professionnel.

B - INTERDISCIPLINARITE ET PARTENARIAT

Art. 18 – La situation de l’usager impose souvent la nécessité soit d’une concertation interdisciplinaire, soit de faire appel à un dispositif partenarial mettant en présence des acteurs sociaux diversifiés ou de multiples institutions. L’Assistant de Service Social limite alors les informations personnalisées qu’il apporte aux seuls éléments qu’il estime strictement indispensables à la poursuite de l’objectif commun, dans le respect des articles 11 et 12 du présent Code.

Art. 19 – Dans ces instances, l’Assistant de Service Social veille plus particulièrement à la confidentialité des informations conformément au droit des usagers.

Art. 20 – L’Assistant de Service Social n’est délié d’aucune de ses obligations envers l’usager, quelle que soit la forme d’action commune et quels que soient les intervenants, même soumis au secret professionnel selon les termes de l’art. 226-13 du Code pénal.

TITRE III : OBLIGATIONS ENVERS LES ORGANISMES EMPLOYEURS

Art. 21 – L'Assistant de Service Social rend compte régulièrement de son activité aux responsables de son organisme employeur. Il le fait dans la forme la mieux adaptée au contexte dans lequel il s'insère, et dans les limites compatibles avec le secret professionnel et les objectifs généraux de sa profession.

Art. 22 – L'Assistant de Service Social assume la responsabilité du choix et de l'application des techniques intéressant ses relations professionnelles avec les personnes. Il fait connaître à l'employeur les conditions et les moyens indispensables à l'intervention sociale qui lui est confiée. De même, il se doit de signaler tout ce qui y fait entrave. De ce fait, il ne peut être tenu pour responsable des conséquences d'une insuffisance de moyens ou d'un défaut d'organisation du service qui l'emploie.

Art. 23 – Il entre dans la mission de l'Assistant de Service Social d'apporter aux responsables de son organisme employeur, les éléments susceptibles d'éclairer les décisions en matière de politique d'action sociale.

TITRE IV : OBLIGATIONS ENVERS LA PROFESSION

Art. 24 – Les objectifs de la profession et la façon dont ils sont pratiquement mis en œuvre doivent faire l'objet d'études et de réflexions constantes de la part des Assistant de Service Social, pour assurer la qualité du service rendu à l'utilisateur.

Art. 25 – L'Assistant de Service Social a l'obligation de contribuer à l'évolution constante de sa profession dans un souci d'ajustement aux évolutions de la société.

Art. 26 – L'Assistant de Service Social doit avoir une attitude de confraternité à l'égard de ses collègues. Il observera les devoirs de l'entraide professionnelle et s'abstiendra de tout acte ou propos susceptible de leur nuire.

TITRE V : SANCTIONS

Art. 27 – Les manquements graves aux dispositions du présent Code relèvent de la Commission de contrôle, constituée dans le cadre des statuts de l'Association (art. 5, 19 et 20).

ANNEXE 16. Annexe III à la circulaire n°DGAS/4A/2008/392 du 31 décembre 2008 relative à la formation et à la certification du diplôme d'Etat d'assistant de service social.

L'INTERVENTION PROFESSIONNELLE EN SERVICE SOCIAL : INTERVENTION SOCIALE D'AIDE À LA PERSONNE (ISAP) ET INTERVENTION SOCIALE D'INTÉRÊT COLLECTIF (ISIC) – DÉFINITIONS ET EXEMPLES.

La formation permet aux étudiants d'appréhender et d'intégrer les différents rôles et fonctions qu'ils seront appelés à tenir quand ils exerceront la profession d'assistant de service social.

Dans le cadre de la formation préparatoire au diplôme d'Etat d'assistant de service social, deux registres sont investis : le registre théorique et le registre des pratiques professionnelles. Ils contribuent de façon complémentaire et interactive à construire les compétences qui devront être mobilisées.

Une des compétences fondamentales à acquérir concerne le mode d'intervention de l'assistant de service social.

Lors de ses préconisations, en 2000, le Conseil économique et social a rappelé :

« Pour donner tout son sens au travail social, les bénéficiaires doivent être acteurs de leur propre devenir ; c'est à partir de leurs attentes, de leurs problèmes, de la perception qu'ils ont de leur propre devenir, de leur potentialité visible ou à faire émerger, que doit se développer le travail social. » (Rapport et avis du Conseil économique et social « Mutations de la société et travail social », juin 2000).

Le travail social s'inscrit dans le registre de l'aide.

Il est possible de décrire le travail social à partir des fonctions (informer, prévenir, accueillir, évaluer, traiter, projeter, observer, former...), à partir des actes professionnels (entretiens, visites à domicile, démarches, etc.), ou encore à partir des modes d'intervention mobilisés par le professionnel, pour engager l'action nécessaire.

C'est en fonction des enjeux de la situation que l'assistant de service social privilégie un mode plutôt qu'un autre ou décide de les combiner.

L'intervention sociale, ainsi mise en œuvre, l'est au service d'une personne particulière.

Le mode d'intervention est au service des objectifs de l'action. Il les véhicule, pour qu'ils atteignent les résultats escomptés.

Chaque mode d'intervention s'appuie sur une méthodologie particulière.

Quel que soit le mode choisi (intervention sociale d'aide à la personne [ISAP], ou intervention sociale d'intérêt collectif [ISIC]), il traduit un processus dynamique et interactif, associant la personne à la résolution de ses difficultés, la personne étant :

- appréhendée comme sujet, acteur et auteur des actions qui seront codéfinies ;
- en potentialité et en capacité de mobiliser ses propres ressources, son environnement et de valoriser les compétences sociales acquises.

Le travail social est fondé sur des principes éthiques, déontologiques et sur la réglementation relative au secret professionnel, conditions essentielles à l'établissement d'une relation professionnelle en service social, basée sur la confiance et le respect.

Il traduit un processus caractérisé par un ensemble d'actions qui vont s'organiser dans le temps, pas forcément de façon linéaire. Ce processus est conçu comme une suite méthodique

d'opérations qui doivent aboutir à un résultat positif pour la personne et donc à une amélioration de sa situation.

Le processus intègre la réalité mouvante et multidimensionnelle de la personne et de son environnement et mobilise des ressources multiformes.

Le facteur temps revêt une importance majeure : le temps de la compréhension de la problématique (au-delà du discours manifeste, l'expression du discours latent), le temps de la construction de la relation de confiance et de la relation d'aide, le temps de l'identification, de l'émergence et de la valorisation des ressources et des potentialités de la personne, le temps de la consolidation des acquis... et le temps de l'imprévisible et de l'imprévu.

Deux modes d'intervention sont explorés dans le cadre de la formation au diplôme d'Etat d'assistant de service social : l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) et l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC). Ce sont deux modalités différentes, mais dont la combinaison est souvent nécessaire.

I. – INTERVENTION SOCIALE D'AIDE À LA PERSONNE (ISAP)

« L'intervention sociale d'aide à la personne est une démarche volontaire et interactive, menée par un travailleur social qui met en œuvre des méthodes participatives avec la personne qui demande ou accepte son aide, dans l'objectif d'améliorer sa situation, ses rapports avec l'environnement, voire les transformer. Cette intervention est mandatée par une institution qui définit, par son champ légitime de compétence, le public concerné » (Rapport du Conseil supérieur du travail social, 1996).

L'ISAP vise la transformation de la situation problématique de la personne, en cherchant à créer les conditions qui lui permettront de retrouver ou de consolider son autonomie et sa capacité à être acteur de sa vie.

Elle va aussi intégrer une double tension : sujet/acteur et société, chaque personne ayant un lien à la société en tant que citoyen.

L'ISAP va aider à la restructuration et à la restauration de son pouvoir d'agir et contribuer à ce qu'elle s'inscrive dans un lien social.

Elle peut aussi se centrer sur un problème qui peut être résolu à court terme.

Mais la plupart du temps c'est sur le long terme, car les situations sont de plus en plus complexes, les ressources doivent alors être mobilisées, voire construites.

L'accompagnement social, qui s'inscrit dans cette relation d'aide, est la clef de voûte de l'intervention de l'assistant de service social, qui mobilise, par ailleurs, une approche globale de la situation, une logique de contrat avec la personne et une dynamique de projet, le tout dans le respect des principes éthiques définis pour la profession.

Deux exemples illustrent le processus lié à ce mode d'intervention (l'écriture de ces exemples ne peut traduire la réelle complexité du travail social ici conduit).

M. X est âgé de soixante-quinze ans et vit seul, dans un studio transformé en taudis, sans eau, sans électricité totalement désocialisé. Il sollicite parfois des voisins ou les associations caritatives pour se nourrir. Un voisin finit par signaler la situation aux services sociaux.

M. X accepte la visite d'un assistant de service social (ASS) et les rencontres qui s'ensuivent.

Dans le cadre de l'accompagnement social qu'il met en place, l'ASS commence par régler les problèmes qui relèvent des besoins élémentaires : réouverture de l'eau, de l'EDF, livraison de repas à domicile, rétablissement de ses droits à la retraite.

Puis, l'ASS engage avec M. X un accompagnement budgétaire pour assainir sa situation financière.

Du fait du grave état de désocialisation de M. X, la communication est longue à s'établir.

Ce n'est qu'au bout d'environ six mois, que M. X peut exprimer sa trop grande solitude et progressivement, après des périodes d'angoisse, de peurs, des reculs, il réussit, d'abord à imaginer, puis à construire un nouveau projet de vie, avec le soutien régulier de l'assistant de service social.

Plusieurs visites ont été organisées pour découvrir la maison de retraite qu'il pourrait rejoindre. Mais il ne se voyait pas vivre en société... et un jour, toujours accompagné par l'ASS, il a pu décider d'aller s'y installer.

Non seulement son adaptation a été rapide, mais il a rapidement investi une fonction sociale au sein de l'établissement, contribuant à rompre l'isolement de certains résidents.

Mlle Y âgée de vingt-quatre ans, hémiplegique, fait une demande de logement à une ASS. Elle a toujours vécu dans sa famille.

L'ASS associe une conseillère en économie sociale familiale et l'assistante de service social de la CRAM à l'élaboration du projet de relogement.

Elle accompagne Mlle Y dans ses différentes démarches : CAF, ANPE, ASSEDIC, banque, assurance.... C'est un accompagnement négocié qui a été proposé à la jeune fille, aidant celle-ci à progressivement dépasser les angoisses liées à son handicap (apparence physique, difficultés d'élocution).

Au moment de l'installation dans l'appartement, Mlle Y traverse des périodes de repli, de renoncement et de renvoi douloureux à son histoire familiale et à la surprotection maternelle.

L'ASS l'aidera dans ce cheminement identitaire et progressivement la jeune fille va pouvoir construire et s'engager dans son projet de vie.

II. – L'INTERVENTION SOCIALE D'INTÉRÊT COLLECTIF (ISIC)

« L'intervention sociale d'intérêt collectif envisage les conditions d'existence d'une population, sur un territoire déterminé. Elle se donne pour objectif la prise en compte d'intérêts collectifs, entendus comme des facteurs susceptibles de faciliter la communication sociale des divers groupes et, par là, d'aider à la maîtrise de la vie quotidienne, dans ses diverses dimensions. Elle (...) correspond à une pratique appelée par l'approche institutionnelle et collective de l'action sociale. » (Rapport du Conseil supérieur du travail social, 1988).

L'intervention sociale d'intérêt collectif prend en compte la finalité de l'action, la promotion, le renforcement ou la restauration d'objectifs d'intérêt général et de bénéfices collectifs « d'une population » donnée sur le territoire où s'exercent les activités de cette population. Le bénéfice recherché est d'ordre collectif, avant d'être d'intérêt individuel.

Il paraît souhaitable de préciser davantage ce qu'est l'ISIC, car ce mode d'intervention s'inscrit, au moins, dans deux types majeurs d'intervention professionnelle :

- l'intervention sociale auprès de groupes ;
- le développement social local.

A ces deux types d'intervention, il est important d'ajouter le travail en réseau, qui est une pratique qui se développe afin de répondre à la complexité des systèmes qui régissent le champ de l'action sociale.

C'est une forme de partenariat organisé, formalisé.

Le travail en réseau peut être défini comme un ensemble de flux d'échanges matériels et relationnels qui relient des partenaires, partageant des intérêts et des valeurs.

a) L'intervention sociale auprès de groupes

Cette intervention part d'une observation de l'assistant de service social ou d'une information recueillie au cours de suivis individualisés (ou collectifs) des usagers. Ces constats, partagés avec ces

derniers, permettent de leur proposer de construire, en groupe, les modalités de résolution de la problématique qui concerne chacun d'entre eux.

Le groupe a ainsi une fonction support. C'est un levier d'émergence des potentialités et des ressources individuelles de chacun. Les faire émerger en groupe facilite l'élaboration individuelle du projet de vie de chacun.

Le groupe a également une fonction d'apprentissage (ou de ré-apprentissage) de la vie sociale par la mise en situation d'une nouvelle confrontation avec les autres, le nécessaire respect des règles qui en découle.

Il a aussi une fonction « sas » car il permet à la personne de se réinscrire progressivement dans des liens sociaux parfois très distendus, en luttant contre l'isolement, l'enfermement psychosocial, la méfiance ou le rejet des autres qui découlent du repli sur soi.

Le groupe permet de lutter contre le risque de se « conforter » dans des situations d'échec.

Et enfin, le groupe déclenche un sentiment d'appartenance, le sentiment d'avoir une place, sa place, dans cette microsociété représentée par le groupe.

Par la suite, les membres du groupe peuvent décider de maintenir et de développer le lien social qu'ils ont contribué, chacun, à créer :

- soit en formalisant le statut du groupe (en créant une association),
- soit en maintenant une forme souple et informelle de rencontres,
- soit enfin, en le faisant évoluer vers un réseau de solidarité, d'échanges et de savoirs.

Une telle action collective contribue à développer la vie sociale sur un quartier, à recomposer et retisser les liens sociaux de proximité.

Le rôle professionnel de l'assistant de service social sera d'identifier à travers les entretiens individuels ou les rencontres collectives les problématiques qui sont communes, d'animer les réunions du groupe en favorisant l'expression de chacun, en aidant à clarifier les messages exprimés, en accompagnant l'écoute de l'autre, en mobilisant les points forts du groupe.

Il aidera donc à l'expression et à la formalisation de chaque projet individuel, voire d'un projet collectif, à la réalisation de ceux-ci et à leur consolidation.

Par ailleurs, l'assistant de service social aidera à l'émergence d'un processus d'aide mutuelle au sein du groupe, afin que chacun devienne ressource pour l'autre.

L'intervention de l'assistant de service social doit donc progressivement s'estomper au profit de l'autonomie du groupe et de la maîtrise de son devenir.

Deux exemples illustrent ce mode d'intervention :

Dans le cadre de leurs permanences sur un quartier, les assistants de service social de la CAF et du conseil général ont identifié plusieurs problèmes d'isolement de femmes, qui devaient aussi se débattre dans des problématiques budgétaires.

Les assistants de service social ont proposé à ces femmes des occasions de rencontres autour d'ateliers axés sur leur vie quotidienne (cuisine/nutrition, couture, informations concernant le développement des enfants, sorties culturelles...).

Motivées par ces rencontres, ces femmes ont décidé de s'impliquer dans la vie sociale de leur quartier en se constituant en association. Elles ont été aidées, dans un premier temps, par les assistants de service social, puis ont acquis suffisamment d'autonomie pour développer, dans le cadre de leur association, une fonction économique (vente des objets qu'elles fabriquaient ensemble). Des bénévoles du Secours catholiques et des assistants sociaux du conseil général constatent qu'une communauté de gens du voyage sédentarisés est dans une situation de grande précarité. Ensemble, les professionnels et les gens du voyage décident de créer une boutique familiale. Au-delà de la vente de produits de première nécessité à moindre coût, un accompagnement budgétaire a été proposé, et ouvert

à la population du quartier. La mixité de la fréquentation de cette boutique alimentaire a contribué à la restauration d'un lien social.

b) Le développement social local (DSL)

Le développement local traduit la mise en œuvre d'un processus, jalonné d'étapes qui sont caractérisées par le passage d'un état dans un autre. Ce processus associe tous les aspects de la vie d'un territoire (économique, social ou culturel). A travers une vision partagée des acteurs, il y a mouvement, projection d'un devenir, d'un développement, d'une progression.

Le DSL est une des dimensions du développement local : il part d'une problématique sociale et a pour ambition de revitaliser les relations sociales dans son acception générale.

Trois paramètres caractérisent le DSL : le territoire : un territoire identifié, à géométrie variable, défini à chaque fois. C'est un territoire de projet. Il peut concerner un quartier, une ville, une agglomération ou un pays.

Le territoire sera appréhendé à travers ses forces, ses ressources et ses faiblesses. les populations : les bénéficiaires mais aussi les habitants citoyens du territoire.

Ils expriment un intérêt collectif et non un besoin individuel.

La population est catalyseur et co-maître d'œuvre dans ce cadre d'intervention.

Les élus politiques, les institutions, les associations sont présents et actifs sur le territoire ; ils sont donc, de fait des acteurs.

La stratégie partenariale des acteurs locaux s'appuie, notamment, sur trois principes qui vont permettre la coproduction (du diagnostic à l'action et à son évaluation) : le consensus – le conflit – la conscientisation.

Le DSL appréhende les problématiques d'un territoire à partir d'un diagnostic partagé relayé par un projet élaboré, conduit et évalué en commun.

Il s'appuie sur les forces endogènes du territoire.

Il s'ancre sur une approche globale transversale et traduit une dynamique, par la mobilisation, l'implication et la mise en synergie de tous.

Il privilégie la concertation, les espaces de négociation et la contractualisation.

Il s'appuie sur une volonté politique forte.

La finalité du DSL affiche la promotion de l'habitant et de son territoire.

Deux exemples illustrent cette démarche

Grâce au travail, animé en concertation par les assistants de service social et les différents acteurs du quartier, ainsi qu'à la volonté du bailleur d'associer les habitants concernés, la réhabilitation de trois immeubles a été réussie, tant au niveau urbanistique qu'au niveau social.

Cette mobilisation de tous au service du même projet a également permis de créer une identité de quartier (qui n'existait pas avant), ce qui a contribué à développer le lien social à travers les chantiers réalisés par les jeunes du quartier (chantier d'insertion), les fêtes de quartier et autres manifestations festives et interculturelles.

L'habitant, coproducteur du développement social : 200 habitants d'un quartier ont été rencontrés dans le cadre d'entretiens menés par les travailleurs sociaux de la CAF, de la MSA et du conseil général. Ils ont ensuite été associés aux réunions de synthèse et à la définition des problèmes à traiter. Quatre commissions thématiques ont été montées. Composées des habitants, des élus, des professionnels et des associations, elles ont permis de construire des réponses aux besoins identifiés sur le champ de la santé des jeunes, de la parentalité face à l'adolescence, du logement et des impayés de loyer) et du cadre de vie.

Tout ce travail a généré, aussi, une dynamique d'entraide entre les familles monoparentales et entre les bénéficiaires du RMI.

D'autres actions ont abouti à la mise en place de réseaux d'échanges et de savoirs : l'engagement dans des bénévoles, la création d'associations de solidarité qui interpellent directement les pouvoirs publics en fonction de leurs besoins.

En conclusion et en rapprochant les deux types d'intervention d'intérêt collectif pour mieux les définir :

- l'intervention sociale auprès de groupes réunit un groupe de personnes qui ont une problématique commune alors que le DSL regroupe des personnes qui ne sont pas identifiées à partir de problèmes individuels mais en fonction de leur territoire de résidence ;
- l'intervention sociale auprès de groupes mobilise des partenaires ciblés sur la problématique appréhendée tandis que le DSL mobilise toutes les forces partenariales du territoire ;
- l'intervention sociale auprès de groupes vise à dépasser les logiques d'assistance pour contribuer à développer l'autonomie et la responsabilité individuelles. Le DSL vise de plus une stratégie de changement d'un territoire dans ses différentes dimensions ;
- les interventions sociales auprès de groupes contribuent aux processus de développement mis en œuvre dans le cadre du DSL ;
- la méthodologie de projet peut-être mobilisée par l'intervention sociale auprès de groupes, elle est systématiquement utilisée par le DSL.

ANNEXE 17. Analyse prototypique et catégorielle des représentations sociales sur le réseau d'étudiants Assistants de Service Social.

Le recueil des représentations d'étudiants sur le travail en réseau s'est opéré à partir de l'exploitation des réponses fournies par un panel d'étudiants à la question précédemment posée aux AS en poste : « Si je vous dis « réseau », quels sont les cinq premiers mots ou expressions qui vous viennent à l'esprit ? ».

Cette question a été soumise à des étudiants en 2^{ème} année de l'Ecole Régionale de Travail Social d'Olivet (45) dans le cadre d'un enseignement que nous assurons depuis plusieurs années sur le travail en réseau¹. La question a évidemment été posée avant le développement de notre intervention afin de viser la spontanéité des réponses proposées. Les étudiants ont été invités à répondre par écrit, de façon rapide, et nous avons ensuite procédé à l'analyse prototypique et catégorielle des données obtenues.

79 étudiants de différentes promotions ont participé à cet exercice. Ils ont produit un total de 369 réponses se répartissant en 184 items différents². Le rang moyen s'élève à 3.06³.

Tableau 53 : Nombre d'associations produites par les étudiants AS à partir du mot « réseau ».

58 étudiants ont proposé 5 associations	58 x 5 = 290
17 étudiants ont proposé 4 associations	17 x 4 = 68
3 étudiants ont proposé 3 associations	3 x 3 = 9
1 étudiant a proposé 2 réponses	1 x 2 = 2
Total : 79	Total : 369
Nombre d'items différents	184
Rang moyen	3,06

¹ Dans ce centre de formation, la sensibilisation au travail en réseau débute en deuxième année de formation, soit après que les étudiants aient bénéficié d'une première expérience de stage pratique. Les précédentes tentatives d'inscrire cette sensibilisation dès la première année de formation ont mis en évidence la difficulté des étudiants à se saisir des enjeux liés au travail en réseau, ce dernier étant réduit dans leurs propos à une modalité de coopération coulant de source et obéissant à la même définition que le partenariat. La découverte même parcellaire du travail en réseau à travers les premières expériences de stage constitue en revanche un point d'appui important pour appréhender ses différents niveaux et ses orientations diverses à travers notamment la portée de la dimension informelle. L'approche des contours du travail en réseau est de fait largement facilitée par la mise en parallèle des contenus de formation avec une expérimentation de terrain.

² La différenciation des items a obéi aux mêmes règles (marques du pluriel, guillemets, expressions, etc.) que celles retenues pour l'exploitation de la **question 13** du questionnaire diffusé auprès des professionnels, règles auxquelles nous renvoyons si nécessaire.

³ Rappelons que le rang moyen s'obtient en additionnant le rang moyen de chaque item et en divisant ce total par le nombre d'items.

1. Analyse prototypique.

L'approche par fréquence des 369 réponses collectées organise le corpus étudié sous la forme suivante:

Tableau 54 : *Fréquence de citation des items.*

11 mots items sont mentionnés plus de 5 fois, soit 5,97% du total des items.
4 items sont mentionnés 5 fois, soit 2,17% du total des items.
5 items sont mentionnés 4 fois, soit 2,71% du total des items.
13 items sont mentionnés 3 fois, soit 7,06% du total des items.
16 items sont mentionnés 2 fois, soit 8,69% du total des items.
135 items sont mentionnés 1 fois, soit 73,37% du total des items.
Total : 184 items

La comparaison des 184 items proposés par les étudiants avec les 320 produits par les AS en poste suggère à première vue l'existence de deux panels représentationnels dissemblables, puisque sur ces 184 éléments, 106 sont différents de ceux produits par les professionnels. Ce constat se révèle toutefois peu fondé dès lors qu'est substituée à cette comparaison item par item une mise en parallèle des deux corpus à partir d'un rapprochement par catégorisation des expressions sémantiquement proches. La très grande majorité des items des deux corpus entretient en effet un rapport étroit de synonymie ou une proximité conséquente. Leur classement aboutit à une configuration prototypique plaçant les professionnels et les étudiants sur une base représentationnelle caractérisée par de nombreuses similitudes, avec toutefois l'existence de nuances repérables à partir de l'analyse catégorielle.

La multiplicité et la diversité des items constituent une caractéristique commune aux deux systèmes représentationnels : 73,37% des items proposés par les étudiants sont mentionnés à une seule reprise, (76,17% au niveau des professionnels). A l'instar des représentations des professionnels, la concordance entre fréquence et rang des items produits par les étudiants ne satisfait pas à un ordre rationnel et linéaire. En effet, si certains items cumulent une fréquence élevée avec un rang moyen faible (propriété constitutive rappelons-le du noyau central d'une représentation sociale), d'autres se caractérisent par une fréquence faible et un rang moyen faible. 14,81% des items cités à une seule reprise apparaissent au rang 1 (10,69% au niveau des professionnels) et ces items représentent à eux-seuls 40% de la totalité des items apparaissant en rang 1 (41,93% pour les professionnels), toutes fréquences confondues. La spontanéité visée par notre questionnement se traduit ainsi par de nombreuses réponses isolées (135 items sont mentionnés à une seule reprise) dont certaines positionnées en rang 1, constat pouvant laisser supposer leur place prépondérante dans le système représentationnel des étudiants⁴.

L'examen des 20 items cités à une seule reprise et apparaissant en rang 1 témoigne d'une mobilisation de divers champs représentationnels pour évoquer le réseau. Sont ainsi par exemple représentés les

⁴ Rappelons ici l'hypothèse selon laquelle les représentations les plus importantes sont spontanément formulées en premier lieu, hypothèse scientifiquement non vérifiée mais souvent retenue comme plausible.

domaines de l'intervention sociale (« *place de l'utilisateur* », « *partenaires internes/collègues* », « *RERS* », etc.), de l'informatique et de la technique (« *internet* », « *réseau ferroviaire* », « *circuit* », « *filet* ») et de la sphère privée (« *amis* »).

Tableau 55 : Liste des 20 items de fréquence 1 apparaissant en rang 1.

pluriprofessionnel	co-travail
partenaires privilégiés	échanges autour d'une même thématique
réseau ferroviaire	carnet d'adresses
flux de communication	partenaires internes (collègues)
place centrale de l'utilisateur	travail en groupe
compétences différentes	amis
distance	temps
informatique	co-construction
RERS	circuit
travail en complémentarité	filet

Les items mentionnés à plusieurs reprises se caractérisent par des pourcentages proches de ceux mesurés au niveau des professionnels comme l'illustre le tableau comparatif des items cités 5 fois et plus et des items cités 10 fois et plus.

Tableau 56 : Comparaison entre corpus Professionnels et corpus Etudiants des pourcentages d'items cités 5 fois et plus, et 10 fois et plus.

	<i>Etudiants</i>	<i>Professionnels</i>
<i>Pourcentage d'items cités 5 fois et plus</i>	8,15%	9%
<i>Pourcentage d'items cités 10 fois et plus</i>	2,71%	2,50%

L'approche comparative met en évidence des similitudes de structure des deux systèmes représentationnels. L'évocation du travail en réseau génère chez les professionnels et chez les étudiants un nombre conséquent de représentations mobilisées dans des univers diversifiés. La mise en parallèle des 8 items les plus cités par les professionnels et par les étudiants confirme cette proximité structurelle et sémantique.

Tableau 57 : *Présentation des 8 items les plus cités par les professionnels et par les étudiants.*

<i>Professionnels</i>	<i>Etudiants</i>
partenariat (F33/ R 1,48)	échanges (F22 / R 2,31)
partenaires (F25 /R 1,64)	partenaires (F19 / R 1,78)
lien (F18 / R 2)	partenariat (F15 / R 1,66)
communication (F16 / R 3)	communication (F13 / R3)
partenaire (F12 / R 1,83)	liens (F10 / R 2,4)
complémentarité (F11 / R 3,72)	équipe (F9 / R 3,11)
échange (F10 / R 2,6)	contacts (F8 / R 2,75)
partage (F10 / R 3)	partage (F8 / R 4,14)

L'ensemble des items proposés par les étudiants se répartit entre une fréquence minimale égale à 1 et une fréquence maximale égale à 22. En appliquant la même méthode de classification que celle utilisée au niveau des professionnels, nous avons déterminé l'organisation de la représentation en termes de noyau central, de zones potentielles de changement et d'éléments périphériques.

Nous avons ainsi procédé au classement des items ayant été cités 3 fois et plus. 33 items répondent à ce critère et leur fréquence représente 54% des 369 associations produites (pour rappel, les 50 items cités 3 fois et plus par les professionnels représentent 52,41% de la totalité des associations proposées). Le croisement de la fréquence et du rang de ces 33 items s'articule autour d'une fréquence médiane égale à 8, et la configuration de la représentation se schématise de la façon suivante :

Tableau 58. Répartition par fréquence et par rang des 33 items cités trois fois ou plus.

	Rang inférieur à 3,06	Rang égal ou supérieur à 3,06
Fréquence supérieure ou égale à 8	<u>Fréquence 22</u> : échanges [2,31] <u>Fréquence 19</u> : partenaires [1,78] <u>Fréquence 15</u> : partenariat [1,66] <u>Fréquence 13</u> : communication [3] <u>Fréquence 10</u> : liens [2,4] <u>Fréquence 8</u> : contacts [2,75]	<u>Fréquence 9</u> : équipe [3,11] <u>Fréquence 8</u> : partage [4,14]
Fréquence inférieure à 8	<u>Fréquence 7</u> : Coordination [2,85] <u>Fréquence 6</u> entraide [2,66] collaboration [2,33] <u>Fréquence 5</u> groupe [1,8] information [2,8] travail [2,8] <u>Fréquence 4</u> ensemble [2,75] travail d'équipe [2,25] informel [2] <u>Fréquence 3</u> pluridisciplinaire [2,66] collègues [2,33] connaissances [1,66]	<u>Fréquence 5</u> secret professionnel [3,8] <u>Fréquence 4</u> aide [3,75] relations [3,25] <u>Fréquence 3</u> collectif [5] usagers [3,66] téléphone [3,66] complémentarité [4,33] rencontre [3,33] réunion [3,66] diversité [3,66] difficultés [4,33] orientation [3,33] solidarité [3,33]

Les deux schémas présentent une analogie conséquente puisque 24 items des 33 cités par les étudiants figurent également dans le tableau des AS. La correspondance entre les deux structures peut être précisée afin de ne pas conclure trop hâtivement à une superposition quasi-totale des deux systèmes de représentation, conclusion qui poserait l'approche définitionnelle du travail en réseau comme étant finalement indépendante des différences de statut et de posture (étudiants ou professionnels en poste).

L'examen des deux structures confirme leur similitude mais dégage dans le même temps des points de différenciation suggérant un rapport dynamique réciproque entre les deux systèmes représentationnels. Rappelons que les représentations sociales élaborées par des sujets sur un objet donné ne constituent en rien un système figé, traduisant au contraire une organisation dynamique traversée par des mouvements de modification et de défense de sa structure en fonction des évolutions contextuelles et des postures évolutives des sujets. La comparaison de deux systèmes représentationnels construits autour du même objet –le travail en réseau - par deux groupes-sujets entretenant un point commun substantiel – l'exercice actuel ou futur d'une même profession – pose l'hypothèse d'une complémentarité et d'une interdépendance des deux modalités d'appréhension de la figure du réseau. L'approche comparée des structures représentationnelles « Professionnels » et « Etudiants » précise l'articulation entre une dynamique de représentation du travail en réseau en tant qu'objet de formation et une dynamique de représentation du travail en réseau en tant que pratique de terrain.

1.1.Approche comparative des noyaux centraux.

La comparaison des deux noyaux centraux confirme l'existence d'une certaine analogie entre les structures représentationnelles.

Tableau 59. Comparaison des noyaux centraux « Professionnels » et « Etudiants »

Noyau central « Professionnels »	Noyau central « Etudiants »
<u>Fréquence 33</u> : partenariat [1,48]	<u>Fréquence 22</u> : échanges [2,31]
<u>Fréquence 25</u> : partenaires [1,64]	<u>Fréquence 19</u> : partenaires [1,78]
<u>Fréquence 18</u> : lien [2]	<u>Fréquence 15</u> : partenariat [1,66]
<u>Fréquence 16</u> : communication [3]	<u>Fréquence 13</u> : communication [3]
<u>Fréquence 12</u> : partenaire [1,83]	<u>Fréquence 10</u> : liens [2,4]
<u>Fréquence 10</u> : échange [2,6] partage [3]	<u>Fréquence 8</u> : contacts [2,75]
<u>Fréquence 8</u> : soutien [3,12]	
<u>Fréquence 7</u> : coordination [2,42]	
<u>Fréquence 6</u> :	
ensemble [2,16]	
collègues [2,66]	
entraide [2,83]	
solidarité [2,83]	
groupe [3,16]	

Cette analogie témoigne d'une appréhension du travail en réseau s'organisant principalement autour de la figure du partenariat et d'une dimension relationnelle fortement sollicitée.

1.1.1. Proximité représentationnelle du partenariat et du travail en réseau.

La prédominance précédemment constatée au niveau des professionnels de l'item « *partenariat* » et de ses occurrences se confirme au niveau des étudiants. Si l'item « *échanges* » est le plus souvent proposé (F22), l'addition des fréquences des items « *partenariat* » et « *partenaires* » établit un total de 34, conférant à l'association partenariat – réseau une place prépondérante en termes de fréquences. Cette situation est renforcée par un rang moyen faible (1,66 pour « *partenariat* » et 1,78 pour « *partenaires* »), avec une fréquence légèrement plus élevée pour l'item « *partenaires* », à l'inverse de ce que nous avons constaté au niveau des professionnels. Au niveau des étudiants, le travail en réseau apparaît ainsi plutôt défini par une logique d'acteurs (les partenaires) que par une logique institutionnelle (le partenariat).

Les occurrences de « *partenariat* » sont au nombre de 40, soit 10,83% de l'ensemble des 369 associations (ce pourcentage est de 12,26% au niveau des professionnels) et sont proposées par 40 étudiants, soit 50,63% de notre panel. L'influence du partenariat dans les représentations des étudiants est conséquente, ce qui minimise l'importance et l'influence des pratiques professionnelles comme étant les principales vectrices de l'association du partenariat et du réseau. L'association récurrente des deux modalités de coopération ne peut ainsi être imputée aux seules expérimentations de terrain, et interroge le niveau de différenciation entre travail en réseau et partenariat opéré par les centres de formation.

Au-delà de la possible influence sur les représentations des étudiants de l'intitulé du cadre dans lequel s'inscrit l'enseignement sur le travail en réseau⁵, cette convergence représentationnelle entre étudiants et professionnels renforce l'association étroite de la figure du réseau avec celle du partenariat. Cette association semble se maintenir au-delà d'un processus de formation susceptible de disjoindre les deux modalités de coopération à partir d'une théorisation de leurs spécificités. L'apposition du travail en réseau et du partenariat dans les référentiels ne s'accompagne pas chez les étudiants d'une distinction clairement établie entre les deux approches. Le choix du législateur de les notifier dans un même domaine de compétence et de formation ne permet pas aux professionnels et aux étudiants de s'engager dans une démarche assurée de différenciation des deux démarches⁶.

La nature et le degré de différenciation entre travail en réseau et partenariat se posent dès lors comme une question centrale au vu du flou définitionnel constaté chez les étudiants et chez les professionnels. Cette indistinction commune aux professionnels et aux étudiants peut être analysée comme la résultante de la place prépondérante occupée par la dimension relationnelle dans les deux noyaux centraux.

1.1.2. Travail en réseau et dimension relationnelle : une interdépendance renforcée.

Dans un mouvement similaire à celui constaté au niveau des professionnels, les étudiants organisent majoritairement leurs représentations sur le travail en réseau autour d'une approche relationnelle

⁵ Ce cours s'inscrit dans le DF4 intitulé « Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et interinstitutionnelles ».

⁶ La plupart des étudiants interrogés expriment des difficultés à différencier le travail en réseau du partenariat, renvoyant toutefois le premier vers une dimension plutôt amicale ou familiale. Les propos recueillis penchent nettement vers une préférence du terme « partenariat », ce dernier faisant notamment écho à d'autres contenus de formation (à l'inverse du travail en réseau) et étant plus aisément ramené à la nécessaire inscription de l'AS dans un travail d'équipe et dans un travail de coopération avec d'autres acteurs.

constitutive des interactions entre les différents acteurs concernés, le nombre d'occurrences et le total des fréquences de cette dimension dépassant même celles du partenariat. Les trois éléments classés dans le noyau central des professionnels : « *communication* » (F16 / R3), « *échange* » (F10 / R2,6) et « *lien* » (F18 / R2) sont également présents chez les étudiants : « *communication* » (F13 / R3), « *échanges* » (F22 / R2,31) et « *liens* » (F10 / R 2,4)⁷ et inscrivent pleinement le travail en réseau dans une dynamique de l'échange, cet item totalisant le plus grand nombre de fréquences chez les étudiants. Les items relevant d'une dimension relationnelle déterminent un noyau central fortement structuré autour d'une dynamique du lien et de l'échange, et confirment l'orientation constatée chez les professionnels.

L'inscription commune du travail en réseau et du partenariat dans une dynamique d'échanges - dynamique systématiquement présentée par les AS et les étudiants comme étant nécessaire à leur mise en œuvre - semble ainsi avoir pénétré le système représentationnel au point d'annuler les démarches de différenciation de l'un par rapport à l'autre. En d'autres termes, l'importance des dynamiques d'échanges au sein des systèmes représentationnels paraît procéder à une économie de définition, la difficulté de spécifier le travail en réseau par rapport au partenariat étant résolue par une agrégation des deux modalités d'intervention sous une caractéristique commune : la dimension relationnelle.

L'association étroite de cette dimension relationnelle avec le travail en réseau éclaire, à travers la similarité de constitution des deux noyaux centraux, l'existence d'une substitution sémantique consentie par le biais d'une dissolution du travail en réseau dans une démarche de liens avec autrui. L'expression à plusieurs reprises entendue chez des étudiants selon laquelle « *tout est réseau* » renvoie au caractère inéluctable du réseau du fait même de l'inscription de tout individu dans un groupe social et/ou professionnel. Dans le même temps, tout ce qui est relationnel ne relève pas systématiquement d'une structure réticulaire et la coexistence dans le noyau central de la dimension relationnelle avec le partenariat et ses occurrences rappelle à elle seule l'impossible réduction du travail en réseau à une seule dynamique du lien. En contrepoint d'une structure du noyau central susceptible d'être considérée sous le seul angle de la dimension relationnelle - dimension à même de servir d'autres systèmes représentationnels concernant des objets proches telles la coopération, la coordination, etc. - le partenariat et ses occurrences apparaissent chargés de réduire cette orientation trop générique.

La forte proximité du travail en réseau et du partenariat dans les discours des étudiants et des professionnels signe une tentative de spécification du travail en réseau pour éviter sa dissolution dans la dimension relationnelle fondant son existence même. La proximité structurelle des deux noyaux centraux correspond à un mouvement de rapprochement du réseau avec une figure du partenariat plus significative, et le rôle des occurrences de l'item « *partenariat* » dans une restriction d'un environnement pluri-représentationnel est logiquement renforcé par des éléments périphériques venant compléter la dimension relationnelle ci-dessus évoquée.

1.2. Approche des éléments périphériques.

L'orientation binaire (dimension relationnelle – partenariat) du noyau central est précisée par les éléments périphériques. Parmi les 13 éléments périphériques du schéma représentationnel des étudiants, 7 sont communs avec le schéma des professionnels :

⁷ Chez les étudiants les items « *liens* » et « *échanges* » sont notifiés avec la marque du pluriel, à l'inverse des professionnels. Le travail en réseau serait pour les étudiants inscrit dans une dynamique pluri et multi-relationnelle, tandis que les AS l'associeraient davantage avec une problématique plus générale du lien et de l'échange comme vecteurs génériques des connexions entre acteurs.

- 1 demeure dans la même catégorie des éléments périphériques : « *orientation* » (F3 / R 3,33).
- 5 apparaissent dans les zones potentielles de changement du schéma des professionnels : « *aide* » (F4 / R 3,75), « *relations* » (F4 / R 3,25), « *collectif* » (F3 / R5), « *téléphone* » (F3 / R 3,66) et « *complémentarité* » (F3 / R 4,33).
- 1 devient un élément constitutif du noyau central : « *solidarité* » (F3 / R 3,33).

Ce nombre important d'éléments communs aux deux systèmes représentationnels témoigne d'une continuité dynamique entre les représentations des étudiants et celles des professionnels. La défense du noyau central assurée par les éléments périphériques se construit et se maintient dans une certaine cohérence entre les deux schémas. La majorité des items inscrits par les étudiants à la périphérie de la représentation ne disparaît pas dans le système représentationnel des professionnels.

La dimension relationnelle est inscrite au niveau des éléments périphériques via l'item « *relations* » (F4 / R 3,25) qui, complété par les items « *rencontre* » (F3 / R 3,33), « *réunion* » (F3 / R 3,66), « *usagers* » (F3 / R 3,66) et « *collectif* » (F3 / R5), enserme les représentations sur le travail en réseau dans un univers de liens interpersonnels tout en suggérant l'existence possible de références techniques ou technologiques⁸.

Le maintien de l'item « *orientation* » (F3 / R 3,33) au niveau des éléments périphériques des deux systèmes canalise les représentations vers le domaine professionnel en inscrivant le travail en réseau dans une dynamique de l'action qui confirme l'association prédominante du réseau avec les dimensions de pairage ou de mobilisation du réseau secondaire⁹. Cette association est confortée par l'item « *complémentarité* » (F3 / R 4,33) au niveau des étudiants qui fait écho aux items « *pluridisciplinarité* » (F3 / R 3,33) et « *coopération* » (F3 / R 3,66) proposés par les professionnels au niveau des éléments périphériques. L'aspect relationnel du noyau central est par là-même précisé par une dynamique de coopération. Cette coopération est placée par les étudiants sous le signe du « *collectif* » (F3 / R5) et de l'« *aide* » (F4 / R 3,75), la translation de l'item « *solidarité* » (F3 / R 3,33) des éléments périphériques du système des étudiants vers le noyau central des professionnels préfigurant le sens profond conféré à l'activité réticulaire par les AS en poste.

L'aspect professionnel défendu par les éléments périphériques est accentué chez les étudiants par la dimension de secret professionnel renvoyant à la confidentialité des informations mises en circulation dans une démarche de réseau. Présent au niveau des éléments périphériques produits par les étudiants, l'item « *secret professionnel* » (F5 / R 3,8) n'est pas constitutif du schéma représentationnel des professionnels, sa convocation au sein des représentations semblant se poser de façon moins aiguë. Avec 5 associations sur les 369 produites par les étudiants contre 4 associations sur les 620 recueillies au niveau des professionnels, il constitue un élément davantage retenu par les étudiants. Cet écart entre professionnels et étudiants¹⁰ traduit sans doute les effets de dynamiques de formation insistant sur les enjeux d'une circulation d'informations mal maîtrisée. L'hypothèse d'une abrasion de cette précaution au niveau des professionnels peut être avancée, les pressions institutionnelles en termes de charge de travail associées à la volonté de résoudre efficacement et rapidement certaines problématiques

⁸ Les items « *téléphone* » et « *internet* » rappellent que le travail en réseau n'est pas uniquement perçu sous l'angle de rencontres physiques entre acteurs, étant également associé, tant chez les étudiants que chez les professionnels, aux supports actuels de télécommunication.

⁹ Cette prédominance constatée chez les professionnels est également repérable chez les étudiants, ces derniers définissant spontanément le travail en réseau sous ces deux aspects.

¹⁰ Le peu d'importance à première vue accordée par les professionnels à cette notion de secret professionnel est néanmoins relativisée par la teneur des entretiens, plusieurs AS s'étant exprimés sur ce thème lors des échanges. L'association entre confidentialité et démarches réticulaires a toutefois été régulièrement suggérée par l'interviewer, seuls 11 AS sur les 33 rencontrés l'ayant spontanément abordée.

rencontrées participant parfois à un affaiblissement de la confidentialité au niveau des démarches de réseau : « *C'est vrai que le secret professionnel est parfois malmené. On est parfois bien obligé de donner des infos si on veut que les dossiers avancent.* » (E / Conseil Général).

Sous-jacente à cette question du secret professionnel, la place de l'utilisateur au niveau des deux systèmes représentationnels est nuancée. L'item « *usagers* » est en effet présent dans le schéma représentationnel des étudiants, mais absent de celui des professionnels. En participant à la défense du noyau central du système étudiant, cet item circonscrit la démarche de réseau à la situation d'un individu en situation de demande ou de besoin, orientation pouvant faire écho à l'insistance actuelle sur la centralité de l'utilisateur dans les démarches le concernant et à ce titre relayée par les étudiants dans leurs représentations. En miroir avec l'item « *usagers* », l'item « *familial* » notifié dans les éléments périphériques des professionnels correspond certainement à un élargissement de cette considération en intégrant une approche plus étendue et plus contextualisée de la problématique d'un usager, approche que l'expérience de terrain et la complexité de certaines situations peuvent rendre incontournable alors qu'elle est peut être appréciée dans une moindre importance par des étudiants encore peu rompus aux réalités des missions.

1.3. Structure dynamique des zones potentielles de changement.

L'approche des items figurant dans les zones potentielles de changement met à nouveau en évidence l'existence de similitudes puisque sur les 14 items produits par les étudiants, 10 se retrouvent dans le schéma représentationnel des professionnels : 6 dans le noyau central, 3 dans les zones potentielles de changement et 1 au niveau des éléments périphériques.

Tableau 60. Répartition des items des zones potentielles de changement (ZPC) schéma Etudiants /schéma Professionnels.

Eléments communs aux ZPC étudiants et professionnels	Eléments des ZPC étudiants constitutifs du noyau central professionnels	Eléments des ZPC étudiants figurant dans les éléments périphériques des professionnels	Eléments spécifiques aux ZPC étudiants	Total
collaboration information équipe	coordination entraide groupe ensemble collègues partage	connaissances	pluridisciplinaire informel travail travail d'équipe	14

La présence dans les schémas « Etudiants » et « Professionnels » des items « *collaboration* », « *information* » et « *équipe* » au niveau des zones potentielles de changement signe une convergence des deux systèmes représentationnels en termes de transformation possible du noyau central. Ces trois items peuvent être considérés comme participant à une démarche de différenciation entre travail en réseau et partenariat. En orientant les représentations vers ces trois éléments, professionnels et étudiants suggèrent une possible réorganisation du noyau central vers une spécification de la dimension coopérative. Plus suggestif que la dimension de liens, l'item « *collaboration* » inscrit le travail en réseau dans un degré d'échanges plus élevés et plus circonstanciés en insistant sur le caractère partagé des actions à engager et des informations mises en circulation.

La notion d'équipe renforce quant à elle l'aspect collectif attaché au travail en réseau et introduit la notion de réseau interne sur laquelle se basent de nombreux professionnels pour préciser leur approche différentielle du réseau et du partenariat. Soutenue par l'importance du relationnel, cette réduction du champ représentationnel s'organise à travers le glissement de 6 items des zones potentielles de changement des étudiants vers le noyau central des professionnels. Le passage de l'item « *coordination* » (F7 / R 2,85) dans le noyau central précise la nature et les objectifs de la collaboration engagée par les acteurs, pendant que les items « *entraide* » (F6 / R 2,66), « *groupe* » (F5 / R 1,8), « *ensemble* » (F4 / R 2,75), et « *partage* » (F8 / R 4,14) préparent au niveau des étudiants ce qui va constituer aux yeux des professionnels une caractérisation plus spécifique du réseau, à travers notamment les liens affinitaires unissant ses participants. La dimension d'équipe est également précisée par la notion de « *collègues* » (F3 / R 2,33) qui renvoie au caractère sélectif du réseau en termes de proximité institutionnelle et identitaire des acteurs sollicités.

Au vu de son caractère pluri définitionnel, il est peu aisé d'analyser le passage de l'item « *connaissances* » (F3 / R 1,66) des zones potentielles de changement chez les étudiants à la catégorie d'éléments périphériques chez les professionnels. Tout au plus peut-on acter son maintien dans les deux systèmes représentationnels, constat de sa reconnaissance tant par les professionnels que par les étudiants en tant qu'élément significatif du travail en réseau.

Les 4 items figurant dans les zones potentielles de changement du schéma représentationnel « Etudiants » mais non présents dans le schéma « Professionnels » pourraient signifier une évolution de la représentation des étudiants indépendante de celle pouvant s'initier au niveau des professionnels. L'approche comparative des deux structures invalide toutefois cette hypothèse. Ces 4 items établissent en effet une proximité conséquente avec des items notifiés dans le schéma des professionnels : « *pluridisciplinaire* » (F3 / R 2,66) renvoie ainsi à « *pluridisciplinarité* » (F3 / R 3,33) et « *travail d'équipe* » (F4 / R 2,25) à « *équipe* » (F6 / R 3,33). Les items « *travail* » (F5 / R 2,8), « *travail d'équipe* » (F4 / R 2,25) et « *informel* » (F4 / R 2) ne sont pas retenus dans l'analyse prototypique du corpus d'items proposés par les professionnels mais sont particulièrement présents dans les discours des AS rencontrés en entretien, apparaissant de fait influents dans l'orientation du schéma représentationnel.

L'approche prototypique comparative inscrit le système représentationnel des étudiants dans un rapport logique avec celui des professionnels. La similitude des deux noyaux centraux et le glissement catégoriel des items communs entre éléments périphériques, zones potentielles de changement et noyau central signe une continuité cohérente entre le travail en réseau abordé en tant qu'objet de formation et le travail en réseau marqué par l'exercice des missions¹¹.

Cette continuité peut être précisée à travers l'analyse catégorielle qui met en évidence la nature et la signification des différents remaniements structurels s'opérant entre les deux systèmes représentationnels.

2. Analyse catégorielle.

A partir d'une démarche de classification identique à celle appliquée au corpus d'items des professionnels, 15 catégories ont été dégagées dans l'objectif de compléter l'approche du schéma

¹¹ Observons toutefois que la perception du travail en réseau chez les étudiants est en partie modelée par l'expérience issue des stages pratiques. Le réseau ne saurait être à ce titre exclusivement considéré comme une approche abstraite, théorique, voire virtuelle, étant également fortement mis en lien avec les aspects pratiques de son organisation recueillis sur le terrain par les stagiaires AS.

« Etudiants ». La catégorisation de 175 items sur les 184 produits¹² aboutit à une répartition très proche de celle obtenue au niveau des professionnels. Les 15 catégories dégagées sont identiques à celles des professionnels. Seule la catégorie « Limites du réseau » observée chez les professionnels n'est pas présente au niveau des étudiants¹³. Ce constat confirme la forte proximité des deux systèmes représentationnels.

La mise en parallèle de ces 15 catégories avec la répartition par fréquence et par rang des 33 items cités 3 fois ou plus permet de recenser celles participant au schéma représentationnel. 11 catégories sont ainsi concernées auxquelles s'ajoute 1 item difficilement catégorisable, et leur classement en fonction du nombre d'items y faisant référence s'organise comme suit:

- Complémentarité et échanges (8 items).
- Réseau et dynamiques relationnelles (5 items).
- Réseau et collectif (3 items).
- Professionnalisation du réseau (5 items).
- Réseau et dimension d'aide (3 items).
- Réseau et partenariat (2 items).
- Les acteurs du réseau (2 items).
- Réseau et technicité (1 item).
- Objectifs du réseau (1 item).
- Réseau et production de savoirs (1 item).
- Aspects informels du réseau (1 item).
- Items difficilement catégorisables (1 item).

Ces 11 catégories apparaissent également au niveau du schéma représentationnel des professionnels et sont complétées par les catégories « Caractéristiques dynamiques du réseau » et « Structure et organisation schématique du réseau ». La présence de ces deux catégories peut être mise en lien avec des expérimentations de terrain rendant plus perceptibles par les professionnels en poste les caractéristiques dynamiques et organisationnelles associées au travail en réseau. Ces caractéristiques émergent en effet nettement des témoignages des AS portant sur des expériences concrètes de travail en réseau, et leur absence dans le schéma représentationnel des étudiants traduit certainement une approche du réseau encore peu rompue aux réalités de sa mise en œuvre.

2.1. Catégorisation sous contrainte des éléments du noyau central.

Les 6 items constitutifs du noyau central représentent 3 catégories :

- Réseau et partenariat : « *partenaires* », « *partenariat* ».
- Complémentarité et échanges : « *échanges* ».
- Réseau et dynamiques relationnelles : « *communication* », « *liens* », « *contacts* ».

¹² 9 items se sont révélés difficiles à classer de par leur caractère trop pluri sémantique. La catégorisation de l'ensemble des items est présentée en annexe 18 et le détail des fréquences et des rangs de chaque catégorie fait l'objet du **tableau 61** présenté en annexe 19.

¹³ Cette catégorie aurait pu être représentée par les items « *complexité* » et « *difficultés* » mais l'absence d'entretiens avec les étudiants sur le sens conféré à ces items ne permet pas de considérer de façon probante si ces deux substantifs qualifient la démarche de réseau ou s'ils renvoient à la nature des problématiques à la base de son activation.

L'approche de ces catégories par la fréquence moyenne de leurs éléments constitutifs¹⁴ confirme la prépondérance de la figure du partenariat dans son association avec le réseau. Cette prépondérance est, on l'a vu, partagée par les professionnels et les étudiants, avec toutefois au niveau de ces derniers un écart beaucoup moins conséquent entre la fréquence moyenne de la catégorie « Réseau et partenariat » et les fréquences moyennes des deux autres catégories.

Tableau 62. Comparaison schéma Etudiants / schéma Professionnels des fréquences moyennes des items du noyau central.

	<i>Professionnels</i>	<i>Etudiants</i>
<i>Réseau et partenariat</i>	8,44	5
<i>Réseau et dynamiques relationnelles</i>	3,08	3,12
<i>Complémentarité et échanges</i>	2,66	2,96

La mise en parallèle de ces trois catégories à partir du rapport entre pourcentage des fréquences de leurs items constitutifs et pourcentage des items de la catégorie par rapport au nombre total d'items renvoie à un ordonnancement similaire avec une même variation de l'écart entre professionnels et étudiants au niveau du positionnement de la catégorie « Réseau et partenariat » par rapport aux catégories « Réseau et dynamiques relationnelles » et « Complémentarité et échanges ».

Tableau 63. Comparaison schéma Etudiants / schéma Professionnels des rapports pourcentage des fréquences / pourcentage d'items des catégories représentant le noyau central.

	<i>Professionnels</i>	<i>Etudiants</i>
<i>Réseau et partenariat</i>	4,34	2,49
<i>Réseau et dynamiques relationnelles</i>	1,58	1,55
<i>Complémentarité et échanges</i>	1,37	1,47

Les résultats des **tableaux 63** et **64** confirment que les étudiants associent majoritairement le travail en réseau au partenariat tout en le versant de façon importante dans un environnement relationnel et dans une dynamique d'échanges. Au-delà de la pondération nécessaire de résultats issus de corpus d'inégale composition¹⁵, il est intéressant de pointer la différence d'écart chez les étudiants et chez les professionnels entre l'association du travail en réseau avec le partenariat d'une part et avec les dynamiques relationnelles d'autre part. Cet écart plus marqué chez les professionnels peut être analysé comme étant la résultante de l'influence des contextes institutionnels et des pratiques de terrain. L'expérimentation concrète de la coopération avec d'autres acteurs renforce le lien entre travail en réseau et partenariat, et met au second plan la dimension relationnelle qui, bien qu'occupant une place centrale, ne peut se suffire à elle-même pour spécifier le travail en réseau.

Au-delà de cette différence, le maintien dans les deux systèmes représentationnels de la prépondérance du partenariat et de l'importance du relationnel signe une stabilité du noyau central dans la transition entre un statut d'étudiant et un statut de professionnel. Cette continuité représentationnelle est confirmée par la similitude entre les classements catégoriels par pourcentage d'items apparaissant au moins une fois en rang 1.

¹⁴ Rappelons que la fréquence moyenne d'une catégorie s'obtient en additionnant les fréquences de chaque item classé dans la catégorie concernée et en divisant le total obtenu par le nombre d'items présents dans cette catégorie.

¹⁵ Notre question a été renseignée par 125 AS en poste contre 79 étudiants.

Tableau 64. Comparaison schéma Etudiants / schéma Professionnels des pourcentages d'items apparaissant au moins une fois en rang 1 dans les catégories représentant le noyau central.

	Professionnels	Etudiants
Réseau et partenariat	50%	50%
Réseau et dynamiques relationnelles	36%	25%
Complémentarité et échanges	17,95%	26,92%

2.2. Catégorisation sous contrainte des éléments périphériques.

Les 13 items considérés en tant qu'éléments périphériques représentent 9 catégories, dont 5 (les premières citées dans la liste ci-dessous) sont également présentes au niveau des éléments périphériques du schéma organisationnel des professionnels :

- Professionnalisation du réseau (« *secret professionnel* »).
- Réseau et dimension d'aide (« *aide* », « *diversité* »).
- Réseau et dynamiques relationnelles (« *relations* », « *rencontre* »).
- Complémentarité des échanges (« *complémentarité* », « *réunion* », « *solidarité* »).
- Objectifs du réseau (« *orientation* »).
- Réseau et collectif (« *collectif* »).
- Les acteurs du réseau (« *usagers* »).
- Réseau et technicité (« *téléphone* »).
- Items difficilement classables (« *difficultés* »).

Les fonctions de concrétisation, de régulation et la fonction défensive conférées aux éléments périphériques s'inscrivent dans un rapport de similitude, leur déploiement au niveau des deux systèmes représentationnels reflétant une dynamique parallèle et cohérente au niveau de l'organisation et de l'évolution des représentations.

L'ancrage de la représentation se déploie selon 4 axes principaux :

- Le positionnement du réseau dans un environnement professionnel.
- La dimension relationnelle comme unité minimale d'organisation et de régulation des connexions.
- L'importance du collectif comme structure fonctionnelle basique du travail en réseau.
- L'aide comme facteur principal d'activation du réseau.

L'environnement professionnel est évoqué par le biais d'un seul item : « *secret professionnel* » (F5 / R 3,8) qui constitue au niveau des étudiants un repère important. La concrétisation de la représentation est au niveau des étudiants prioritairement engagée à partir d'une caractéristique intrinsèque et exclusive à la profession, avant de transiter au niveau des AS en poste par la dimension d'interdisciplinarité associée aux démarches de réseau¹⁶.

Représentatifs de la catégorie « Réseau et dynamiques relationnelles », les items « *relations* » (F4 / R 3,25) et « *rencontre* » (F3 / R 3,33) insistent sur l'inscription du système représentationnel dans une organisation interactive relevant de liens entre individus, décalant les représentations sur le travail en réseau d'une approche par trop technologique ou fonctionnelle (type réseau informatique, réseaux

¹⁶ Pour rappel, la catégorie « Professionnalisation du réseau » est représentée par les items « *professionnel* » (F5 / R 3,4) et « *pluridisciplinarité* » (F3 / R 3,33) au niveau des professionnels.

techniques, etc.) pour les rapporter à la figure d'un maillage entre acteurs susceptible d'être traversé par des enjeux relationnels et affinitaires. Cette fonction de concrétisation est assurée par un item à la portée plutôt générique, « *relations* », complété par un item de portée plus dynamique, « *rencontre* », ce dernier faisant directement écho à l'item « *contact* » retenu par les professionnels pour qualifier cette fonction. La dimension relationnelle inhérente aux deux systèmes représentationnels et définie par les items « *liens* » (schéma « Etudiants ») et « *lien* » (schéma « Professionnels ») présents dans les noyaux centraux apparaît ainsi approchée de façon parallèle par les étudiants et les professionnels. Les dimensions dynamiques sous-tendues dans les items « *rencontre* » (schéma « Etudiants ») et « *contact* » (schéma « Professionnel ») dégagent le travail en réseau d'une représentation en tant que système statique organisé autour de relations virtuelles.

Non représentée chez les professionnels au niveau de cette fonction de concrétisation, la catégorie « Réseau et collectif » précise l'étendue de cette dimension relationnelle en introduisant le côté pluriel des acteurs concernés. Cette approche à travers l'item « *collectif* » (F3 / R5) du réseau en termes de nombre d'acteurs concernés illustre par ailleurs la double orientation possible du travail en réseau, travailler *en* collectif ou travailler *avec* un collectif, et préfigure le rapport entre le travail en réseau et les démarches d'ISIC. A l'instar des professionnels, cette association du réseau avec l'ISIC est toutefois temporisée par la fonction de concrétisation qui, à travers la présence des items « *équipe* » (F9 / R 3,11), « *collègues* » (F3 / R3,33) et « *travail d'équipe* » (F4 / R2,25) présents dans les zones potentielles de changement, restreint l'ampleur et la structure du collectif à une coopération entre différents professionnels.

Cette restriction du collectif par le caractère professionnel des relations entre acteurs se précise à travers les catégories « Réseau et dimension d'aide » et « Complémentarité et échanges ». Représentée par les items « *aide* » (F4 / R 3,75) et « *diversité* » (F3 / R 3,66), la catégorie « Réseau et dimension d'aide » introduit les facteurs d'activation du réseau et la nature des objectifs poursuivis. La mobilisation d'un collectif d'acteurs s'engageant dans une optique d'aide est clairement posée comme une des orientations possibles du système représentationnel. En ne restreignant pas d'emblée sa portée au niveau des seuls usagers, la notion d'aide associée au réseau se pense dans une certaine « *diversité* », étant au niveau de l'ancrage de la représentation potentiellement à même de concerner également les acteurs eux-mêmes à travers une dimension d'« *entraide* » (F6 / R 2,66) (item apparaissant dans une zone potentielle de changement) et de « *solidarité* » (F3 / R 3,33) (item présent parmi les éléments périphériques) illustrant la double acception de la dimension d'aide : aide pour l'utilisateur et aide pour les acteurs concernés par la situation de l'utilisateur.

Au niveau des professionnels, la concrétisation de cette fonction d'aide associée au réseau s'instruit à travers les items « *efficacité* » (F5 / R 3,8) et « *cohérence* » (F3 / R 3,66) qui en précisent le sens. Le fonctionnement du collectif se décline à travers la catégorie « Complémentarité et échanges » qui précise la nature des liens entretenus entre les acteurs et qui favorise l'ancrage professionnel de la représentation grâce à l'item « *réunion* » (F3 / R 3,66)¹⁷. L'item « *coopération* » (F3 / R3,66) figurant au niveau du schéma « Professionnels » parmi les éléments périphériques traduit également la concrétisation de la représentation en participant à la continuité entre les deux systèmes représentationnels. Maintenu par les étudiants au stade de la « *complémentarité* » (F3 / R 4,33) au niveau des éléments périphériques, puis de la « *collaboration* » (F6 / R 2, 33) et de la « *coordination* » (F7 / R 2,85) au niveau des zones potentielles de changement, la dynamique de coopération se décline en termes de « *coordination* » (F7 / R 2,42) dans le noyau central des professionnels. Cette évolution

¹⁷ Nous avons classé cet item dans la même catégorie que celle retenue au niveau des professionnels à travers son sens de « collectif de travail ».

illustre le glissement du système représentationnel des étudiants vers celui des professionnels à travers une influence notable de l'exercice professionnel qui verse la considération du travail en réseau dans une optique de coordination entre acteurs et non plus seulement dans une seule dynamique d'échanges.

Deux catégories, « Réseau et technicité » et « Objectifs du réseau », sont exclusivement représentées par des éléments périphériques et peuvent à ce titre être considérées comme participant à la défense et à la régulation du noyau central. Représentant la catégorie « Objectifs du réseau », l'item « *orientation* » (F3 / R4) établit un lien entre la structure réticulaire et les fondements de son activation, inscrivant clairement le travail en réseau du côté d'une logique de l'action mobilisée autour et à partir d'objectifs parmi lesquels l'orientation occupe une place non négligeable : orientation de l'utilisateur, orientation des acteurs vers les dispositifs adéquats, etc. Cette association du réseau dans une logique d'objectifs est également repérable au niveau du système représentationnel des professionnels, l'item « *orientation* » (F3 / R4) endossant une fonction défensive similaire en étant complété par les items « *objectif* » (F4 / R 4,75) et « *projet* » (F5 / R 3,8).

En l'absence d'entretiens avec les étudiants permettant de préciser la portée de certains syntagmes proposés, l'item « *téléphone* » (F3 / R 3,66) est plus difficile à analyser dans sa fonction de défense du noyau central. Il est toutefois possible d'interpréter sa présence au sein des éléments périphériques comme un rappel de l'assise technologique du réseau à travers les moyens techniques (réseau téléphonique, réseau informatique, réseau internet) pouvant être également utilisés pour établir des contacts et échanger des données, rappel empêchant la considération de l'ensemble du système représentationnel dans une seule dynamique de rencontres physiques entre acteurs.

2.3. Catégorisation sous contrainte des éléments des zones potentielles de changement.

Les 14 items figurant dans les zones potentielles de changement représentent 7 catégories dont 5 (les premières citées dans la liste ci-dessous) sont également représentées au niveau des zones potentielles de changement du schéma « Professionnels » :

- Réseau et collectif (« *équipe* », « *groupe* », « *ensemble* »,).
- Complémentarité et échanges (« *partage* », « *coordination* », « *collaboration* », « *information* »).
- Réseau et production de savoirs (« *connaissances* »)¹⁸.
- Réseau et dimension d'aide (« *entraide* »).
- Aspects informels du réseau (« *informel* »).
- Professionnalisation du réseau (« *travail* », « *pluridisciplinaire* », « *travail d'équipe* »).
- Acteurs du réseau (« *collègues* »).

La concordance entre les deux systèmes représentationnels est à nouveau observable puisque cette catégorisation recoupe en plusieurs points celle opérée au niveau des professionnels.

Les catégories « Réseau et collectif » et « Complémentarité et échanges » préfigurent une délimitation plus repérable de la dimension relationnelle affectée au réseau. La réciprocité des relations symbolisée par l'item « *échanges* » (F22 / R 2,31) au niveau du noyau central est signifiée dans les zones

¹⁸En l'absence d'entretiens menés avec les étudiants, nous n'avons pas pu déterminer si le terme « *connaissances* » renvoyait à une dimension interpersonnelle (les connaissances en termes de collègues, d'amis, etc.) ou à une considération de données acquises grâce au réseau. Nous avons opté pour le même classement que celui retenu au niveau des professionnels, ces derniers ayant majoritairement associé le mot à la dimension du réseau en tant que producteur de savoirs.

potentielles de changement par l'item « *partage* » (F8 / R 4,14) et est orientée dans un objectif de « *collaboration* » (F6 / R 2,33) et de « *coordination* » (F7 / R 2,85). En complément de cette dynamique, la catégorie « Réseau et dimension d'aide » représentée par l'item « *entraide* » (F6 / R 2,66) que l'on retrouvera dans le noyau central des professionnels précise cette dimension relationnelle en préparant l'élaboration d'une représentation du travail en réseau orientée vers des applications pratiques en lien étroit avec l'environnement professionnel. Il ne s'agit ainsi pas tant d'un réseau social que d'une organisation directement mobilisable dans une visée coopérative. Les dynamiques de coopération associées au réseau participent à sa définition en tant que modalité d'intervention susceptible de générer de l'aide et du soutien à travers une orientation relationnelle permettant de renforcer les liens entre acteurs et de participer à la cohésion d'un collectif.

Ce collectif est en partie circonscrit par les catégories « Professionnalisation du réseau » et « Acteurs du réseau ». L'item « *pluridisciplinaire* » (F3 / R 2,66) précise le profil des acteurs concernés, leur participation à une démarche réticulaire s'engageant davantage à partir de leur statut que de leurs seules caractéristiques personnelles. La catégorie « Les acteurs du réseau » est représentée par l'item « *collègues* » (F3 / R 2,33) qui introduit l'existence possible d'un réseau interne à l'institution d'appartenance ou d'un réseau se superposant aux limites du partenariat ou bien les dépassant pour se singulariser à partir d'une sélection des acteurs sollicités, les pairs ou les « *collègues* » étant alors considérés en tant que personnes ressources ou en tant qu'acteurs privilégiés du réseau.

Associée à cette inclusion du travail en réseau dans un environnement proche portée par les dimensions d'équipe et de collègues, la force relationnelle associée au réseau est susceptible de transcender les cadres institutionnels et fonctionnels pour concerner des acteurs diversifiés dans une coopération éventuellement non cadrée par des protocoles. Bien que moins saillant chez les étudiants que chez les professionnels¹⁹, l'aspect « *informel* » (F4 / R2) du réseau introduit, de par sa présence dans les zones potentielles de changement, l'aspect affinitaire et le « *bricolage* » régulièrement évoqués, voire revendiqués, par les professionnels. Les propos des étudiants relevés lors de notre enseignement sur le réseau témoignent d'une réserve importante vis-à-vis de ce caractère informel. Cet aspect est souvent négativement connoté car considéré comme ne respectant pas les procédures en vigueur, relevant davantage de pratiques de passe-droits contraires au code déontologique et engendrant une confusion regrettable entre sphère professionnelle et sphère privée. Cet avis, largement partagé, est sensiblement modulé après les premières expériences de stage, la confrontation avec les réalités de terrain invitant les étudiants à une approche moins tranchée, l'informel apparaissant comme un appui non négligeable dans l'exercice des missions, ne serait-ce que dans sa dimension de soutien affinitaire par rapport à des problématiques complexes et parfois anxiogènes.

3. Conclusion.

Bien qu'engagé dans une ampleur moindre que celui opéré auprès des AS en poste, le recueil des représentations d'étudiants sur le travail en réseau fournit des apports intéressants sur la dynamique existant entre les deux systèmes représentationnels.

Le constat d'une certaine stabilité dans la configuration des deux systèmes écarte l'hypothèse d'une rupture stricte dans l'appréhension du travail en réseau, selon que l'on soit étudiant ou professionnel en poste. Cette stabilité se caractérise par une évolution cohérente entre les deux schématisations. Le passage d'éléments figurant dans les zones potentielles de changement du schéma « Etudiants » vers le

¹⁹ Contrairement aux professionnels, l'item « *amical* » n'apparaît pas dans le schéma organisationnel concernant les étudiants.

noyau central du schéma « Professionnels » signe une évolution logique d'un univers représentationnel produit par des individus inscrits dans un processus de formation vers un ensemble de représentations découlant en partie de l'accès à un statut professionnel et de la confrontation quotidienne aux réalités de terrain²⁰.

Cette circulation des items, - dont bon nombre sont communs aux deux systèmes représentationnels -, entre noyau central, éléments périphériques et zones potentielles de changement met en évidence l'existence d'une continuité entre étudiants et professionnels en termes de perception d'une modalité d'intervention pleinement associée à leurs pratiques actuelles ou futures. Cette articulation entre les deux schémas représentationnels interroge toutefois les effets de la formation à travers les déclinaisons des référentiels concernant le travail en réseau. La concordance des deux schémas peut d'un certain point de vue être considérée comme le résultat de contenus de formation efficaces et en adéquation avec les réalités de terrain, contenus permettant aux étudiants d'élaborer des représentations sur le travail en réseau correspondant aux démarches dans lesquelles ils s'engageront en tant que professionnels. Dans une optique différente, cette concordance peut également témoigner du faible impact sur les étudiants d'une approche conceptuelle sur le travail en réseau quelque peu balbutiante car ne répondant pas à des contenus de formation pleinement caractérisés. Dans cette perspective, les représentations sur le travail en réseau seraient le produit d'une considération globale du travail social et des missions auxquelles se destinent les étudiants, considération organisant l'activité professionnelle de l'AS autour de démarches de coopération symbolisées par la figure du partenariat et l'importance de la dimension relationnelle portée par le réseau.

²⁰ Il serait à ce titre intéressant d'engager ultérieurement une recherche sur l'évolution d'un système représentationnel d'étudiants vers un système représentationnel de ces mêmes étudiants devenus professionnels diplômés et occupant un poste d'AS.

ANNEXE 18. Analyse catégorielle : catégorisation sous contrainte des 184 items du schéma Etudiants.

L'analyse catégorielle appliquée à l'ensemble des items dégage 15 catégories pour un total de 175 items. Les 9 items restants sont par trop multi catégoriels pour pouvoir être affectés de façon certaine à une catégorie.

Dans une optique de comparaison des schémas Professionnels et Etudiants, la catégorisation s'est effectuée selon les mêmes critères. Est ici présenté le classement par catégories des 175 items et des 9 items restants. A côté de chaque item sont rappelés entre parenthèses sa fréquence et son rang moyen.

1. Réseau et partenariat.

Partenariat (F 15 / R 1,66).

Partenaires (F 19 / R 1,78).

Partenaires privilégiés (F1 / R1).

Partenaires internes (collègues) (F1 / R1).

Dynamique partenariale (F1 / R2).

Travail de recherche sur les partenaires situés sur un territoire (F1 / R4).

Relations avec des partenaires (F1 / R4).

Nouveaux partenaires (F1 / R5).

2. Aspects informels du réseau.

Informel (F4 / R2).

Réseau amical (F2 / R3).

Réseau familial (F2 / R3).

Amis (F1 / R1).

Carnet d'adresses (F1 / R1).

Amical (F1 / R2).

Répertoire (F1 / R2).

Réseau de prostitution (F1 / R3).

Trafic (F1 / R3).

Personnel (F1 / R5).

Mobiliser son réseau (F1 / R4).

Privilégié (F1 / R4).

Astuces (F1 / R5).

3. Structure et organisation schématique du réseau.

Toile d'araignée (F2 / R3).

Filet (F1 / R1).

Système (F1 / R2).

Maillage (F1 / R2).

Cercle (F1 / R2).

Globalité (F1 / R4).

Conventions (F1 / R2).

Tissu social (F1 / R2).

4. Les acteurs du réseau.

Personnes (F2 / R 3,5).

Usagers (F3 / R 3,66).

Collègues (F3 / R 2,33).

Place centrale de l'utilisateur (F1 / R1).

Connaissances (collègues, amis) (F1 / R2).

Acteurs (F1 / R4).

Individu (F1 / R4).

Collègue (F1 / R4).

Réseau d'amis (F1 / R4).

5. Réseau et structures existantes.

Réseau d'Echanges Réciproque de Savoirs (F1 / R1).

ISIC (F1 / R3).

6. Réseau et dynamiques relationnelles.

Communication (F13 / R3).

Contacts (F8 / R 2,75).

Liens (F10 / R 2,4).

Relations (F4 / R 3,25).

Rencontres (F2 / R 2,5).

Rencontre (F3 / R 3,33).

Flux de communication (F1 / R1)

Relations professionnelles (F1 / R2).

Relationnel (F1 / R2).

Créer du lien (F1 / R3).

Lien social (F1 / R3).

Liens mis en place (F1 / R3).

Liens amicaux (F1 / R3).

Relais (F1 / R4).

Entretenir le réseau (F1 / R3).

Solliciter (F1 / R4).

7. Complémentarité et échanges.

Echanges (F22 / R 2,31).

Partage (F8 / R 4,14).

Coordination (F7 / R 2,85).

Collaboration (F6 / R 2,33).

Partage d'informations (F2 / R3).

Complémentarité (F3 / R 4,33).

Solidarité (F3 / R 3,33).

Compétences différentes (F1 / R1).

Echanges autour d'une même thématique (F1 / R1).

Information (F5 / R 2,8).

Echange d'informations (F1 / R3).

Réciproque (F1 / R4).

Transfert d'informations (F1 / R5).

Travailler avec (F1 / R4).

Se confronter à l'autre et à son métier (F1 / R4)

Coopération (F1 / R5).

Echanger sur les différentes pratiques des professionnels (F1 / R5).

Mutualiser (F1 / R5).

Réunion (F3 / R 3,66).

Réunions pour se concerter (F1 / R2).

Réunions de travail (F1 / R2).

Réunions (F1 / R3).

Réflexion (F2 / R3).

Travail en complémentarité (F1 / R1).

Travailler avec d'autres structures (F1 / R2).

Confiance (F1 / R2).

8. Caractéristiques dynamiques du réseau.

Dynamique (F2 / R4).

Nécessaire (F1 / R4).

Fertile (F1 / R3).

Important (F1 / R5).

Rassurant (F1 / R2).

Essentiel (F1 / R4).

Circulation (F1 / R3).

Solide (F1 / R4).

Très utile (F1 / R5).

Co-construction (F1 / R1).

Atout (F1 / R5).

Actions (F1 / R4).

Travail efficace (F1 / R5).

Bénéfices (F1 / R3).

Eclairage (F1 / R4).

Temps (F1 / R1).

9. Réseau et collectif.

Equipe (F9 / R 3,11).

Groupe (F5 / R 1,8).

Ensemble (F4 / R 2,75).

Collectif (F3 / R5).

Plusieurs personnes (F1 / R2).

Sujet commun (F1 / R4).

Communauté (F1 / R4).

Actions collectives (F1 / R5).

Alliance (F1 / R5).

Travail ensemble (F1 / R2).

10. Objectifs du réseau.

Objectif commun (F2 / R3).

Orientation (F3 / R3,33).

But commun (F1 / R3).

Mise au point (F1 / R3).

Découverte des rôles des différents partenaires (F1 / R3).

Visée partagée (F1 / R2).

Recherche (F1 / R2).

But (F1 / R5).

Objectifs (F1 / R4).

Projets (F1 / R4).

Mission (F1 / R3).

Missions (F1 / R4).

Construction (F1 / R3).

Renseignements (F1 / R4).

11. Réseau et technicité.

Téléphonique (F2 / R 2,5).

Téléphone (F3 / R 3,66).

Réseau ferroviaire (F1 / R1).

Circuit (F1 / R1).

Informatique (F1 / R1).

Internet (F1 / R3).

Réseau de communication (F1 / R3).

Réseau informatique (F1 / R3).

Télécommunication (F1 / R5).

Avoir des connections (F1 / R5).

12. Réseau et territoires.

Territoire (F1 / R3).

Sur un territoire élargi (F1 / R3).

Territorialité (F1 / R3).

Environnement (F1 / R5).

Hors et dans une même structure (F1 / R4).

13. Professionnalisation du réseau.

Secret professionnel (F5 / R 3,8).

Logiques institutionnelles (F1 / R2).

Travail (F5 / R 2,8).

Diversité des métiers (F1 / R2).

Professionnel (F2 / R4).

Equipe pluridisciplinaire (F1 / R3).

Pluridisciplinaire (F3 / R 2,66).

Réseau professionnel (F1 / R5).

Pluriprofessionnel (F1 / R1).

Secret partagé (F1 / R4).

Co-travail (F1 / R1).
Accompagnement pluri professionnel (F1 / R4).
Multi-professions (F1 / R2).
Travail social (F1 / R5).
Travail d'équipe (F4 / R 2,25).

Travailler ensemble (F4 / R 2,75).
Travail en commun (F1 / R3).
Travail en groupe (F1 / R1).
Travail collectif (F1 / R3).
Réseau de professionnels (F1 / R5).

14. Réseau et dimension d'aide.

Entraide (F6 / R 2,66).
Aide (F4 / R 3,75).
Appui (F2 / R3).
Aide mutuelle (F2 / R4).
Appui professionnel (F1 / R5).

Soutien (F1 / R4).
Diversité (F3 / R 3,66).
Ressources (F1 / R5).
Solutions (F1 / R2).

15. Réseau et production de savoirs.

Connaissance (F2 / R 2,5).
Connaissances (F3 / R 1,66).
Développement des connaissances (F1 / R3).
Savoir (F1 / R3).
Savoirs (F1 / R4).

Savoirs partagés (F1 / R4).
Développement des pratiques nouvelles (F1 / R2).
Compétences spécifiques (F1 / R5).
Compétence (F1 / R2).

Items difficilement catégorisables.

Associations (F1 / R3).
Social (F1 / R2).
Outils (F2 / R 3,5).
Difficultés (F3 / R 4,33).
Distance (F1 / R1).

Problématique connue (F1 / R2).
Enjeux (F1 / R3).
Institution (F1 / R3).
Convergence (F1 / R3).

ANNEXE 19. Tableau 61. Analyse catégorielle : pourcentage fréquence et rang de chaque catégorie du schéma Etudiants.

	Total items	% par rapport aux 184 items	% d'items inférieurs à 3,06	% d'items apparaissant au moins une fois au rang I	Total des fréquences	% du total des fréquences par rapport aux 369 associations produites	Fréquence moyenne	Total des rangs moyens	Rang moyen de la catégorie
Réseau et partenariat	8	4,35	62,5	50	40	10,84	5	20,44	2,55
Aspects informels du réseau	13	7,06	69,23	23,07	18	4,87	1,38	38	2,92
Structure et organisation schématique du réseau	8	4,35	87,5	12,5	9	2,43	1,12	18	2,25
Les acteurs du réseau	9	4,89	33,33	22,22	14	3,79	1,55	28,49	3,16
Réseau et structures existantes	2	1,08	100	50	2	0,54	1	4	2
Réseau et dynamiques relationnelles	16	8,69	75	25	50	13,55	3,12	45,23	2,82
Complémentarité et échanges	26	14,13	57,69	26,92	77	20,86	2,96	80,75	3,10
Caractéristiques dynamiques du réseau	16	8,69	37,5	12,5	17	4,60	1,06	57	3,56
Réseau et collectif	10	5,43	40	30	27	7,31	2,7	34,66	3,46
Objectifs du réseau	14	7,60	57,14	0	16	4,33	1,14	46,33	3,30
Réseau et technicité	10	5,43	70	40	13	3,52	1,3	28,16	2,81
Réseau et territoires	5	2,71	60	0	5	1,35	1	18	3,6
Professionnalisation du réseau	20	10,86	65	25	37	10,02	1,85	59,26	2,96
Réseau et dimension d'aide	9	4,89	33,33	11,11	21	5,69	2,33	33,07	3,67
Réseau et production de savoirs	9	4,89	66,66	22,22	12	3,25	1,33	27,16	3,01
Items non catégorisables	9	4,89							
TOTAL	184	99,88							

Résumé :

La réforme du Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social (DEASS) de juin 2004 notifie le travail en réseau dans les référentiels d'activités, de compétences, de formation et de certification. Cette évolution reconnaît le travail en réseau comme étant pleinement associé à la profession et lui confère le double statut de démarche à mettre en place dans l'exercice professionnel et de contenu de formation à intégrer.

Le travail en réseau devient de fait reconnu en tant que compétence professionnelle et l'étendue sémantique du terme « réseau » autant que ses déclinaisons protéiformes interrogent les perceptions des Assistants de Service Social quant à sa définition, son opportunité, ses conditions de mise en œuvre dans l'exercice des missions et le positionnement des différents professionnels concernés.

L'étude des représentations sociales d'Assistants de Service Social en poste dans des secteurs d'intervention différents est au cœur de notre travail de recherche. La thèse vise à déterminer le schéma représentationnel de ces professionnels sur le travail en réseau pour préciser le rapport qu'ils entretiennent avec cette démarche de coopération et préciser l'impact de sa reconnaissance référentielle sur l'identité professionnelle.

Mots-clés : Travail en réseau – Assistants de Service Social - Représentations sociales – Référentiels – Identité professionnelle.

Abstract:

The 2004 reform of the national diploma (DEASS) insists on the necessity of a joined work in many ways from skills to reference activities, training and graduating. Such an evolution acknowledges the fact that social work is a multi-faced job with at least two essential aspects: the setting of a process for the profession and the training of social workers.

Therefore, working within a network becomes a professional skill. The many definitions of the word "network" calls in many ways into question the social workers' perception of working within a network job: defining its role, its appropriateness, and the way they perceive the other actors.

This dissertation aims at focusing on the social representations of social workers concerning the link between network and the specificity of their job and then insist on the impact of the 2004 reform on the professional identity.

KEY WORDS: group work; network; social workers; social representations; references; professional sphere; job specificity.