

MANUEL CRITIQUE DE TRAVAIL SOCIAL

Véréna Keller

**MANUEL CRITIQUE
DE TRAVAIL SOCIAL**

MANUEL CRITIQUE DE TRAVAIL SOCIAL

VÉRÉNA KELLER

Comité d'édition HETSL: Oana Ciobanu, Isabelle Csupor, Julie Desrosiers, Anne-Laure Divoux, Caroline Henchoz, Alexandre Lambelet, António Magalhães de Almeida, Gil Meyer, Alessandro Pelizzari, Jean-Pierre Tabin, Aline Veyre

Secrétariat d'édition: Séverine Holdener

Comité éditorial des Éditions IES – HETS-Genève: Monica Battaglini, Marc Breviglieri, Stéphanie Fretz, Stéphane Michaud, Marion Schmitz

Correction: Patrick Vallon

Mise en page: Marlyse Baumgartner

Couverture: Tassilo Jüdt

6

Police de caractère: la police de caractère HETSL utilisée pour la publication a été réalisée sous la direction de Karima Deghayli par une classe du Master en Type Design de l'ECAL (HES-SO) dans le cadre du cours «custom fonts» du Professeur Bruno Maag du semestre d'automne 2020-2021.

Cet ouvrage, co-édité par les Éditions HETSL et les Éditions IES, a bénéficié du soutien de l'Association des professionnel·le·s du travail social AvenirSocial Suisse.

2^e édition entièrement revue, 2026

© 2026, Éditions HETSL et Éditions IES

Éditions HETSL
Ch. des Abeilles 14
CH – 1010 Lausanne
www.hetsl.ch/editions
ISBN: 978-2-88284-085-1
DOI : 10.26039/YAVD-C335
Licence : CC BY-NC-ND

Éditions ies – HETS-Genève
Rue Prévost-Martin 28
1205 Genève
www.hesge.ch/hets/editions-ies
ISBN: 978-2-88224-262-4

(La reproduction est soumise à autorisation préalable.)

La Haute école de travail social et de la santé Lausanne (**HETSL**) et la Haute école de travail social Genève (**HETS-Ge**) font partie de la HES-SO. Elles forment, avec les hautes écoles de travail social du Valais et de Fribourg, le Domaine travail social qui organise la formation au niveau bachelor, master et, en collaboration avec la Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) et l'Université de Neuchâtel, au niveau doctoral. La **HETSL** offre également un bachelor en ergothérapie (jusqu'en 2025), tandis que la **HETS-Ge** offre un master en psychomotricité. Les deux sites proposent des formations continues et postgrades, et sont actives dans le domaine de la recherche et de l'innovation.

Site de la HETSL: www.hetsl.ch

Site de la HETS-Ge: www.hesge.ch/hets

Les Éditions HETSL veulent favoriser la diffusion régulière des connaissances développées au sein de la Haute école de travail social et de la santé et offrir des points d'ancrage au dialogue indispensable entre un lieu de formation professionnelle supérieure et ses partenaires du champ social, éducatif et sociosanitaire.

Les Éditions **IES** ont pour mission de promouvoir la production, la publication et la diffusion d'écrits utiles à la formation et à la pratique des professionnel·les de l'action sociale, et plus largement d'accueillir des textes valorisant la réflexion dans le champ des sciences humaines et sociales.

Les Éditions **IES** assurent un lien transversal entre formation de base et formation continue, recherche appliquée et pratique professionnelle. Elles contribuent au rayonnement local, national et international de la **HETS-Genève**. Elles apportent à la politique et à l'action sociale des pays francophones notamment, d'utiles éléments d'analyse et d'information.

La collection «pratique.s» publie des ouvrages dont les contenus sont essentiellement liés aux pratiques ou à l'enseignement du travail social, de la psychomotricité et de la petite enfance. Ils constituent le lieu d'expression privilégié des professionnel·les de terrain, des formateurs/trices et des étudiant·es.

AVENIRSOCIAL A CONTRIBUÉ AU FINANCEMENT DE LA PUBLICATION DE CE LIVRE

9

AvenirSocial est l'association professionnelle suisse du travail social. Elle défend les intérêts de ses professionnel·le·s, promeut la qualité du travail social et agit pour la reconnaissance du domaine social comme pilier essentiel de la cohésion sociale. AvenirSocial incarne une vision engagée, solidaire et critique du travail social, en écho aux principes défendus par Véréna Keller. L'association agit comme une instance de référence pour la défense des droits humains, l'éthique professionnelle et les conditions de travail. AvenirSocial valorise un travail social responsable, critique et résistant face aux logiques de contrôle et d'exclusion dénoncées dans le présent ouvrage. Contribuez au développement du travail social en devenant membre d'AvenirSocial. Plus d'informations sur notre site web: <https://avenirsocial.ch/fr>

SOMMAIRE

L'AUTEURE.....	13
ACRONYMES.....	15
PRÉFACE	19
INTRODUCTION	25
CHAPITRE 1	
LEXIQUE.....	35
CHAPITRE 2	
HISTOIRE DU TRAVAIL SOCIAL	43
CHAPITRE 3	
POLITIQUE SOCIALE ET ORGANISATION DE L'ACTION SOCIALE.....	69
CHAPITRE 4	
FINALITÉS ET DESTINATAIRES DU TRAVAIL SOCIAL.....	107
CHAPITRE 5	
PRESTATIONS ET MÉTHODES.....	139

CHAPITRE 6

MÉTIRS ET FORMATION	169
---------------------------	-----

CHAPITRE 7

LES TRAVAILLEURS

ET LES TRAVAILLEUSES SOCIALES	215
-------------------------------------	-----

CHAPITRE 8

LA DISCIPLINE TRAVAIL SOCIAL	247
------------------------------------	-----

CONCLUSION	259
------------------	-----

BIBLIOGRAPHIE	265
---------------------	-----

TABLE DES MATIÈRES	291
--------------------------	-----

TABLE DES GRAPHIQUES, DES ENCADRÉS

ET DES TABLEAUX	297
-----------------------	-----

L'AUTEURE

Véréna Keller est titulaire d'un diplôme en travail social et d'un Master en sciences de l'éducation. Elle est bilingue, active en Suisse francophone et germanophone. Elle a exercé divers métiers du travail social dans les domaines du handicap, de l'école, de l'aide sociale et de la réinsertion avant d'être engagée comme professeure, chercheuse et doyenne de la filière bachelor de la Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HETSL, HES-SO). Elle a participé à des recherches et publié plusieurs ouvrages et contributions dans les champs de la politique sociale et du travail social. Véréna Keller a été vice-présidente de l'association professionnelle suisse du travail social AvenirSocial et membre de nombreux comités. Aujourd'hui à la retraite, elle continue de s'engager dans diverses organisations professionnelles et syndicales et mouvements sociaux et en tant que professeure honoraire. Elle vit à Genève.

ACRONYMES

AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
APG	Allocation pour perte de gain
ARTIAS	Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale
ASA	Assistant·e en soin et accompagnement
ASC	Animation socioculturelle
ASE	Assistant socio-éducatif ou assistante socio-éducative
BA	Bachelor
CAS	<i>Certificate of Advanced Studies</i>
CDAS	Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales (SODK en allemand)
CDIP	Conférence des directrices et directeurs cantonaux de l'instruction publique
CGPS	Comptes globaux de la protection sociale
CF	Constitution fédérale
CFC	Certificat fédéral de capacité

CO	Code des obligations
COPMA	Conférence en matière de protection des mineurs et des adultes
CSIAS	Conférence suisse des institutions d'action sociale (SKOS en allemand)
CSS	Code civil suisse
DAS	<i>Diploma of Advanced Studies</i>
ECTS	<i>European Credit Transfer System</i>
EESP	École d'études sociales et pédagogiques (ancien nom de l'actuelle HETSL)
EPF	École polytechnique fédérale
ES	École supérieure
ES	Éducation spécialisée
EPD ES	Études postdiplômes des écoles supérieures
FHNW	<i>Fachhochschule Nordwestschweiz</i> , Haute école spécialisée du nord-ouest de la Suisse
FNS	Fonds national suisse (financement de la recherche)
HEP	Haute école pédagogique
HETSL	Haute école de travail social et de la santé Lausanne
HES	Haute école spécialisée
HES-SO	Haute école spécialisée de Suisse occidentale
HEU	Haute école universitaire
IASSW	<i>International Association of School of Social Work</i>
IES	Institut d'études sociales (ancien nom de la Haute école de travail social Genève)
IFSW	<i>International Federation of Social Workers</i>

ACRONYMES

ITTS	Institut transdisciplinaire de travail social (Université de Neuchâtel)
MA	Master (consécutif)
MAS	<i>Master of Advanced Studies</i> (formation continue)
NOGA	Nomenclature générale des activités économiques
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OFS	Office fédéral de la statistique
OFFT	Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie
ONU	Organisation des Nations unies
OPers	Ordonnance sur le personnel de la Confédération
OrTra	Organisation du monde du travail
PhD	<i>Philosophiæ doctor</i> , littéralement «doctorat en philosophie»
PME	Petites et moyennes entreprises
RS	Relevé structurel
SASSA	Conférence des hautes écoles spécialisées suisses de travail social
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
SPAS	Plateforme suisse des formations dans le domaine social
SSP	Syndicat suisse des services publics (VPOD en allemand)
SSTS	Société suisse de travail social
STATENT	Statistique structurelle des entreprises

SUPSI	<i>Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana</i>
UDC	Union démocratique du centre
VPOD	<i>Verband des Personals öffentlicher Dienste</i> (SSP en français)
ZHAW	<i>Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften</i>

PRÉFACE

Barbara Waldis, codirectrice de l'Institut transdisciplinaire de travail social (ITTS), Université de Neuchâtel et HES-SO

19

Au cours des dix dernières années, les domaines d'activité, les professions et la discipline du travail social ont considérablement évolué avec les changements écologiques, politiques, économiques, sociaux et sanitaires. La nouvelle édition du *Manuel critique de travail social* destinée aux étudiant·e·s en travail social de Suisse et à un public spécialisé et/ou intéressé est donc bienvenue. Outre les mises à jour générales, Véréna Keller a ajouté un chapitre sur l'histoire du travail social, actualisé les résultats sur les conditions de travail des professionnel·le·s du travail social et intégré les nouveaux développements du travail social concernant la formation et la recherche. Toutefois, pas d'inquiétude, Véréna Keller conserve son style d'écriture incisif, scientifiquement fondé et pourtant très compréhensible, ainsi que sa conception clairement critique du travail social, à la fois service public garanti par l'État et résultat des rapports de force politiques dominants: «Je le comprends comme une activité enchâssée dans la protection sociale et assurant à ce titre des prestations de service public garanties par l'État mises en œuvre par une large palette d'organismes de divers statuts. À cet égard, le travail social est le résultat, toujours provisoire, de rapports de force politiques» (Keller, 2016, p. 20; voir également l'introduction de ce livre).

Le positionnement clair du travail social dans la société reste essentiel, notamment en raison des bouleversements politiques actuels. Il ne s'agit pas seulement de la tendance politique dominante depuis les années 1980 qui place l'autonomie économique des individus au-dessus de tout, mais aussi des « multicrises » (voir le chapitre 2) telles que la pandémie de Covid-19, le changement climatique, le non-respect croissant des droits humains par les guerres et certain·e·s dirigeant·e·s politiques, dont les effets sont plus évidents que jamais depuis 2020. Avec les projets d'intégration sociale, les réponses à ces crises restent de plus en plus souvent confinées au cadre individuel et privé, la dimension collective étant perdue, même si elle est, il faut l'admettre, marquée par des contradictions et donc difficile à formuler. Dans ce contexte, le chapitre consacré à la politique sociale offre aux jeunes travailleurs et travailleuses sociales une orientation bienvenue et un sens de la collectivité, car, comme l'écrit Vérena Keller (voir le chapitre 3), « la politique sociale cadre les conditions de production du travail social ». La perspective constructiviste défendue par Vérena Keller, selon laquelle une politique est le résultat de débats politiques marqués par des idéologies différentes, soutient le postulat implicite selon lequel les professionnel·le·s du travail social évoluent dans un environnement sociopolitique changeant, dans lequel elles et ils contribuent, par leur activité professionnelle, au processus public qui peut conduire à la reconnaissance de nouvelles problématiques sociales et, par la suite, éventuellement à de nouvelles politiques sociales.

La mise à jour du manuel est d'autant plus opportune qu'il y a eu un processus important de professionnalisation et que le travail social a bénéficié d'une reconnaissance académique croissante au cours des quinze dernières années. En lisant le manuel, j'ai comparé les deux éditions et j'ai compris à quel point les choses ont changé au cours de ces années: les professions et la discipline du travail social sont dynamiques – tout en proposant des débats controversés. Cependant, il n'est en aucun cas plus question d'une « exception malheureuse » (Keller, 2016, p. 129), mais d'un groupe de professions pour lesquelles « le processus de professionnalisation est indéniable » (voir le chapitre 6) et qui est désormais « un groupe professionnel parfaitement normal » (Keller, 2016, p. 129).

Le processus de Bologne dans les années 1990 a marqué le début d'un changement fondamental pour la profession et la formation en travail social. Les différentes écoles de travail social dans le paysage éducatif fédéral de la Suisse (assistance sociale, éducation de l'enfance, pédagogie sociale, animation socioculturelle) ont dû être coordonnées avec la création des HES en 1998. Il a fallu décider où ces nouvelles écoles seraient implantées et comment elles seraient structurées. Après que la Suisse a cosigné la réforme de Bologne en 1999, le travail social a été introduit au niveau du bachelor (BA) à partir de 2004, puis au niveau master (MA) dès 2008 en Suisse alémanique et dès 2009 en Suisse romande (voir les chapitres 2 et 8). Avec certaines conditions variables selon les universités, il est possible aux titulaires de MA en travail social de mener des études de doctorat en anthropologie, études genre, études urbaines, géographie sociale, pédagogie sociale, politiques sociales, sciences de l'éducation, sciences politiques ou sociologie. C'est une voie que de nombreux-ses jeunes chercheur·e·s (environ 40 rien qu'à la HES-SO) employé·e·s dans les HES de travail social suivent.

Depuis 2022, les titulaires d'un MA d'une HES ont un accès direct à un doctorat en travail social à l'Université de Neuchâtel (UniNE), en collaboration avec la HES de Suisse occidentale (HES-SO), et à partir de 2025 également en collaboration avec la Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW). Ce dernier niveau de formation tertiaire en travail social a été rendu possible grâce à l'Ordonnance du Conseil suisse des hautes écoles de 2019 qui demandait aux universités (art. 4.2) de créer des passerelles vers le doctorat avec les hautes écoles spécialisées. Le recteur de l'UniNE, le responsable du Domaine travail social et la rectrice de la HES-SO ont dès le début soutenu le projet d'Institut transdisciplinaire de travail social (ITTS). Il est cofinancé par swissuniversities. L'ITTS compte actuellement une bonne vingtaine de doctorant·e·s, les premier·ère·s obtiendront leur doctorat en 2027. La majorité d'entre elles et eux sont titulaires d'un MA en travail social de la HES-SO et ensuite de la FHNW, mais l'ITTS accueille également des doctorant·e·s des HES de Berne, Lucerne, du Tessin et de Zurich. Beaucoup d'entre elles et eux sont employé·e·s comme enseignant·e·s dans les HES en travail social, certain·e·s travaillent dans des services sociaux ou des institutions socio-éducatives, d'autres

font leur doctorat dans le cadre de projets de recherche du Fonds national suisse (FNS) dirigés par des professeur·e·s HES. Il s'agit donc de doctorant·e·s solidement ancré·e·s dans la pratique, la formation et la recherche en travail social qui poursuivent leur doctorat parallèlement à leur activité professionnelle et enseignent déjà auprès de 2000 diplômé·e·s BA par an et environ 120 étudiant·e·s MA par an (voir le chapitre 7).

22

Tou·te·s les doctorant·e·s bénéficient des changements importants intervenus au cours des quinze dernières années en matière de reconnaissance du travail social en tant que discipline scientifique, car ces personnes sont intégrées dans une communauté scientifique. Cela se répercute également sur la formation approfondie des étudiant·e·s en BA et en MA. Les étudiant·e·s en travail social ont une perspective réaliste d'un cycle de formation tertiaire complet. Ici aussi, l'évolution a été relativement rapide. En 2006, la Société suisse de travail social (SSTS), ainsi que sa revue, ont été fondées. Elle a été admise à l'Académie suisse des sciences humaines et sociales (ASSH) en 2013. Le Fonds national suisse (FNS) a inclus la discipline de travail social dans sa liste de disciplines. Comme les HES en général, donc aussi celles en travail social, ont une mission de recherche, une première phase de soutien du FNS (entre 1999 et 2011) a été consacrée à des projets de recherche appliquée, l'action Do-Research! (DORE), destinés uniquement aux HES et HEP. Ensuite, la recherche HES a été intégrée aux différentes divisions du FNS. Depuis, les chercheur·e·s des HES se sont fait une place remarquée dans les projets et programmes de recherche du FNS ainsi que dans des programmes internationaux de recherche (voir le chapitre 8). Dans l'ensemble, cela renforce la recherche en sciences sociales en Suisse, comme le montrent par exemple les programmes du FNS « Assistance et contrainte » (N° 76) et « Covid 19 dans la société » (N° 80), qui sont pertinents pour le travail social.

Je félicite Véréna Keller de ce travail d'actualisation délicat et parfois complexe, exigeant surtout une discipline rigoureuse de délimitation. Dès l'introduction, l'auteure interpelle les lectrices et les lecteurs avec des questions quotidiennes sur l'utilité et la nature du travail social. Ce faisant, le manuel offre aux étudiant·e·s et aux lectrices et lecteurs intéressé·e·s, qui constituent son public principal,

un ouvrage abordable, néanmoins approfondi, critique mais surtout inspirant. Grâce au travail de Véréna Keller, le manuel défend un travail social en dialogue avec les utilisatrices et utilisateurs, en discussion continue avec les réalités institutionnelles et sociopolitiques et leur potentiel de changement vers davantage de justice sociale.

INTRODUCTION

25

Quel travailleur ou travailleuse sociale n'a entendu une fois ou l'autre dire: «Ah! Vous travaillez dans le social? Un métier formidable! Aider les autres, c'est tellement gratifiant. Mais, vous faites quoi au juste? Et qui vous paie? Tous ces chômeurs, ces jeunes à problèmes et ces handicapés, il ne semble pas que leur nombre diminue... Vous devriez les obliger à faire un effort au lieu de les dorloter! Vous ne pouvez pas résoudre tous les problèmes de la société? Mais alors, à quoi sert votre travail?»

Ces propos renvoient aux questions essentielles du travail social: quelles en sont les finalités? Comment est-il organisé et qui le finance? Que font les travailleurs et les travailleuses sociales, sur la base de quels mandats et selon quelles modalités? Sur quelles théories se fonde le travail social? Que révèle le travail social sur l'organisation des sociétés, leurs problèmes, leurs normes¹? Au fond, qu'est-ce que le travail social?

Ces questions, à l'évidence sans réponses définitives, ont fait l'objet de nombreuses études. Un grand nombre d'auteur·e·s les ont travaillées tout au long de l'histoire du travail social en proposant de multiples éclairages, ce dont témoignera ce livre. C'est que le terme de travail social désigne des réalités hétérogènes dans un champ de pratiques professionnelles aux contours imprécis, mais aussi un champ de formation

1 Toutes les notions seront définies et discutées tout au long du livre. De même, les sources de données chiffrées seront indiquées dans les chapitres correspondants.

et de recherche. Le travail social est une pratique professionnelle et une discipline, selon la formule en usage dans les régions germanophones de l'Europe et conformément à la définition mondiale du travail social.

En tant que profession, le travail social s'exerce dans une diversité de lieux tels que les services sociaux, les maisons de quartier, les établissements médico-sociaux, les structures pour personnes en situation de handicap, les foyers de jeunes, les écoles, les hôpitaux, les prisons, etc. En 2021, on dénombre en Suisse près de 17 000 lieux de l'action sociale employant 76 000 professionnel-le-s du travail social. Ces personnes aident, accueillent, accompagnent, éduquent, animent, orientent des personnes de tout âge dont les demandes – volontaires ou contraintes – sont en lien avec la vie conjugale et l'éducation des enfants, la maladie et le handicap, le travail et le chômage, la pauvreté et les difficultés à maîtriser sa vie, l'intégration, l'autonomie et la participation à la vie en société.

26

Le travail social ne saurait cependant se résumer à une aide aux personnes en difficulté ou exprimant un besoin social. Il constitue également, dans les termes de Colette Bec, un mode particulier de médiation entre les ordres économique, domestique et politique. Cette sociologue décrit le travail social comme une activité qui est «fondamentalement une intervention politique en ce sens qu'elle cherche constamment à aboutir à un arrangement entre des intérêts et des exigences divergents, voire contradictoires. Elle est un compromis sans cesse renouvelé, dont la nature est un bon indicateur de la capacité de la démocratie à défendre l'unité et l'égalité des citoyens» (Bec, 1998, p. 189). Avec les mots de Pierre Bourdieu, les travailleurs et travailleuses sociales sont ceux «que l'on envoie en première ligne remplir des fonctions dites "sociales" et suppléer les insuffisances les plus intolérables de la logique du marché sans leur donner les moyens d'accomplir vraiment leur mission» (Bourdieu, 1998, p. 11). Ces professionnel-le-s ont désormais à mettre en œuvre le nouvel esprit du capitalisme (Boltanski & Chiapello, 1999) qui renvoie à l'individu l'entière responsabilité de sa vie et surtout, de son «autonomie», et accorde des prestations différenciées en fonction d'une évaluation des résultats escomptés.

Inscrites dans les politiques sociales et fondées sur les droits fondamentaux (Staub-Bernasconi, 2007), les prestations du travail social

contribuent à gérer les inégalités. Elles concourent à la gouvernance des désordres, aident à normaliser les comportements jugés inadaptes et visent la cohésion sociale. Ces mandats de la société peuvent contrarier les intérêts et aspirations des personnes qui s'adressent aux travailleurs et aux travailleuses sociales, si bien que leurs activités se pratiquent dans des logiques en tension, entre aide et contrôle, émancipation et adaptation, normalisation et liberté, entre individu et société. Ces tensions le constituent.

En tant que discipline, le travail social s'enseigne désormais, jusqu'au doctorat, dans les hautes écoles de Suisse. Ces dernières ont délivré 1900 diplômes de niveaux bachelor et master en 2023. Un grand nombre de recherches et de publications émanant des hautes écoles de travail social enrichissent les sciences sociales et contribuent au développement des théories du travail social. Le travail social est reconnu par l'Académie suisse des sciences humaines en tant que discipline à part entière.

27

C'est de ces questions que traite ce livre qui s'adresse aux étudiants et aux étudiantes en travail social ainsi qu'à toute personne intéressée. Il vise à présenter une vue d'ensemble, une connaissance et une compréhension générales du travail social actuel. Il entend fournir des éléments factuels essentiels, rendre compte des controverses et interroger le travail social en Suisse.

L'ouvrage se présente sous la forme d'un manuel, un format original qui n'existait pas dans le champ du travail social en Suisse² jusqu'à mon premier manuel publié en 2016 et qui reste toujours unique lors de cette deuxième édition. Ce format – un texte de synthèse d'un volume modeste – est en même temps sa limite. L'exercice est assurément périlleux. Nombre d'aspects et de concepts seront simplement effleurés et on pourra critiquer à raison leur manque de développement ou regretter certains raccourcis sans nuance. J'invite le lecteur

2 Il n'existe pas, en Suisse, à ma connaissance, de manuel ou de dictionnaire du travail social, contrairement à d'autres pays. Certains aspects du travail social sont abordés dans des ouvrages sur la politique ou l'action sociale (Bonvin et al., 2020; LAKO, 1987; Rickenbach, 1962 réédité en 1972; Riedi et al., 2015).

ou la lectrice à prendre ce livre pour ce qu'il est: une tentative de systématiser des éléments de base et une invitation à approfondir tant les connaissances que les réflexions autour du travail social.

De quel point de vue le travail social sera-t-il abordé? Je l'analyse en m'appuyant sur la perspective disciplinaire du travail social, qui s'inspire, dans une construction propre, des connaissances de divers champs comme la sociologie, l'histoire, les sciences politiques ou encore la pédagogie. J'aborde le travail social de l'intérieur et non de l'extérieur. Je le comprends comme une activité enchâssée dans la protection sociale et assurant à ce titre des prestations de service public garanties par l'État mises en œuvre par une large palette d'organismes de divers statuts. À cet égard, le travail social est le résultat, toujours provisoire, de rapports de force politiques. Je vais le traiter sous quatre angles de vue: le travail social comme un élément de politique sociale, comme une pratique professionnelle, comme un métier et, enfin, comme une discipline (voir le tableau suivant).

28

Tableau 1: Le travail social comme...

	...un élément de politique sociale	...une pratique professionnelle	...un métier	...une discipline
Focus	Principes, publics, prestations, organisation	Méthodes, techniques, professionnalité	Professionnalisation	Théories, sciences, connaissances
Acteurs et actrices principales	Politiques, citoyen-ne-s	Professionnel-le-s, syndicats et associations professionnelles, organismes, écoles	Professionnel-le-s, associations professionnelles, écoles	Académies, recherches
Références, thèmes	Science politique, service public, État	Méthodes et modèles d'intervention	Sociologie des professions, féminisme matérialiste	Théories du travail social, théories de référence
Chapitres	3, 4	5, 6	6, 7	8

Ce livre a une dimension critique, parce qu'il interroge le travail social et cherche à le démystifier, fort de la conviction que les idéalizations, les croyances, les romantismes (Dubet, 2002) risquent de faire obstacle à un travail social de qualité. Il est également critique parce qu'il s'inscrit dans une tradition de critique sociale des systèmes capitaliste et patriarcal, soit un « contexte de vie sociale dont les orientations et les réalisations [...] apparaissent en complète contradiction avec les conditions de la vie bonne » et dont la compréhension peut permettre aux membres de la société de « changer les pratiques de leur vie sociale » (Honneth, 2006, p. 149). Comprendre la réalité – ce qui est – et l'envisager comme socialement construit, donc provisoire et contradictoire, permet de penser ce qui pourrait être. Dans cette perspective, la société est conflictuelle parce que fondée sur des rapports de pouvoir notamment de classe, de sexe et de « race », dans la lignée des pionnières de la sociologie féministe matérialiste Christine Delphy (2009) et Danièle Kergoat (2005). C'est un ouvrage critique enfin, parce qu'il prend position. Des positions que la lectrice et le lecteur sont invités à interroger et... à critiquer.

PREMIÈRE ET DEUXIÈME ÉDITION

Ce manuel est la deuxième édition entièrement révisée d'un ouvrage publié sous le même nom en 2016, déjà coédité par les Hautes écoles de travail social de Genève et de Lausanne.

La première édition de 2016 se situait dans le contexte de la Suisse des années 2010. Il s'appuyait sur le matériel réuni durant près de 40 ans dans les diverses fonctions que j'ai exercées.

Le contexte de la présente deuxième édition de 2026 est très différent. Le monde n'est plus le même. Des phénomènes majeurs comme le réchauffement climatique et la destruction des espèces, la montée de régimes autoritaires, des guerres en Europe, au Proche-Orient et ailleurs – Palestine, Ukraine, Soudan –, ainsi que des inégalités de fortune et de pouvoir inédites produisent une instabilité et un climat de préoccupations tels que la Suisse ne les a pas connus depuis très longtemps. Les conflits et les problèmes sociaux vont croissant

alors que les institutions mises en place pour les contenir – les organisations de l'ONU et le droit international, les structures étatiques et la protection sociale – sont affaiblies notamment par les forces politiques et les gouvernements d'extrême droite et mettent en cause les principes ancrés démocratiquement : les droits humains, les droits égaux pour toutes et tous, les procédures démocratiques, les protections sociales, l'aide humanitaire. Une intense militarisation siphonne des milliards qui manquent alors dans les secteurs de la formation, de la santé et de la protection sociale. Naomi Klein et Astra Taylor, journalistes et écrivaines canadiennes, analysent cette période comme la « montée du fascisme de la fin des temps ». D'après elles, les richissimes puissants du monde, Trump et Musk en tête avec leurs associés, pratiquent une idéologie de « survivalisme monstrueux » (Klein & Taylor, 2025). Dans le même temps, l'« intelligence artificielle » et les outils de communication en ligne permettent de diffuser très largement et instantanément toutes sortes de messages haineux et de *fake news*. Plutôt que de déplorer un « nouvel âge de la déraison », Giuliano da Empoli, conseiller politique italo-suisse, propose de comprendre les causes du phénomène. Selon lui, il se « nourrit de deux ingrédients qui n'ont rien de déraisonnable : la rage de certains milieux populaires qui se fonde sur des causes sociales et économiques réelles ; une machine de communication surpuissante, conçue à l'origine pour des fins commerciales, devenue l'instrument privilégié de tous ceux qui veulent multiplier le chaos » (da Empoli, 2023). Il y a de quoi être très préoccupé.

ORGANISATION DU LIVRE

Amplement développées dans de nombreux ouvrages spécialisés, je ne traiterai pas ici de l'analyse des problèmes sociaux et des différents publics concernés, ni même de la pauvreté et des inégalités, pourtant à l'origine des politiques sociales. Ce choix exclut nombre de recherches récentes réalisées notamment dans les hautes écoles de travail social.

Le volume de cet ouvrage ne m'a pas permis d'y intégrer la littérature anglophone, ni de m'arrêter sur les pratiques et débats qui ont cours en Europe et ailleurs.

Ce livre est organisé en huit chapitres. Chaque chapitre est subdivisé en plusieurs brèves parties portant les titres les plus évocateurs possible afin de permettre une lecture ciblée. Le lecteur ou la lectrice trouvera à la fin de chaque chapitre une synthèse ainsi que des indications bibliographiques invitant à approfondir les thèmes traités. Je me limite à trois ouvrages récents par chapitre, en complétant les ouvrages en français par certains en allemand afin d'enrichir les perspectives. Les références bibliographiques présentées tout au long de l'ouvrage permettent d'aller plus loin encore.

Le *premier chapitre*, consacré aux questions de lexique, précise les termes couramment utilisés dans le champ du travail social.

Le *deuxième chapitre* se penche sur l'histoire du travail social. Il montre que les formations ont été construites simultanément au développement des organismes de la protection sociale durant la période de haute conjoncture en Suisse. Nous verrons que ce qu'il est convenu, aujourd'hui, de désigner comme travail social est un conglomerat d'une multitude de métiers. Les formations sont désormais inscrites dans et reconnues par la systématique des formations professionnelles et des études supérieures.

31

Le *troisième chapitre* traite du cadre politique et de l'organisation de l'action sociale. Il présente la structure fédérale de la Suisse et le principe de subsidiarité qui produisent un paysage d'une grande complexité, éclaté en de nombreux organismes de taille réduite, gérés par des acteurs publics ou privés, à but lucratif ou non, et dont les compétences sont enchevêtrées. Il montre qu'une diversité d'acteurs et d'actrices participent à la construction de la politique sociale.

Le *quatrième chapitre* interroge les finalités et les destinataires du travail social. Qui sont les destinataires? Comment explique-t-on les causes de leurs problèmes et besoins? Ce chapitre met en lumière les textes fondateurs du travail social. Il éclaire le principe d'activation et son corollaire, l'autonomie et les pièges que ces logiques peuvent constituer pour le travail social. Des réflexions sur le double mandat du travail social d'aide et du contrôle complètent le chapitre.

Le *cinquième chapitre* se penche sur les prestations, les techniques et les méthodes du travail social ainsi que sur l'évaluation de ses résultats. Il en présente une typologie. Ce chapitre interroge l'affirmation du caractère indicible des prestations du travail social. J'argumente pourquoi, selon moi, il est nécessaire d'intensifier les travaux de conceptualisation et de systématisation tant des méthodes que des prestations afin de rendre le travail social plus fiable et plus crédible, en bref de continuer à construire sa professionnalité.

32

Le *sixième chapitre* analyse le travail social en tant que métier (ou profession). Il pointe les caractéristiques des métiers – ce qui permet de distinguer un métier d'un autre – avant de passer en revue et d'interroger les aspects significatifs des métiers du travail social. Nous verrons qu'il s'agit de métiers de service, effectués en service public. Ce sont des « métiers de femmes » dans lesquels l'aspect relationnel est parfois surinvesti alors que la charge émotionnelle du souci de l'autre peut se trouver naturalisée. Quelles sont les implications de ces spécificités ? S'agit-il d'un unique ou de plusieurs métiers, ou plutôt d'une profession ?

Le *septième chapitre* est consacré aux travailleurs et travailleuses sociales en tant qu'employé·e·s : leur nombre, le type et le taux de formation, le genre et la division sexuée des postes à responsabilités. Il sera question de temps partiel, de salaires, de conventions collectives de travail, d'organisation syndicale, de charge de travail et de pénurie de personnel qualifié.

Le *huitième et dernier chapitre* s'intéresse au travail social en tant que discipline. Il se focalise sur la production de connaissances et de théories et de leur transmission. Il part du postulat que le travail social est une discipline scientifique, une qualité qui lui est reconnue par l'Académie suisse des sciences humaines et sociales (ASSH) depuis 2013. Le chapitre montre que la discipline travail social est développée et enseignée dans les hautes écoles désormais jusqu'au grade de doctorat. Elle prend forme dans de très nombreux projets de recherche financés par des instances nationales et internationales prestigieuses. Le chapitre se termine avec des éléments du débat sur la fausse opposition entre « théorie » et « pratique ».

REMERCIEMENTS

Cet ouvrage n'aurait pu voir le jour sans le soutien de la direction de la Haute école de travail social et de la santé HETSL (HES-SO). Un grand nombre de collègues ont contribué à ce texte par leurs suggestions et critiques indispensables en mettant à ma disposition des réflexions et des références. Je remercie Joëlle Longchamp et son équipe de la bibliothèque de la HETSL pour les livraisons instantanées de livres et d'articles. Merci à Felix Dalang pour son soutien informatique. Un tout grand merci à Olivier Grand, Étienne Jay, Morgane Kuehni, Mauro Mercolli, Marianne Modak, Sophie Rodari, Véronique Antonin-Tattini, Yuri Tironi et Carola Togni pour leurs relectures attentives et critiques, leurs commentaires et contributions pertinentes et nos échanges fructueux. Je remercie AvenirSocial, l'association suisse de travail social, pour sa contribution financière et pour avoir accepté la reprise dans ce manuel de données collectées dans la même période (Naef & Keller, 2025). Merci à Stéphanie Fretz et au comité des éditions IES de leurs commentaires. Je veux enfin dire mon immense gratitude à Isabelle Csupor, Séverine Holdener et Jean-Pierre Tabin des éditions HETSL pour leur soutien infaillible et consistant à la fabrication de cet ouvrage.

33

Toutes interprétations, omissions et erreurs ainsi que le choix des auteur·e·s cité·e·s relèvent de ma seule responsabilité.

CHAPITRE 1

LEXIQUE

Travail social, service social, politique sociale – que désignent ces termes, et comment se hiérarchisent-ils? Plus généralement, que recouvre le qualificatif «social»? Quels métiers font partie du travail social? Comment désigner les lieux où se pratique le travail social? C'est à ces questions que ce premier chapitre apporte des réponses, une opération à la fois délicate et nécessaire dans un champ où les termes sont souvent utilisés de manière imprécise.

35

1.1. SOCIAL

Le qualificatif «social» s'utilise dans de nombreux contextes et recouvre une diversité d'acceptions. Prenons le temps de nous pencher sur son histoire. Selon le *Dictionnaire historique de la langue française* (Rey, 2024a, p. 3784) le mot «social» est dérivé de *société*, terme emprunté au latin classique *societas* signifiant association, réunion, communauté, union politique, alliance, et de son dérivé *socius* signifiant compagnon, associé. Le mot prend ensuite diverses acceptions: ce qui est relatif à la société, ce qui est propre à la vie humaine dans son aspect collectif (vie en société), une convention tacite qui règle l'organisation de la société humaine (contrat social), qui étudie la société (science sociale), des faits ou phénomènes sociaux (relations entre les membres d'un groupe ou du tout que forme la société). Au 19^e siècle, l'adjectif se spécialise et désigne ce qui est relatif aux rapports entre les classes de la société (question sociale relative aux rapports entre capital et travail, mouvement social, révolution sociale). Il désigne ce qui concerne la répartition des individus dans la société

(classe sociale, travail social) et ce qui est destiné à servir au bien de toutes et de tous (sécurité sociale, service social, aide sociale).

Dans le champ qui nous intéresse, l'adjectif «social» est omniprésent. Il recouvre l'une ou l'autre de ces multiples acceptions sans toutefois toujours préciser à laquelle il se réfère.

1.2. POLITIQUE SOCIALE, PROTECTION SOCIALE, ACTION SOCIALE ET TRAVAIL SOCIAL

Comment définir et hiérarchiser ces termes? Parmi la multiplicité des définitions, je propose des sources facilement accessibles. Je commence par le terme le plus englobant – la politique sociale – suivi de ceux qui en constituent des parties dans une logique d'entonnoir.

36

La *politique sociale* comprend, selon le *Dictionnaire de politique sociale suisse*, trois composantes principales: les transferts de revenu en faveur de personnes affectées par un risque social (assurances et assistance sociales), les interventions liées au besoin de soutien des personnes en fonction de leurs situations de vie spécifiques (y compris les politiques de formation, de la santé, de logement, de la famille, du marché du travail ou encore la politique fiscale) et, troisièmement, les politiques transversales de l'action publique liées à la justice sociale (politiques de l'environnement, des transports, monétaire, de la recherche) (Bonvin & Maeder, 2020, p. 409). Quant au *Manuel de politique sociale suisse*, il insiste sur la nécessaire reconnaissance du risque et du besoin pour fonder un dispositif: «La politique sociale englobe l'ensemble des transferts de revenu développés pour compenser les risques sociaux ou les besoins économiques reconnus par l'autorité politique» (Tabin, 2025, p. 23).

La *protection sociale*, terme utilisé comme synonyme de *sécurité sociale* dans le présent ouvrage, est une composante de la politique sociale. Dans le langage courant et les conventions internationales, elle désigne les assurances et les aides sociales. Le site Histoire de la sécurité sociale en Suisse reprend la définition de l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) selon lequel la sécurité sociale désigne

«l'ensemble des mesures prises par des institutions publiques ou privées pour protéger les personnes et les ménages contre certains risques sociaux et pour assurer leur subsistance»¹. Ces mesures sont financées de manière solidaire ou sont établies de manière obligatoire.

Au sein de la protection (ou sécurité) sociale prend place l'*action sociale* qui «englobe l'ensemble des institutions, établissement et organisations qui fournissent des prestations matérielles et des prestations [...] sociales. C'est aussi le lieu du travail social» (Knöpfel, 2020, p. 25 s.)². L'action sociale ne se réduit pas au travail social, mais englobe une pluralité de corps professionnels assurant une diversité de prestations.

Enfin, le *travail social* met en œuvre la politique sociale en ajustant des mesures de protection sociale à certaines situations individuelles. Selon le *Dictionnaire de politique sociale suisse*, il «traite les problèmes d'intégration, constitutifs des sociétés capitalistes modernes, démocratiques et fonctionnellement différenciées. [...] Il est chargé du traitement pratique des conséquences des inégalités sociales» (Sommerfeld, 2020, p. 547 s.). J'ajouterais qu'il vise la pacification des désordres sociaux par la garantie d'un bien-être minimal, l'intégration et la cohésion sociales en fonction des normes dominantes³. Dans le même temps, il contribue à la mise en œuvre de droits fondamentaux, les prestations du travail social donnant vie aux principes de liberté, d'égalité, de solidarité, de participation et de démocratie. Le travail social intervient dans une multitude de champs (ou secteurs) et assure une diversité de prestations.

Je propose donc cette hiérarchisation des termes: le travail social fait partie de l'action sociale laquelle, à son tour, fait partie de la protection sociale, elle-même intégrée dans la politique sociale.

1 <https://www.histoiredelasecuritesociale.ch/themes/assurances-sociales-etat-social-et-securite-sociale>

2 La traduction en français est erronée. Je donne ici la citation corrigée conforme au texte original allemand.

3 La notion de «norme» renvoie à la conformité au modèle majoritaire et aux règles qu'il convient de suivre. La notion se distingue de celle de «valeur» qui désigne un jugement de ce qui est vrai, beau, bien ou juste (Rey, 2024a, p. 2620, 4281).

1.3. TRAVAIL SOCIAL, SECTEURS, CHAMPS, LIEUX, MÉTIER ET PROFESSION

Quels métiers composent le travail social? Peut-on les regrouper en secteurs? La question fait débat et les réponses divergent d'une région à l'autre et se transforment avec le temps. Voici trois modalités de circonscrire les métiers du travail social.

- L'histoire. Au début du 20^e siècle dans les pays anglophones est apparu le terme de *social worker* qui désignait de nouvelles manières de venir en aide à des personnes et des groupes confrontés à des problèmes sociaux. L'approche était globale et les pionnières du *social work* (voir le chapitre 2) se sont attelées à la conceptualiser. Au cours du processus de professionnalisation, les activités se sont différenciées et des métiers distincts se sont constitués, tout d'abord le service social qui est resté le seul, jusque dans les années 1970, à être désigné comme du travail social. Ainsi, seul·e·s les assistantes et les assistants sociaux étaient qualifiés de travailleurs et travailleuses sociales. Cette proximité entre travail social et service social perdure jusqu'à aujourd'hui. De nombreux écrits utilisent les deux termes comme des synonymes⁴. En Suisse, les métiers de l'éducation sociale et de l'animation socio-culturelle sont venus s'ajouter au service social. Ces trois métiers sont aujourd'hui, en Suisse, considérés comme les «trois métiers historiques» du travail social.
- La formation. Cette modalité circonscrit les métiers du travail social par la formation des professionnel·le·s qui le mettent en œuvre. Elle se matérialise dans le système éducatif suisse des

4 Exemples d'un usage synonyme de «service social» et «travail social»: dans des bibliothèques des HETS, la cote 361 se nomme «Assistants sociaux et travailleurs sociaux» (Genève), respectivement «Travail social et service social» (Lausanne), tandis que les ouvrages sur l'éducation et ceux sur l'animation sont classés sous des cotes spécifiques. Par ailleurs, certains ouvrages réduisent sans l'explicitier le travail social au service social, par exemple l'ouvrage de référence *Méthodologie de l'intervention en travail social* (deRobertis, 1981) ou celui intitulé *Politiques sociales comparées* (Tabin, 2022, chapitre 4). L'ouvrage de Moser et al. (2004) consacré à l'animation socioculturelle distingue le travail social, la pédagogie sociale et l'animation.

formations professionnelles et des études supérieures (voir le point 6.3). Selon cette systématique, seules les hautes écoles spécialisées ou universitaires (niveau tertiaire A) délivrent des diplômes en *travail social*. La mention d'un des trois métiers historiques est encore pratiquée par certaines hautes écoles de travail social (HETS). Les écoles des autres niveaux de formation (secondaire II et tertiaire B) ne réfèrent pas au *travail social* mais au *domaine social*. Elles délivrent des diplômes du nom des métiers spécifiques auxquels elles forment, en ajoutant à certains des spécialisations: aide en soins et accompagnement, assistant socio-éducatif ou assistante socio-éducative, éducation sociale, éducation de l'enfance, animation communautaire, maîtrise socioprofessionnelle (en Suisse francophone uniquement), ainsi que 16 examens fédéraux spécialisés.

Le critère de la formation est utilisé par l'association professionnelle AvenirSocial. Elle réserve le terme de travailleurs et travailleuses sociales aux personnes qui disposent d'un diplôme de niveau tertiaire A ou B.

- L'emploi occupé est le critère auquel se réfère l'Office fédéral de la statistique (OFS) et sa Nomenclature des professions. L'OFS regroupe 158 professions dans les «Spécialistes du travail social» et les «Professions intermédiaires du travail social», liste à laquelle on peut ajouter 12 professions de l'éducation de l'enfance. Ces trois groupes totalisent exactement 170 professions attribuables au travail social (voir le point 6.4).

Les désignations des métiers du travail social ne se correspondent pas dans les parties francophone et germanophone en Suisse comme le montre le tableau suivant. Dans la partie francophone, le terme «travail social» est le terme générique englobant souvent, mais pas toujours, le service social, l'éducation sociale et l'animation socioculturelle. Dans la partie germanophone, l'utilisation de termes quasi identiques est source de confusion: *Soziale Arbeit* (en deux mots) est le terme générique qui englobe la *Sozialarbeit* (en un seul mot, désigne le service social) et les deux autres professions historiques, sachant que l'animation n'y est pas répandue. Pas simple à saisir.

Tableau 2: Termes génériques et spécifiques des métiers historiques du travail social, Suisse

	Français	Allemand
Termes génériques	Travail social	<i>Soziale Arbeit</i>
	Travailleur social, travailleuse sociale	<i>Fachperson Soziale Arbeit, Sozialarbeitende·r, Professionnelle·r, Professionnelle·r Soziale Arbeit</i>
Termes spécifiques	Service social: assistant social, assistante sociale	<i>Sozialarbeit: Sozialarbeiter·in; Sozialarbeitende·r</i>
	Éducation sociale: éducatrice sociale, éducateur social	<i>Sozialpädagogik: Sozialpädagogin, Sozialpädagoge</i>
	Animation socioculturelle: animatrice socioculturelle, animateur socioculturel	<i>Soziokulturelle Animation, Soziokultur, Gemeinwesenarbeit: soziokulturelle·r Animator·in, Gemeinwesenarbeiter·in</i>

Je n'ai pas les moyens d'effectuer une comparaison complète des usages dans d'autres pays. Quelques exemples pour illustrer la diversité: l'animation socioculturelle est connue en France mais pas du tout ni Allemagne ni en Autriche. L'éducation sociale (*Sozialpädagogik*) dans les pays germanophones est très généralement considérée comme distincte du travail social. En France, certains métiers du travail social sont protégés par un titre national (par exemple le service social depuis 1932) obligatoire pour exercer et, contrairement à la Suisse, l'aide à domicile est considérée comme un métier du travail social (conseiller ou conseillère en économie familiale). Dans le même temps, en France, une «nébuleuse» d'intitulés désignent une multitude de fonctions effectuées dans le champ du travail social sans formation particulière et souvent avec un statut précaire. En Italie, la profession d'assistant·e social·e s'acquiert lors d'études universitaires et elle est protégée par l'État, l'ordre professionnel et un registre professionnel.

Comment se situer dans cette diversité? Deux chercheurs en sciences sociales très connus en Europe germanophone, Hans-Uwe Otto et Walter Lorenz, observent que, dans le travail social, «l'autonomie professionnelle est menacée et les pressions économiques

risquent de démanteler les frontières professionnelles établies. Les crises d'identité qui en résultent ne peuvent être résolues en s'obstinant à maintenir les frontières professionnelles traditionnelles. Au contraire, un certain degré d'autonomie ne peut être retrouvé que par une coopération interprofessionnelle et internationale simultanée.» Ils proposent dans cette intention le terme de «professions sociales» comme «base provisoire à partir de laquelle lancer la recherche d'identités communes et de tâches partagées» tout en identifiant les «compétences distinctes et spécialisées que les différentes traditions professionnelles peuvent apporter au développement. [...] La question est de savoir si le travail social peut trouver sa propre position et, par ses interventions, promouvoir les droits de citoyenneté sociale et la justice sociale, en particulier en ce qui concerne les femmes et les groupes minoritaires» (Otto & Lorenz, 1998, p. 2 (ma traduction)). Un vaste programme qui invite à prendre ses distances avec des réalités locales parfois trop étroites.

41

Dans cet ouvrage, j'appelle «secteur» ou «champ professionnel» un domaine d'intervention du travail social, sans référence à la théorie des champs de Pierre Bourdieu. J'utilise comme des synonymes trois termes qui désignent les lieux où s'exerce le travail social: les organismes, les institutions ou encore les établissements, et ceci indépendamment de leurs intitulés effectifs. De même, les termes de «métier» et de «profession» sont utilisés indistinctement.

1.4. DESTINATAIRES, USAGERS ET USAGÈRES

J'ai opté dans ce manuel pour deux termes généraux, à savoir *usager*, *usagère* et *destinataire*. Le premier fait historiquement référence à l'utilisation d'un bien commun et s'utilise couramment aujourd'hui pour désigner une personne qui recourt à un service public (Rey, 2024a, p. 4264). Quant au second terme – la ou le destinataire –, il renvoie à la constitution de catégories de personnes auxquelles est destinée une prestation (pour plus de détails, voir le point 4.3.1).

CHAPITRE 2

HISTOIRE DU TRAVAIL SOCIAL

43

Ce chapitre traite de l'histoire du travail social depuis les premières décennies du 20^e siècle. J'aborderai trois aspects: la formation (la professionnalisation), la division sexuée du travail et la construction de l'État social. Ce regard historique aidera à comprendre la multiplicité, toujours actuelle, des formations et des champs qui composent le travail social: sa diversité et sa plasticité (ou son indéfinition), son corpus de connaissances spécifiques toujours en construction (ou ce je nomme sa mollesse disciplinaire), sa référence aux problèmes de la vie quotidienne (ou sa confusion avec les tâches et les qualités attribuées aux femmes).

Le chapitre est divisé en trois parties. La première partie éclaire le contexte antérieur aux formations qui deviendront le travail social: la question sociale et la contribution des mouvements féministes au 19^e siècle. La deuxième partie traite de l'histoire des formations durant le 20^e siècle. La troisième présente les transformations des conceptions du travail social.

2.1. LES MOUVEMENTS FÉMINISTES ET LA QUESTION SOCIALE

Vers la fin du 19^e siècle, en Suisse comme ailleurs en Europe, les premiers mouvements féministes¹ s'engageaient sur deux plans, d'un côté pour les droits des femmes et, de l'autre, dans de multiples œuvres d'entraide dans les domaines considérés comme typiquement féminins, l'assistance

1 Au 19^e siècle, le terme «féminisme» était couramment utilisé pour désigner à la fois un concept théorique et un mouvement politique fondé sur la critique de la subordination et de la discrimination des femmes (Joris, 2024).

et l'éducation. Elles n'avaient, à cette époque, ni de droits politiques, ni civils, et la sphère publique leur était largement inaccessible. Dans l'histoire du travail social, les luttes de féministes pour les droits des femmes, pour leur accès à la formation et à des emplois correctement rémunérés ont pris une place importante (par exemple Togni & Malatesta, 2019). Je me limite ici à relater leur engagement social dans la lutte contre la pauvreté, importante à cette époque.

44

Des femmes – bourgeoises, ouvrières, socialistes, catholiques, protestantes, juives – ont créé une multitude d'associations d'utilité publique œuvrant pour la « promotion du bien-être ». Il s'agissait d'associations d'aide et d'assistance pour familles pauvres ou de caisses mutuelles en cas de maladie et de décès – des activités de bienfaisance, de charité et d'éducation à l'intention des classes sociales « inférieures » (ouvrières, populaires) à une époque où des mesures de protection sociale publique n'existaient que localement et pour certaines catégories de personnes. Cherchant à documenter la contribution des femmes en réponse aux problèmes sociaux, le *Frauenkomitee Bern* a mené une enquête statistique en Suisse qui a décompté, en 1893, 5700 associations féministes (de « dames », de « femmes », « féminines », etc.) réunissant près de 100 000 membres, ce qui correspond à environ 10 % de la population adulte féminine (Mesmer, 1988, p. 225).

À noter que leur engagement était conforme au rôle de genre attribué aux femmes : aider, guérir, éduquer, faire preuve d'empathie et de dévouement. Les femmes se référaient elles-mêmes à ce rôle et légitimaient leur engagement dans la sphère publique avec le concept de « maternité sociale » (Matter, 2011, p. 51 s.). Selon cette idée, les qualités « naturelles » attribuées aux femmes dans leur rôle domestique et maternel pouvaient se transposer sans rupture dans la sphère publique, voire professionnelle. « Faite pour aider et soigner parce que femme », voilà le slogan. Dans le même temps, des revendications féministes n'étaient pas absentes de l'engagement social d'une partie des pionnières, tout comme les analyses socialistes qui préconisaient une société plus juste et plus égalitaire.

Les hommes n'étaient nullement absents des œuvres de bienfaisance. Ils s'engageaient dans des organisations distinctes, faitières, dirigeantes,

où les femmes n'avaient guère leur place, comme la *LAKO*² (Hauss et al., 2023), la Conférence des institutions d'assistance aux pauvres ainsi que dans des fondations philanthropiques.

L'expérience dans les œuvres de bienfaisance a fait naître l'idée selon laquelle une formation pouvait rendre l'aide plus efficace. C'est sur cette idée que se sont construites les premières études sociales pour femmes (Matter, 2011, p. 52), comme nous allons le voir.

2.2. HISTOIRE DES FORMATIONS

L'histoire des formations dans le champ que l'on connaît aujourd'hui comme travail social est disparate. Elle se compose d'une multitude de types de formations séparées dans différents secteurs. Ces secteurs, dont chacun a son histoire propre, se sont rapprochés, plus ou moins, sous l'impulsion d'une diversité d'acteurs et d'actrices. Ce regroupement n'a rien d'évident. Il aurait pu être différent et il l'était pour partie dans les pays voisins.

45

2.2.1. LES ÉTUDES SOCIALES POUR FEMMES

Les premières formations dans le champ qui sera désigné plus tard comme le travail social remontent, en Suisse, à la première moitié du 19^e siècle et s'observent dans les institutions où sont placé-e-s des enfants, des orphelins et des enfants pauvres. Y travaillent, jusqu'à l'introduction de l'école publique à la fin du 19^e siècle, notamment des instituteurs pour pauvres – des hommes exclusivement (Gabriel & Grubenmann, 1984, p. 1320 s.). Ils sont à la fois éducateurs, instituteurs et agriculteurs.

En 1908, les prémisses d'une formation de ce qui deviendra le service social voient le jour. Deux femmes formées à Londres aux mouvements des *settlements*, Mentona Moser, une communiste affirmée, et Maria Fierz, ouvrent à Zurich les premiers cours d'«Introduction à l'activité

2 *Landeskonferenz für soziale Arbeit* (Conférence nationale du travail social).

féminine d'aide dans des tâches sociales (*Einführung in die weibliche Hülftätigkeit für soziale Aufgaben*) (Haus, 2011, p. 21). Peu après, en 1918, se créent des écoles: l'École d'études sociales pour femmes à Genève et la *Sozial-Caritative Frauenschule* à Lucerne ouvrent leurs portes, suivies de peu par la *Schule für Soziale Frauenarbeit* à Zurich en 1921.

46

Selon l'historienne Gisela Haus, ces écoles s'adressaient principalement à des femmes de classes sociales supérieures; l'écologie était conséquent. Elles leur procuraient une formation supérieure à une époque où l'accès aux universités leur était largement fermé, et ceci sans pour autant rompre avec la division sexuée du travail, en se fondant sur le concept de «maternité sociale» présenté ci-dessus. Ces premières écoles étaient axées sur la pratique, la culture générale et l'activité bénévole. Elles ne visaient donc pas directement un emploi salarié (Haus, 2011, p. 21). Elles comportaient une dimension d'émancipation des femmes et ambitionnaient, grâce à une formation, de rendre l'action sociale plus performante.

Des échanges de savoirs internationaux étaient pratique courante dès les débuts de ces écoles. Diverses organisations internationales fondées dans les années 1920 favorisaient les échanges, par exemple l'Union catholique internationale de service social ou le Comité international des écoles sociales, mais aussi la Société des Nations, le Bureau international du travail ou la Ligue internationale des Sociétés de la Croix-Rouge (Matter, 2011, p. 235 s.).

Si ces écoles ont été créées en dehors des universités, c'est en partie suite à l'opposition des milieux universitaires, mais également conformément aux choix des pionnières: elles cherchaient à consolider leur autonomie (Haus, 2011, p. 22). La position extra-universitaire aura encore des conséquences centans plus tard: l'«abstinence académique de longue date» allonge la distance face à la recherche et a retardé la constitution du travail social comme discipline (Gabriel & Grubenmann, 1984, p. 1323).

Toutes les écoles sociales pour femmes étaient dirigées par des femmes, une possibilité de carrière professionnelle exceptionnelle à cette époque et à ce titre une possible émancipation. Ces premières directrices se nommaient Marta von Meyenburg et Margit Schlatter

(Zurich), Marguerite Wagner-Beck (Genève), Maria Crönlein et Emma Keller (Lucerne) (Cattin, 2019; Matter, 2011). Des hommes – des médecins, des juristes, des ecclésiastiques – se trouvaient dans les comités et autres organes officiels.

La formation acquise dans ces écoles est longtemps restée limitée à des activités bénévoles et à des postes subalternes dans les services sociaux, alors que les fonctions plus prestigieuses et mieux rémunérées étaient réservées aux hommes. Les hommes dans les services sociaux étaient parfois, mais pas toujours, au bénéfice de formations universitaires, notamment en droit (Ramsauer, 2020).

Deux formations proches sont souvent considérées comme des ancêtres des assistantes sociales: d'une part, la formation de surintendantes d'usines dispensée en Angleterre et en France. L'École des surintendantes d'usines a été créée en France en 1917 par le sous-secrétaire d'État à l'artillerie et aux munitions dans le contexte de la Première Guerre mondiale. Cette école préparait à des tâches de surveillance de la bonne moralité mais aussi des conditions de travail des ouvrières, tout en veillant à leurs conditions de vie domestique. Les surintendantes pouvaient distribuer certaines aides (Aballéa, 2007). D'autre part, la formation d'infirmières visiteuses, en Suisse et en France notamment, a été mise en place comme spécialisation de la formation d'infirmière dès les années 1920. Elles assumeront des tâches de santé publique et d'éducation hors du milieu hospitalier et notamment au domicile de familles pauvres. Elles étaient fortement engagées dans la lutte contre la tuberculose (Heller, 1995). Cette formation témoigne de la proximité des domaines de la santé et du travail social, un voisinage qui s'observera bien plus tard encore, par exemple lors de la construction de la HES-SO: créée en 1998, la HES-SO a intégré en son sein en 2004 le «Domaine travail social et santé» (HES-S2). Ce domaine conjoint sera séparé en deux domaines distincts en 2012³. Autre exemple: aujourd'hui, des formations continues proposées par les HES

3 HES-SO, Histoire, <https://www.hes-so.ch/la-hes-so/a-propos/histoire>. La HES-SO regroupe les écoles des cantons de Berne, Jura, Neuchâtel, Fribourg, Genève, Valais et Vaud; Convention intercantonale sur la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO) acceptée par les Comités stratégiques le 26.5.2011.

de la santé et du travail social s'adressent autant aux professionnel·le·s de l'un et de l'autre champ.

Les «études sociales pour femmes» se sont peu développées dans les années 1930–1940, une période marquée par la crise économique, la montée du fascisme et du nazisme et la Deuxième Guerre mondiale.

2.2.2 UN IMBROGLIO DE FORMATIONS ET DE MÉTIERS

Dans la période de haute conjoncture de 1945-1975, les «études sociales» prennent un essor considérable dans le sillon du développement de l'État social. Un grand nombre de nouveaux établissements, services et associations demandent du personnel formé. Des connaissances professionnelles se constituent progressivement. En vingt ans (1950-1970), 20 nouveaux cursus de formation se créent, 17 dans de nouvelles écoles et trois s'ajoutent à des écoles existantes (Hauss, 2011, p. 24). Ces 20 nouveaux cursus se mettent en œuvre de manière disparate. Les intitulés des métiers varient d'une école à l'autre; certaines écoles forment à plusieurs métiers et d'autres à un seul, et certaines formations n'existent qu'en Suisse francophone (voir l'encadré suivant).

48

Encadré 1: Une disparité de formations

À leur création, certaines écoles se destinent à former à un seul métier (par exemple l'École d'éducateurs spécialisés, créée en 1972 à Fribourg), tandis que d'autres regroupent plusieurs formations (par exemple l'École d'études sociales et pédagogiques Lausanne [EESP], créée en 1964 offrant trois cursus en éducation spécialisée, service social et éducation de la petite enfance). D'autres écoles se réfèrent au «travail social» et se spécialisent dans une méthode précise, par exemple l'École de travail social créée à Gwatt (Berne) en 1965, spécialisée en travail social de groupe et développement communautaire (AvenirSocial, 2011, p. 241). Deux formations ne sont proposées que dans certaines écoles de travail social en Suisse francophone: a) la formation en éducation de la petite enfance est dispensée uniquement à l'EESP (1964 à 2006), alors qu'à Genève, elle est rattachée au Département de l'instruction publique; b) la formation en maîtrise socioprofessionnelle (MSP) est proposée en un cursus complet à l'EESP (1972 à 2006), alors que l'école de Genève organise des cours dès 1968 (Pahud, 1984).

La documentation est incomplète et parfois contradictoire. Une généralité toutefois: les formations pour chacun des trois métiers «canoniques» (service social, éducation spécialisée, animation socioculturelle) restent longtemps séparées et leur développement est inégal à travers la Suisse. Après les «études sociales» des années 1920 préparant à des activités de type service social, il faudra attendre un demi-siècle – les années 1960 – pour la formation en éducation («spécialisée» à l'origine, «sociale» dès l'avènement des HETS en 2005) et encore une dizaine d'années pour celle en animation socioculturelle.

Quelles sont les origines et les spécificités de chacune de ces trois formations avant les grandes restructurations des années 1990?

Les activités de type *service social* (activités bénévoles ou salariées) auxquelles formaient les premières écoles d'études sociales pour femmes consistent en la distribution d'aides matérielles, de conseil et d'éducation auprès de personnes ou de familles confrontées à diverses difficultés sociales notamment dans les organismes de l'assistance publique et de la protection de l'enfance. La terminologie germanophone est explicite: ces activités sont nommées *Offene Fürsorge* (assistance ouverte), un terme qui se démarque de la *Geschlossene Fürsorge* (assistance fermée) et qui désigne les établissements de l'époque – des orphelinats, asiles ou encore des colonies de travail –, un terme qui renvoie à enfermement et contrainte.

Les formations en *éducation spécialisée* («sociale» dès 2005) concernent le personnel dans les institutions avec hébergement accueillant des enfants considérés comme en danger ou dangereux – l'«enfant-problème» (Droux & Ruchat, 2007). Ces institutions sont anciennes, elles pré-existent, et parfois de beaucoup, à l'engagement d'éducateurs et d'éducatrices⁴. Elles avaient pour fonction l'éducation et la protection, mais aussi la surveillance, le redressement, l'enferment ou la sanction ainsi

4 Exemples d'anciennes institutions sociales: l'Orphelinat de la Bourgeoisie de la Ville de Bâle créé en 1669 (*Bürgerliches Waisenhaus*); L'Espérance, à Étoy (VD), Asile pour enfants faibles d'esprit ou sourds-muets créé en 1872; La Sombaille à La Chaux-de-Fonds (NE), orphelinat des jeunes garçons créé en 1884 (Heller et al., 2005, p. 445 s.).

que la production notamment agricole. Ces institutions employaient un personnel polyvalent qui serait, aujourd'hui, plutôt qualifié de surveillance (Heller et al., 2004).

Dès les années 1930 se mettent en place divers cours et formations pour le métier d'«aide féminine en asile» (*Anstaltsgehilfin*) (Hauss, 2011, p. 22). En 1954 est créé, à Lausanne, le Centre de formation pour l'enfance inadaptée, dans le but de rompre avec la figure du surveillant. Plusieurs écoles pour éducateurs et éducatrices s'établissent dans les années 1960, certaines à l'initiative des grandes institutions socio-éducatives (Keller & Schmocker, 2015, p. 383 s.). Ces écoles coexistent avec divers cours de portée sectorielle et locale, de courte durée et aux contenus variables. Il n'en existe à ma connaissance aucun répertoire. Ces diverses formations (écoles et cours) sont notamment destinées au personnel déjà en place.

50

Un autre pan de l'éducation est le domaine de la petite enfance, préparant à des activités notamment dans les crèches et garderies. Les intitulés de ces métiers sont aussi disparates – éducatrice du jeune ou du petit enfant, puéricultrice, nurse, jardinière d'enfants – que les cours et formations dans le domaine, fort variables d'une région à l'autre et intégrées (ou non) à des écoles du domaine social ou pédagogique. Un exemple: à Lausanne, une école de jardinières d'enfants fondée par Alice Curchod sera intégrée à l'École d'assistantes sociales et d'éducatrices et qui formera, avec le Centre de formation d'éducateurs pour l'enfance et l'adolescence inadaptées, l'École d'études sociales et pédagogiques en 1964 (EESP) (Pahud, 2011).

La question de savoir si l'éducation de la petite enfance fait partie du travail social se posera avec force lors des restructurations dès les années 1990 (voir ci-dessous). Il en va de même pour le métier de la maîtrise socioprofessionnelle (MSP), connu sous cette appellation uniquement en Suisse francophone. Un cursus de formation complet et indépendant des autres secteurs de formation est organisé à l'EESP dès 1972, tandis que des cours sont donnés à l'école de Genève (Pahud, 1984). Cette formation s'adresse prioritairement à des personnes titulaires d'une expérience dans un métier manuel et prépare à une activité dans des structures de travail protégé ou d'intégration.

Quant à l'*animation socioculturelle*, elle trouve ses racines dans les mouvements de jeunesse (scoutisme, unions chrétiennes de jeunes gens, jeunesses paroissiales) et les mouvements d'éducation populaire établis notamment dans les pays francophones dès le début du 20^e siècle. Dès la fin des années 1950, dans le sillon de l'urbanisation, plusieurs communes de Suisse francophone, notamment genevoises et vaudoises, créent des structures d'animation, appelées maisons de quartier ou centres de loisirs et de rencontre. Plusieurs buts sont annoncés: prévenir la délinquance des jeunes, notamment des jeunes hommes immigrés ou d'origine populaire, favoriser l'accès à la culture et aux loisirs notamment pour les classes populaires, faciliter la cohabitation en encourageant l'engagement des habitant·e·s pour leur quartier. Les premières écoles d'animation ouvrent leurs portes en 1962 à Genève (animation de jeunesse) et en 1965 à Lausanne (formation conjointe avec la formation d'assistantes et d'assistants sociaux) (CESASC, 1990).

51

Une recherche sur l'histoire des centres de loisirs lausannois a montré qu'une partie des acteurs de l'animation – les autorités et un groupe d'animateurs syndiqués – se définissaient «en rupture avec d'autres métiers du travail social». Ils se décrivaient comme des «promoteurs», des «organisateurs» et prenaient leurs distances «avec les rôles et les compétences désignées comme féminines (sollicitude, douceur, écoute, bienveillance, etc.)» (Dallera et al., 2018, p. 21 s.). Cette prise de distance peut s'observer encore aujourd'hui (voir le point 6.4).

En Suisse germanophone, l'animation socioculturelle n'est guère pratiquée sous cette appellation. Pour désigner une partie des activités de ce secteur, il sera question de *Offene Kinder- und Jugendarbeit* (travail auprès d'enfants et de la jeunesse en milieu ouvert), ou alors de développement communautaire (*Gemeinwesenarbeit*). Après des offres de cours en animation et travail avec la jeunesse (1971 à Zurich, 1977 à Lucerne), l'École de travail social de Lucerne a créé, en 1992, la première formation en animation socioculturelle en Suisse germanophone (Gabriel-Schärer & Schmocker, 2018, p. 271 s.). Elle restera l'unique formation dans ce secteur jusqu'à aujourd'hui. Deux ouvrages consacrés à l'animation socioculturelle publiés par l'école de Lucerne ont été traduits en français (Moser et al., 2004; Wandeler & Ambruster Elatifi, 2017).

À ces diverses formations se sont ajoutés, dès les années 1970, des cursus dans trois *universités*. L'Université de Fribourg a proposé une licence en travail social, l'Université de Zurich une spécialisation en éducation spécialisée dans les cursus des sciences de l'éducation et l'Université de Neuchâtel une licence en sociologie avec mention travail social (voir l'encadré 2). Quelles facultés accueillent le travail social ? Ce sont celle de la sociologie et celle des sciences de l'éducation et non, ce qui n'aurait pas été absurde non plus, la médecine, la psychologie, le droit ou l'économie.

Tout en restant marginales au regard du nombre de diplômé·e·s, ces offres ont probablement contribué à préparer le terrain pour la transformation des « écoles sociales » en hautes écoles.

52

Il convient de lever une fréquente confusion entre *éducation* et *pédagogie* due à la proximité non seulement des termes, mais encore des métiers et des champs. Le terme d'éducation sociale (anciennement éducation spécialisée) désigne un secteur du travail social, parfois désigné comme pédagogie sociale à l'instar du terme allemand (*Sozialpädagogik*, qui a remplacé l'ancien terme *Heimerziehung* (éducation en institution, en foyer)). Les termes d'éducation et de pédagogie sociale ne doivent pas être confondus avec ceux de pédagogie curative ou spécialisée (*Heil- oder Sonderpädagogik*) lesquels désignent le secteur de l'enseignement spécialisé auquel forment des universités et des hautes écoles pédagogiques. Il n'est pas moins vrai que dans l'enseignement spécialisé œuvrent des éducateurs et éducatrices aux côtés des enseignant·e·s spécialisé·e·s. Leurs rôles sont, en principe, distincts.

Résumons. Comme nous l'avons vu, l'histoire des formations en travail social est multiple, disparate ou, autrement dit, d'une grande richesse. D'origines diverses, ces formations se sont rapprochées, un peu, de manière pragmatique, mais sans véritable logique ou évidence, pour constituer petit à petit ce qui est désigné aujourd'hui souvent, mais pas toujours, comme le champ du travail social. Un facteur important a favorisé cette construction. Ce sont les échanges internationaux qui ont permis de renouveler les méthodes et les connaissances en travail social. D'une part, les responsables en Suisse s'inspirent des pratiques

d'ailleurs (Heller et al., 2004). D'autre part, l'ONU, créée en 1945 à la sortie de la guerre 1939-1945, considère le travail social comme un moyen significatif permettant de développer la protection sociale, de consolider la paix et la stabilité dans le monde. Dans cet objectif, l'ONU met en place de nombreux programmes d'échange qui permettent de promouvoir le *casework* (travail social individuel) comme nouvelle méthode du travail social dans un grand nombre de pays. De nombreuses femmes en Suisse, formées en travail social, bénéficient de tels échanges et séjours à l'étranger, notamment aux États-Unis (Matter, 2011, p. 369 s.). Selon l'historienne Sonja Matter, ce sont précisément cette visibilité et cette valorisation du travail social par une instance internationale qui vont motiver des hommes à se former, eux aussi, dans le domaine. Les écoles se dépêchent de ce fait de changer de nom. Les «écoles pour femmes» deviennent des «écoles de travail social» (Zurich en 1949, Genève en 1951). Ce changement est décisif non seulement en termes de genre, il affirme encore une distanciation nette par rapport au bénévolat : le travail social se présente désormais comme une activité professionnelle fondée sur une formation, et c'est un travail qui procure un salaire même si, du moins selon l'observation de Ravon & Ion, le terme de travail social ne s'est pas facilement généralisé, mais que les métiers ont conservé leurs appellations spécifiques (Ravon & Ion, 2012, p. 12). De même, se revendiquer du travail social exprime une position critique par rapport à certaines pratiques courantes : «c'est aussi se démarquer des pratiques assistancielles et normalisatrices» (Autès, 1999, p. 49). J'approfondirai ces questions dans la partie 6.4.

Ainsi, vers la fin des années 1980 coexistent en Suisse une multitude de cours et d'écoles, petites et grandes, formant à divers métiers considérés comme plus ou moins proches du travail social, focalisés sur un type d'intervention spécifique ou de portée plus large, regroupés ou non en une même école, créés et gérés par des institutions sociales, des églises, des associations et des fondations (voir l'encadré suivant). Ces formations sont d'une grande diversité en ce qui concerne les contenus, les niveaux d'exigence et la durée. Elles ne sont pas systématisées ni reconnues au niveau national. Elles bénéficient tout au plus d'une reconnaissance cantonale, parfois seulement institutionnelle, et leur financement n'est jamais assuré malgré des contributions publiques.

Afin de remédier à cette dispersion et de définir des standards en vue d'une reconnaissance, les différentes écoles se constituent en des associations comme la SASSA, toujours active aujourd'hui⁵.

Encadré 2: Les formations en travail social avant les réformes des années 1990

Une *formation universitaire* est proposée par trois universités: l'Université de Fribourg a instauré, en 1971, une licence en travail social et, en 1984, une chaire de travail social qui fut transformée, en 2009, en un domaine Sociologie, politiques sociales et travail social qui deviendra Travail social et politiques sociales. L'Université de Neuchâtel a proposé, entre 1974 et 2004 environ, une licence en sociologie mention travail social. Quant à l'Université de Zurich, elle offre, depuis 1976, la possibilité d'une option «*Sozialpädagogik*» (pédagogie sociale ou éducation sociale, à ne pas confondre avec pédagogie curative) dans le cadre des études en sciences de l'éducation.

Les *écoles de la SASSA* étaient au nombre de 17 et répondaient à des standards minimums élaborés par cet organisme. De statut privé, ces écoles bénéficiaient d'une reconnaissance et d'un financement sur le plan cantonal, intercantonal ou institutionnel et délivraient soit un diplôme généraliste en travail social, soit dans l'un de ses secteurs (service social, animation socioculturelle, éducation spécialisée, éducation de la petite enfance, maîtrise socioprofessionnelle) ou dans une méthode précise.

Les autres cours et écoles, fort nombreux, créés entre les années 1950 et 1970 par diverses institutions socio-éducatives se caractérisaient par des conditions d'admission et de formation disparates, moins exigeantes que celles des écoles de la SASSA. Ces formations étaient reconnues et financées de manières tout aussi disparates. Elles aboutissaient à divers certificats plus ou moins spécialisés dans les secteurs de l'éducation (Keller & Schmocker, 2015, p. 383 s.).

5 La SASSA (*Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der Schulen für Soziale Arbeit*) a été fondée en 1948. Un peu plus tard, se créent la Conférence suisse des écoles d'éducateurs spécialisés (*Schweizerische Arbeitsgemeinschaft der Heimerzieher Schulen* (SAH), 1963) et la Coordination des Écoles suisses d'animation socio-culturelle (CESASC, KOSSA en allemand, 1987). En 1997, en vue de la transformation en HES, les trois organismes fusionnent sous le nom de SASSA, aujourd'hui «*Conférence des hautes écoles spécialisées suisse de travail social*». Certaines écoles, refusant les transformations à venir car craignant une perte d'identité ou un éloignement de la pratique professionnelle, créent la Plateforme suisse des formations dans le domaine social (SPAS, 1997), une association qui regroupe encore aujourd'hui les écoles supérieures (Historique de la SASSA, <https://sassa.ch/la-sassa/historique-de-la-sassa/?lang=fr>).

La situation correspond à un «véritable imbroglio de métiers et de formations», selon le constat d'un rapport d'expert·e-s (dit rapport Meyer du nom de son premier auteur) établi en préparation des réformes à venir. Ce rapport détaillé (100 pages) est sévère. Il répertorie 52 écoles du domaine social et constate que «les multiples formations en travail social ne font l'objet d'aucune structure systématique, d'aucun standard de qualité, d'aucune cohérence qui autoriseraient une perméabilité aussi bien horizontale que verticale et une reconnaissance au sein même du pays et en dehors de nos frontières.» (Meyer et al., 1997, p. 19 et 25). La double réforme des années 1990 se fondera notamment sur l'analyse et les propositions de ce rapport.

2.2.3. LES RESTRUCTURATIONS DÈS LES ANNÉES 1990

Dès les années 1990, un double processus de restructuration des formations professionnelles et des études supérieures a démarré en Suisse. Il durera une quinzaine d'années. Les formations en travail social ont été prises dans ce mouvement. Certaines organisations du domaine y ont activement participé tandis que d'autres s'en sont distancées. Le processus de restructuration a été long, les acteurs et actrices impliqués multiples, les positions et intérêts souvent divergents voire, conflictuels, les séances et rapports innombrables (par exemple Grand & Renevey, 2019). Le résultat de ces réformes – la systématique actuelle – est présenté dans la partie 6.3.

55

Commençons par la réforme des *études supérieures*. Elle s'est déroulée en deux étapes. Dans un premier temps, les écoles de la SASSA sont promues, en 1992, au statut d'écoles supérieures de travail social (ESTS)⁶. La loi y relative, la première loi fédérale dans le domaine, établit une première reconnaissance nationale et assure un financement. C'est une étape majeure qui sort le travail social de son existence purement locale, voire institutionnelle. Cette reconnaissance est tardive en comparaison européenne, mais également en Suisse par rapport à d'autres métiers notamment manuels⁷.

6 Loi sur les aides financières aux écoles supérieures de travail social du 19.6.1992.

7 La France reconnaît en 1932 déjà un diplôme d'État d'assistante de service social. L'Allemagne reconnaît, en 1961, aux formations en travail social le statut d'écoles spécialisées supérieures en pédagogie sociale/travail social, une formation qui dure quatre ans (Kühn, 1994). En Suisse, la Confédération est compétente pour les formations manuelles et techniques dès les années 1920.

Dans un deuxième temps, la Loi fédérale sur les hautes écoles spécialisées (LHES)⁸ de 1995 ouvre la voie au passage en hautes écoles spécialisées ou pédagogiques des formations dans les domaines du travail social, de la santé, des arts et de la pédagogie. Certaines ESTS deviennent alors, dès cette date, des hautes écoles spécialisées (HES), à l'exclusion de certaines filières toutefois (voir ci-dessous). Ces formations seront intégrées dans la systématique de Bologne conformément à la Déclaration de Bologne de 1999 qui vise à réformer le système des formations universitaires dans le contexte de la construction de l'Europe. Ainsi, les quatre ESTS romandes (celles de Fribourg, Genève, Lausanne et Sierre), intégrées à la Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO), accueilleront les premières volées bachelor dès 2006 et la formation master dès 2008. Dès 2022, une formation doctorale en travail social s'ouvrira à l'Université de Neuchâtel en collaboration avec la HES-SO.

56

Le pari des HES est d'offrir une formation généraliste en travail social afin de préparer à l'ensemble des champs et métiers du travail social dont les délimitations s'estompent tout en favorisant la mobilité professionnelle (Coquoz et al., 2017, p. 7). Ces orientations restent d'actualité (SASSA, 2025).

L'autre pan de la réforme, celui de la *formation professionnelle* (initiale et supérieure), a permis, avec la loi de 2002⁹, la création de nouveaux titres dans le domaine social dont des apprentissages de divers types, des écoles supérieures et des examens fédéraux. Les anciennes écoles ESTS (ou leurs filières) non transformées en HES ainsi que certaines écoles cantonales préexistantes sont devenues des écoles supérieures. Le titre d'assistant socio-éducatif ou d'assistante socio-éducative CFC voit le jour en 2005, devenant la première formation de type apprentissage du domaine. Les formations professionnelles ne se déclarent pas comme appartenant au travail social mais au « domaine

8 Loi fédérale sur les hautes écoles spécialisées (LHES) du 6.10.1995, révisée en 2005. Elle sera remplacée par la Loi fédérale sur l'encouragement des hautes écoles et la coordination dans le domaine suisse des hautes écoles (LEHE) du 30.9.2011 (état le 1.1.2018).

9 Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr) du 13.12.2002.

social». Elles préparent à des métiers spécialisés dans un secteur, voire destinés à un public défini: éducation, éducation de l'enfance, maîtrise socioprofessionnelle, animation communautaire, et ceci dans les secteurs de l'enfance, de la vieillesse et du handicap.

Pour le champ du travail social, ces réformes apportent dans un même mouvement une systématisation, une hiérarchisation, une reconnaissance nationale et une promotion au niveau supérieur. Elles ont suscité des critiques de la part de professionnel·le·s et d'une partie du corps enseignant. Ces acteurs et actrices dénonçaient une académisation et une hiérarchisation des formations impliquant une mise en concurrence entre professionnel·le·s avec des niveaux de titres différents. Elles et ils craignaient que les futures HES forment à une élite de cadres. D'autres acteurs et actrices, au contraire, se sont réjouis d'une promotion longtemps revendiquée et de formations de niveau supérieur potentiellement mieux conceptualisées.

57

Ces restructurations ont hiérarchisé les métiers selon une logique qui n'a rien de systématique mais qui relève plutôt d'une appréciation politique, voire de la force de lobbies. Ainsi, les formations d'éducation de la petite enfance (Meyer & Spack, 2013) et celle de maîtrise socioprofessionnelle, spécifique à la Suisse francophone, n'ont pas été acceptées au niveau HES car, écrit la présidente du comité stratégique chargé de la mise en œuvre des HES romandes, les missions de ces deux métiers «ne peuvent être assimilées» aux trois métiers historiques du travail social «dans la mesure où elles n'en ont pas les caractères global, complexe et dynamique» (Brunschwig Graf, 1998). Les autorités cantonales impliquées avaient en effet distingué trois niveaux de compétence pour distinguer les formations dans le domaine social: un CFC devait préparer à l'«agir encadré», un diplôme d'école supérieure à l'«agir autonome» tandis qu'un diplôme HES à l'«agir expert» (CDIP, 1999).

Les syndicats d'éducatrices de la petite enfance et une partie des écoles se sont opposées à cette exclusion. Pour elles, cette décision était principalement motivée par le système de genre qui dévalorise les activités attribuées aux femmes. Leurs arguments et actions n'ont pas porté (Bovolenta, 2007).

La segmentation des formations est un enjeu de taille, plus particulièrement dans un contexte de pressions budgétaires et salariales, comme l'ont montré plusieurs auteur·e·s (par exemple Grand & Renevey, 2019). Toutefois, elle est également le corollaire de la professionnalisation.

La légitimité de chaque mode et niveau de formation, les titres et le financement continuent de faire débat. Quelle est la meilleure voie de formation: un apprentissage en entreprise, une formation en école ou des études en haute école? Quelle formation correspond à quelles tâches et responsabilités? Ces questions engagent le prestige de chaque diplôme et font l'objet de luttes comme le montre, par exemple, le débat sur les motions du conseiller national bernois social-démocrate Matthias Aebischer¹⁰, qui a obtenu fin 2025 d'accoler aux diplômes de la formation professionnelle supérieure du secondaire II les compléments *Professional Bachelor* et *Professional Master*, jusque-là réservés aux études supérieures en hautes écoles.

58

De leur côté, les HES insistent depuis longtemps pour être autorisées à proposer une formation doctorale de manière autonome, une attribution réservée jusqu'ici aux hautes écoles universitaires.

En bref: le paysage des formations reste en mouvement. Il est complexe et les différents niveaux de formation sont en concurrence. J'approfondirai ces questions dans la partie 6.3.

2.3. DIFFÉRENTES CONCEPTIONS DU TRAVAIL SOCIAL

Les conceptions du travail social – ses objectifs, ses finalités, ses mandats – s'inscrivent dans l'organisation sociale et se rapportent aux normes dominantes. Elles sont, de ce fait, situées dans le temps et dans l'espace. Une riche littérature s'intéresse à ces questions et rend compte

10 Motions 12.3511 et 20.3050; Modification de la Loi fédérale sur la formation professionnelle, 25.046; Paquet de mesures visant à renforcer la formation professionnelle supérieure, <https://www.sbf.admin.ch/fr/paquet-de-mesures-visant-a-renforcer-la-formation-professionnelle-superieure>

des débats et controverses correspondants qui ont émaillé l'histoire du travail social. La revue *Esprit* en donne un aperçu dans trois numéros consacrés au travail social en France (1972, 1998 et 2022).

Je commence cette partie avec un aspect du travail social longtemps resté sous silence: les mesures de contrainte. J'enchaîne avec une proposition de distinguer quatre temps successifs qui ont donné lieu à des conceptions spécifiques du travail social en Suisse. Ces conceptions se sont succédé sans s'annuler. Elles ne relèvent ainsi pas d'une rupture, mais d'un «renouveau relatif (du neuf construit sur de l'ancien, ou une forme hybride entre l'ancien et le nouveau)» (Besson et al., 2024, p. 219).

2.3.1 DES MESURES DE COERCITION

Les lois ou les codes éthiques des institutions et des associations des professionnel·le·s nomment des buts généreux comme le soutien, l'intégration, l'égalité, la solidarité. Ces textes expriment des intentions, toujours louables, et taisent généralement de possibles mises en œuvre autoritaires. Ainsi, des orientations coercitives sont longtemps restées une réalité et un angle mort de l'action étatique et du travail social. Tout au long de son histoire, l'aide était (et reste aujourd'hui) accompagnée de contrainte.

Des mesures disciplinaires ont été prises à l'encontre d'enfants et de familles pauvres ou considérés comme ne respectant pas les normes dominantes de moralité, de santé, de gestion économe, d'assiduité dans l'emploi ou encore de comportement et de respect de l'autorité. Mises en œuvre également par des travailleurs et travailleuses sociales, ces mesures ont pris la forme de placements d'enfants et d'adultes, d'enfermements et d'hospitalisations forcées, d'internements dans des colonies de travail, mais aussi de mesures de stérilisation, d'avortements et de castration forcés, ainsi que des interdictions de mariage. Décidées au titre de l'assistance, ces mesures impliquaient souvent mépris, maltraitance et abus sexuels, violence et exploitation. Elles provoquaient des préjudices et des traumatismes à vie. De telles mesures seraient aujourd'hui qualifiées d'eugéniques ou, tout au moins, d'une intervention publique autoritaire, normalisatrice et dominatrice.

Ces mesures ont été pratiquées en Suisse jusque dans les années 1970-1980. Elles ont généralement été prises contre la volonté des personnes. Elles n'étaient pas prononcées par un juge, mais reposaient sur des décisions administratives prises par des médecins, des psychiatres, des responsables administratifs et des travailleurs ou travailleuses sociales. Il n'y avait pas de possibilités de recours et généralement pas de base légale claire. La plus connue de ces mesures, mais de loin pas la seule, est l'Œuvre des enfants de la grand-route de Pro Juventute qui consistait à enlever à leurs parents des centaines d'enfants yéniches et de les placer dans un but d'assimilation et de sédentatisation des gens du voyage. De manière générale, les placements dans des familles ou des foyers ainsi que les internements administratifs étaient pratique courante pour un grand nombre d'enfants et d'adultes (voir l'encadré suivant). Ces pratiques semblent indéfendables au regard d'aujourd'hui.

60

Encadré 3: Des mesures de coercition impliquant des travailleurs et travailleuses sociales

Œuvre des enfants de la grand-route de Pro Juventute. Entre 1926 et 1973, cette fondation, présidée jusque dans les années 1990 par des conseillers fédéraux¹¹, retire plusieurs centaines d'enfants (leur nombre pourrait atteindre 2000) à leurs parents yéniches et les place dans des familles ou des institutions afin de lutter contre le vagabondage dans une démarche qualifiée aujourd'hui d'eugéniste (Huonker & Ludi, 2009). Des associations de nomades suisses, des Yéniches et Manouches/Sintés demandent à la Confédération, en 2021 et 2024, de reconnaître qu'un «génocide» a été commis à leur égard. Le Conseil fédéral, sur la base d'une expertise juridique d'Oliver Diggelmann (Université de Zurich), reconnaît non pas un génocide mais un «crime contre l'humanité». Il rappelle, en janvier 2025, les excuses du gouvernement de 2013 adressées à l'ensemble des personnes touchées par ces injustices¹².

Les internements administratifs à des fins d'assistance. On estime qu'au moins 20 000 à 40 000 personnes, hommes, femmes et enfants, ont été

11 <https://www.histoiredelasecuritesociale.ch/protagonistes/associations-et-organisations/pro-juventute-pro-senectute-pro-familia-pro-infirmis-et-pro-mente-sana>

12 Gouvernement suisse (20.2.2025). Le Conseil fédéral reconnaît un crime contre l'humanité à l'encontre des Yéniches et des Manouches/Sintés et réitère ses excuses, <https://www.news.admin.ch/fr/nsb?id=104226>

interné·e·s sur décision administrative entre 1930 et 1981 en Suisse. Il s'agit d'enfants de «mères célibataires» (autrement dit, dont le père s'est rendu inconnu) ou de familles pauvres ou considérées comme inaptes à l'éducation. Ces enfants étaient placé·e·s dans des familles souvent paysannes ou dans des foyers. Appelé·e·s *Verdingkinder* en allemand et «orphelins» dans le canton de Vaud, elles et ils devaient travailler en échange de leur hébergement. Des adultes étaient interné·e·s dans des établissements pénitenciers ou des colonies de travail. Les conditions de vie étaient très dures, les abus fréquents, et les personnes concernées sans droit ni défense. Au début du 21^e siècle, des victimes de ces mesures parviennent à se faire entendre. Des recherches approfondies conduites par une Commission indépendante d'expert·e·s (CIE), instituée en 2014 par le Conseil fédéral, mettent en lumière ces pratiques. En 2013, le gouvernement suisse par la voix de Simonetta Sommaruga adresse des excuses aux personnes touchées par ces injustices. Des indemnisations à titre de réparation sont proposées (CIE, 2019, p. 15 s.).

Assistance et coercition. Le FNS a poursuivi les travaux de la CIE. Le Programme national de recherche N° 76 «Assistance et coercition» (2017-2024) a financé 29 projets de recherche portant sur les caractéristiques, les mécanismes et les effets de la politique et des pratiques d'assistance. Ces mesures visaient les personnes appartenant à des classes sociales inférieures et pauvres. Les travaux mettent en évidence les effets de ces pratiques qui portent atteinte à l'intégrité et à l'intégration des personnes visées. Ils portent sur de nombreux domaines employant des travailleurs et travailleuses sociales: l'aide sociale, la psychiatrie, le handicap, la migration, les mesures tutélaires (curatelles). Ces recherches, qui font l'objet de nombreuses publications, pointent l'ingérence publique dans les parcours de vie, la contrainte et la tension entre aide et contrôle (FNS, 2025).

Ces mesures disciplinaires sont longtemps restées un tabou dans la société et dans l'action sociale. Depuis les années 2010, sous la pression de personnes concernées et d'activistes, un important travail de mémoire est maintenant en cours. Institué par les plus hautes instances politiques – le gouvernement suisse –, ce travail se matérialise par des recherches approfondies et, parfois, par des excuses prononcées par les autorités à l'adresse des victimes de ces mesures.

Une volonté de ne pas répéter ces pratiques disciplinaires est largement affichée. Il reste toutefois des améliorations à réaliser si l'on pense aux catégories de personnes aux statuts les plus précaires et les

moins protégées: les personnes demandant refuge, celles sans droits de séjour, sans domicile ou celles pratiquant la mendicité ou emprisonnées, voire les personnes titulaires de prestations d'aide sociale ou en institution. Leurs droits à la sphère privée, à la liberté de décision, leur accès à la formation et à la santé ainsi que leur participation à la vie en société ne sont pas garantis. Des disciplinarisations et des inégalités de droits perdurent dans le travail social. La contrainte reste aujourd'hui un moyen d'action du travail social. Que diront les générations futures des actions des travailleurs et travailleuses sociales et de leur positionnement face à ces politiques ?

Intéressons-nous maintenant aux orientations du travail social. Je propose de distinguer, pour la Suisse, *quatre temps successifs* qui ont donné lieu à des conceptions spécifiques du travail social, chaque temps s'inscrivant dans un contexte socio-économique et idéologique distinct.

62

2.3.2. LE TRAVAIL SOCIAL CONTRIBUE À LA PROSPÉRITÉ (1945–1975)

Le premier temps est celui la période de croissance économique sans précédent allant de 1945 à 1975 environ, appelée parfois les Trente Glorieuses. Durant cette période, l'État social et avec lui le travail social connaît un formidable essor. En Suisse, de nombreuses institutions, services et associations voient le jour. Leurs responsables et les acteurs et actrices politiques s'attellent à former un grand nombre de travailleurs et travailleuses sociales pour divers métiers dans une diversité de cours et d'écoles nouvellement créées. Le travail social commence à se professionnaliser avec l'introduction de méthodes spécifiques. Il se conçoit comme un outil de progrès, une béquille pour les laissés-e-s-pour-compte de la prospérité qu'il s'agit d'éduquer (voir l'encadré suivant).

Encadré 4: Le travail social contribue à la prospérité

ONU, 1959: «Le service social est considéré comme une activité organisée visant à aider à l'adaptation réciproque des individus et de leur milieu social. Cet objectif est atteint par l'utilisation de techniques et de méthodes destinées à permettre aux individus, aux groupes, aux

collectivités de faire face à leurs besoins, de résoudre les problèmes que pose leur adaptation à une société en évolution, et, grâce à une action coopérative, d'améliorer les conditions économiques et sociales. Pour aborder ces problèmes et s'y attaquer de façon rationnelle, il faut recourir à toute une gamme d'activités gouvernementales et non gouvernementales» (Nations unies, 1959, p. 5).

Conseil de l'Europe, 1967: «Le service social est une activité professionnelle spécifique qui vise à favoriser une meilleure adaptation réciproque des personnes, des familles, des groupes et du milieu social dans lequel ils vivent et à développer le sentiment de dignité et de responsabilité des individus, en faisant appel aux capacités des personnes, aux relations interpersonnelles et aux ressources de la collectivité» (Délégués des ministres du Conseil de l'Europe, 1967).

On notera qu'il est encore question de «service social» et non de «travail social».

2.3.3. LE TRAVAIL SOCIAL CRITIQUE LES NORMES DOMINANTES (MOUVEMENTS DE 1968)

Le deuxième temps est celui des mouvements contestataires de la fin des années 1960 et début des années 1970. Situés encore en période de haute conjoncture, ces mouvements proposent une critique radicale du système capitaliste et de l'État. Ils ébranlent le travail social en Europe et en Amérique du Nord au même titre que d'autres institutions, en critiquant ses fonctions de stabilisation du capitalisme et de contrôle social, et en dénonçant l'aide personnelle comme une «ruse du capitalisme». L'encadré 5 présente quelques réflexions critiques sur le travail social typiques de cette période, des positions qui n'étaient pas partagées par l'ensemble des travailleurs et travailleuses sociales.

Encadré 5: Le travail social critique les normes dominantes

«Le travail social s'inscrit à l'intérieur d'une grande fonction qui n'a pas cessé de prendre des dimensions nouvelles depuis des siècles, qui est la fonction de surveillance-correction. Surveiller les individus, et les corriger, dans les deux sens du terme, c'est-à-dire les punir ou les pédagogiser» (Foucault, 1972, p. 695).

«Le service social participe activement à l'euphémisation généralisée des oppositions de classe, il masque sous un nominalisme ostentatoirement

objectif les réalités socio-économiques qu'il affronte, il réduit ces réalités vécues par le "client" à des difficultés d'ordre relationnel, affectif, dont l'origine est à chercher prioritairement dans son histoire familiale.» (Verdès-Leroux, 1978, p. 50). La fonction du service social est d'«assurer l'adaptation à l'ordre établi, compléter la coercition économique par une pression morale visant à faire intérioriser l'absence d'alternative et, au-delà de la résignation, l'adhésion à l'ordre de la domination» (Verdès-Leroux, 1978, p. 52)

L'animation «ne fait que souligner les paradoxes du travail social. [...] Pourquoi ce projet de créer artificiellement de la socialité? N'est-ce pas avouer que l'on a d'abord détruit la vie? [...] Ne s'agit-il pas en réalité de réprimer des formes d'expression "sauvages" qui pourraient mettre en danger les pouvoirs institués?» (Esprit, 1972, p. 802.)

Un ouvrage célèbre dans les pays germanophones, *Soziale Arbeit unter kapitalistischen Produktionsbedingungen*, identifie cinq fonctions du travail social: la reproduction de la force de travail; l'éducation à l'éthos du travail et à la responsabilité individuelle; la dissimulation des inégalités sociales par l'attribution d'aides; la protection de la société contre des comportements déviants; l'adaptation des individus aux structures et la normalisation (Hollstein & Meinhold, 1980, p. 205 s.).

64

Dans cette conception, les travailleurs et les travailleuses sociales doivent se solidariser avec les destinataires au travers d'une conscientisation visant une révolte, voire une révolution. Elles et ils s'engagent pour changer les institutions et la société.

Cette critique politique centrée sur les structures modifie profondément les institutions sociales, plus particulièrement dans le secteur des institutions résidentielles. En Allemagne et dans la partie germanophone de la Suisse, la critique s'organise dans un mouvement appelé *Heimkampagne* (campagne foyers et institutions). Cette campagne est liée à d'autres mouvements demandant la désinstitutionalisation: le mouvement antipsychiatrique et *Aktion Strafvollzug* (action prison), ainsi que les mouvements de jeunesse. Tous ces mouvements dénoncent l'autoritarisme de l'establishment et luttent pour des espaces autogérés, une sexualité et des modes de vie libérés. Dans le domaine de l'action sociale, ces mouvements critiquent les mesures disciplinaires et plaident pour des interventions ambulatoires plutôt que dans des institutions résidentielles (Wolfensberger, 2024). Plusieurs

études historiques récentes rendront justice aux critiques d'autoritarisme (voir l'encadré 3).

2.3.4. LE TRAVAIL SOCIAL VISE L'AUTONOMIE ÉCONOMIQUE DE L'INDIVIDU (NÉOLIBÉRALISME, FIN DES ANNÉES 1980)

Le troisième temps est celui du néolibéralisme qui s'amorce en Suisse vers la fin des années 1980. La droite politique transforme les conditions d'accès aux prestations sociales en renforçant la pression à l'emploi et le contrôle. La logique du projet (Boltanski & Chiapello, 1999) et la responsabilité individuelle sont accentuées. Les prestations s'accordent en fonction d'un jugement sur le mérite individuel dans le contexte de politiques dites d'activation. La fonction de sélection du travail social est intensifiée. Il s'agit, d'une part, d'accorder des prestations parfois substantielles aux personnes pour lesquelles un « retour sur investissement » est escompté et, d'autre part, d'accorder des aides minimales à la survie aux personnes identifiées comme inaptes à trouver elles-mêmes un revenu. Les professionnel·le·s du travail social ont pour mandat de distinguer les deux catégories et de responsabiliser les destinataires afin qu'elles et ils retrouvent leur autonomie économique pensée comme également accessible à toute personne (voir l'encadré suivant). L'injonction à la solidarité intrafamiliale fait partie de ce renvoi à la responsabilité privée (Besson et al., 2024, p. 218). L'essentiel étant, dans cette logique, de s'affranchir de toute aide publique.

65

Encadré 6: Le travail social vise l'autonomie économique de l'individu

«Intervenir auprès des classes sociales et des catégories populationnelles les plus dominées en faisant appel hier aux travailleurs sociaux, aujourd'hui de surcroît aux psychologues, permet d'afficher une préoccupation publique qui relève toutefois de la sollicitude plutôt que de la solidarité» (Fassin, 2004, p. 184).

«L'objectif du social n'est plus d'intégrer des individus dans des groupes stables d'appartenance, mais plutôt de produire, à partir de la formulation d'un projet, de la capacité à prendre place socialement parmi les autres. Une solidarité de nature différente qui ne vise pas d'abord l'intégration, mais la responsabilisation individuelle» (Astier, 2010, p. 39).

2.3.5. LE TRAVAIL SOCIAL VISE L'INSERTION SOCIALE (MULTICRISES, ANNÉES 2020)

66

Dès les années 2020 environ, en Suisse comme ailleurs, des phénomènes tels que le réchauffement climatique, des guerres, des déplacements massifs de personnes, des pandémies, des régimes autoritaires, l'accroissement des inégalités et des politiques de caisses vides se cumulent et se renforcent à un rythme rapide. Une situation instable, créatrice de fortes inquiétudes, telle que la Suisse ne l'a pas connue depuis longtemps, en résulte. Ces phénomènes – ces menaces, ces crises – accentuent les problèmes sociaux et impactent la protection sociale. Alors qu'il est délicat de caractériser le travail social de cette période par manque de recul, je proposerais de retenir comme caractéristique l'objectif de l'insertion sociale. Favoriser le « lien social » (et précisément pas une pleine intégration professionnelle) par diverses mesures est, somme toute, un but modeste et consensuel qui ne devrait heurter personne. De même, afficher cet objectif masque les fonctions de contrainte, de contrôle, d'exclusion et de maintien des inégalités qui continuent à caractériser, aussi, le travail social. Cette conception va de pair avec une mise en cause du principe du droit et une incertitude concernant la professionnalité de l'action sociale. J'observe une résurgence d'approches relevant de la charité (et non du droit universel) pratiquées par des bénévoles et des auxiliaires (et non des professionnel-le-s qualifié-e-s) avec une approche humanitaire d'aide d'urgence à la survie¹³ (et non une action dans la durée visant une amélioration durable de la situation).

2.4. SYNTHÈSE DU CHAPITRE. DAMES PATRONNESSES, ASSISTANTES SOCIALES ET DOCTORANTES

Ce chapitre montre la lente construction durant le 20^e siècle de ce que l'on désigne aujourd'hui comme travail social. Issues de cours pour femmes de la bourgeoisie, les formations ont pris un formidable essor dans le contexte de la période de haute conjoncture après 1945.

¹³ L'aide alimentaire est un exemple de cette logique. Elle est parfois couplée à une velléité d'éviter du gaspillage.

Elles se sont développées simultanément à la création de nombreux organismes de la protection sociale (association, services, foyers) demandant du personnel formé. Les premières professionnelles du travail social, des assistantes sociales, ont alors été rejointes par des éducateurs et éducatrices spécialisées (sociales dès 2005) et des animateurs et animatrices socioculturelles. Les échanges internationaux notamment soutenus par l'ONU, ont fortement contribué à la constitution pratique et théorique du travail social en Suisse. Dans certaines régions francophones de la Suisse, les formations des éducatrices de la petite enfance et les maîtres et maîtresses socioprofessionnelles étaient dispensées, durant un temps, au même niveau que les trois métiers historiques du travail social.

Plus récemment, plusieurs formations spécifiques sont venues s'ajouter à ce qui reste un « conglomérat » de métiers, résultat toujours provisoire de controverses et de rapports de force sur la question de savoir ce qu'est ou doit être le travail social. L'ensemble des formations sont désormais inscrites dans et reconnu par la systématique suisse des formations professionnelles et des études supérieures et s'acquièrent dans tout l'éventail des cursus, d'un apprentissage bref jusqu'au doctorat.

67

Le chapitre montre que différentes conceptions du travail social se sont succédé sans jamais s'annuler. Ainsi, l'ancienne figure des « dames patronnesses », ces femmes bourgeoises faisant œuvre de bienfaisance en imposant leurs valeurs, ancêtres des travailleuses sociales, existe toujours aujourd'hui, par exemple dans les activités de l'Ordre de Malte, une association caritative chrétienne¹⁴.

POUR APPROFONDIR

Commission indépendante d'experts (CIE). (2019). *La mécanique de l'arbitraire. Internements administratifs en Suisse 1930–1981. Rapport final* (Vol. 10B). Chronos. <http://www.cie-internements-administratifs.ch>

14 Service Hospitalier de l'Ordre de Malte en Suisse (SHOMS). <https://shoms.ch/fr>

Dictionnaire historique de la Suisse (DHS) en ligne (dès 2002). <https://hls-dhs-dss.ch/fr>

Matter, S. (2011). *Der Armut auf den Leib rücken. Die Professionalisierung der Sozialen Arbeit in der Schweiz (1900-1960)*. Chronos.

CHAPITRE 3

POLITIQUE SOCIALE ET ORGANISATION DE L'ACTION SOCIALE

L'exercice du travail social s'inscrit dans un contexte géographique et historique donné – la politique sociale. Loin d'être immuable, la politique sociale est socialement construite, modulée par les rapports de force en présence. Elle est cadrée par des conventions internationales et, à l'échelle nationale, cantonale et communale, par des constitutions, des lois et règlements, décidés par les instances démocratiques: les faiseurs et faiseuses de loi, des personnes élues par les citoyen-ne-s. C'est ce contexte légal et organisationnel qui définit les prestations, les cercles de destinataires et les ressources. Tout aussi déterminantes sont les institutions et les personnes qui mettent en œuvre la politique sociale: une multitude d'organismes publics, des fondations, des associations et des entreprises à but lucratif ainsi que leurs personnels dont les professionnel-le-s du travail social. Ces organismes et ces personnes, dans leur travail quotidien, façonnent la politique sociale, maintiennent ses logiques, l'innovent et la transforment. L'État est l'instance sensée concevoir et veiller à la réalisation de la politique sociale, soit en gérant lui-même certaines tâches, soit en les déléguant à divers organismes.

69

Autrement dit, la politique sociale cadre les conditions de production du travail social. Comprendre ses logiques et ses institutions permet non seulement d'orienter le public vers les prestations auxquelles il a droit, mais également d'envisager de la développer.

De nombreuses questions se posent: quelles instances construisent la politique sociale? Comment le font-elles? Sur quels principes se fonde la politique sociale? Comment est-elle organisée, et comment se répartissent les responsabilités? Quels organismes en sont les porteurs?

C'est de telles questions que traite ce chapitre. Il se structure en quatre parties.

La première partie présente les modalités de construction de la politique sociale avec les acteurs et actrices en présence dans le contexte de l'organisation politique suisse.

La deuxième partie livre un aperçu des grands dispositifs de la protection sociale, à savoir les assurances sociales et les prestations sous condition de ressources.

La troisième partie décrit l'organisation de l'action sociale et la répartition des tâches et compétences entre différentes instances. Elle met le projecteur sur les débats et les controverses quant à savoir qui des entités publiques ou «privées» est mieux à même de réaliser l'action sociale.

La quatrième partie présente un portrait chiffré des organismes de l'action sociale, leur nombre, leurs statuts juridiques, leur taille ainsi que les évolutions en cours.

3.1. CONSTRUCTION DE LA POLITIQUE SOCIALE

Où se décide – se discute et se dispute – la politique sociale? Quels sont les acteurs et actrices qui en définissent les logiques? Ces acteurs et actrices sont de divers ordres: les institutions démocratiques – les législatifs et les exécutifs, premier et deuxième pouvoir – avec le corps électoral, mais aussi les différents types d'associations d'intérêt. Je ne traite ni de la jurisprudence, ni des médias, le troisième et le quatrième pouvoir en démocratie, aptes à influencer les pratiques.

Commençons par les deux grands principes qui structurent l'État helvétique: le fédéralisme et la subsidiarité. Il en résulte une organisation complexe.

3.1.1. FÉDÉRALISME ET SUBSIDIARITÉ

Le principe du *fédéralisme* désigne en Suisse la répartition du pouvoir politique entre trois niveaux: la Confédération, les 26 cantons et les 2121 communes¹. Il est issu de la construction nationale de la Suisse qui a vu se fédérer des États autonomes locaux (les cantons) tout en se dotant de règles nationales dans certains domaines. Les cantons restent souverains «en tant que leur souveraineté n'est pas limitée par la Constitution fédérale et exercent tous les droits qui ne sont pas délégués à la Confédération» (CF, 1999, art. 3). À leur tour, les cantons peuvent déléguer certaines tâches aux communes. Chacun des 26 cantons s'est doté d'une constitution dont découle sa législation spécifique. Quant aux communes, elles étaient, et restent dans certaines régions, largement autonomes en matière d'action sociale, d'équipements scolaires, culturels ou autres. Cette organisation aboutit à une multiplicité de dispositifs, de modalités d'organisation et de prestations mis en œuvre dans un enchevêtrement de compétences et, partant, à des différences importantes d'un canton ou d'une commune à l'autre.

71

Quant au principe de *subsidiarité*, il consiste à attribuer la responsabilité à la plus petite entité en mesure de l'assumer. Ainsi, en matière de protection sociale et de droits sociaux, l'État n'intervient qu'«en complément de la responsabilité individuelle et de l'initiative privée» (Constitution fédérale, 1999 art. 41). L'individu et sa famille interviennent en premier lieu, l'initiative privée en second lieu, alors que l'État n'intervient qu'en dernier ressort si les autres entités ne peuvent assumer la tâche. Dans la réalité, la responsabilité est, le plus souvent, partagée, et ceci à des degrés variables et changeants. Ce système de *welfare mix* (voir Henriksen et al., 2008), mêlant l'État, l'économie privée, le secteur associatif et la responsabilité individuelle, est source de négociations politiques permanentes. Qui est responsable, qui paie, quelles prestations doivent être délivrées, à quelles conditions et à quelles catégories de personnes? Ces questions sont débattues sans fin.

1 Les 2121 communes de la Suisse au 1.1.2025. OFS. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/cartes.assetdetail.33807962.html>

3.1.2. LE POIDS DES ÉLECTEURS ET ÉLECTRICES

La démocratie semi-directe suisse donne aux citoyens et aux citoyennes depuis 1971 – statut dont sont exclues sur le plan fédéral les personnes sans passeport suisse – un large pouvoir décisionnel. Elles et ils décident directement des propositions les plus diverses dans tous les domaines: faut-il laisser les cornes aux vaches? Faut-il limiter le nombre d'étrangers? Doit-on construire de nouvelles autoroutes? L'encadré suivant liste les votations fédérales de l'année 2024 en matière de politique sociale.

Encadré 7: Votations populaires fédérales concernant directement l'action sociale (2024)

3 mars, deux initiatives populaires: Mieux vivre à la retraite (initiative pour une 13^e rente AVS), acceptée; Pour une prévoyance vieillesse sûre et pérenne (initiative sur les rentes), refusée.

9 juin, deux initiatives populaires: Maximum 10% du revenu pour les primes d'assurance-maladie (initiative d'allègement des primes), refusé; Pour des primes plus basses. Frein aux coûts dans le système de santé (initiative pour un frein aux coûts), refusé.

22 septembre, modification d'une loi: Réforme de la prévoyance professionnelle, refusé.

24 novembre, modifications du Code des obligations et d'une loi: CO, droit du bail: sous-location, refusé; résiliation pour besoin propre, refusé. Loi sur l'assurance maladie: financement uniforme des prestations LaMal, accepté.

C'est aussi le corps électoral qui désigne ses représentant·e·s dans les instances démocratiques communales, cantonales et fédérales – les personnes qui font les lois et règlements et qui accordent, ou non, des financements. Dans l'action sociale comme ailleurs, les décisions se fabriquent par le poids des individus qui ont le droit de vote et d'élection et qui l'utilisent, mais plus encore, lorsqu'elles et ils se regroupent en un collectif qui crée un rapport de force permettant de défendre leurs intérêts et idées. Ces collectifs se constituent sous forme de mouvements et de partis politiques, de syndicats et d'associations professionnelles, de lobbies. Ces organisations peuvent se focaliser sur une thématique: climat et biodiversité, genre, droits humains, réfugié·e·s, vieillesse, par exemple. Je les appellerai ici des associations d'intérêt.

3.1.3. LES ASSOCIATIONS D'INTÉRÊT

Divers types d'organisations contribuent à la fabrication de la politique. Elles développent des idées, défendent des intérêts et interviennent dans les débats publics; elles organisent et mettent en œuvre la politique dans un secteur donné. En plus des partis politiques, un grand nombre d'associations sont à compter parmi de telles organisations. Le *Manuel de la politique suisse* les nomme des associations d'intérêt (Mach, 2014). Elles sont aussi appelées des groupes de pression ou des lobbies. Je distingue quatre types d'associations d'intérêt: celles regroupant les employé·e·s, celles regroupant les employeur·e·s, celles regroupant les usagers/usagères et enfin celles se consacrant à une thématique particulière (voir l'encadré suivant). Ces organisations visent, selon leur type, plutôt les relations économiques (employeur-employé), ou plutôt les relations politiques (défense d'une cause, projet de société), sachant que les deux aspects sont liés. Ainsi, une association d'employé·e·s peut défendre à la fois les conditions de travail et sa propre conception de la politique de son secteur.

73

Les possibilités pour s'engager et défendre des idées ne manquent donc pas pour les citoyen·ne·s dont les travailleurs et travailleuses sociales.

Dans l'action sociale, les associations d'intérêt occupent une place importante. Fortes d'un poids politique et organisationnel certain (Grand, 2015), elles participent aux débats politiques en recourant aux instruments de la démocratie (réponses aux consultations, référendums, initiatives, votations, élections) ou par des moyens extraparlimentaires telles que la presse, des manifestations publiques ou des études.

Encadré 8: Les associations d'intérêt dans l'action sociale classées selon les quatre types (exemples)

Associations d'employé·e·s subdivisées en deux types: a) associations syndicales (centrées sur les conditions de travail): Syndicat des services publics SSP-VPOD; b) associations professionnelles (centrées sur les professions): AvenirSocial.

Associations d'employeurs (patronales). Association vaudoise des organisations privées pour personnes en difficulté AVOP; Inso (handicap); Curaviva (hébergement); Integras (enfance et jeunesse).

Associations d'usagers et d'usagères, de leurs parents ou représentant-e-s (aussi: associations d'entraide). Exemples: Insieme (parents et personnes avec un handicap); ATD Quart Monde (Agir toutes et tous pour la dignité); Alcooliques Anonymes AA; Avivo (retraité-e-s); Association de défense des chômeurs et des chômeuses ADC.

Associations thématiques (aussi: association de branche, association spécialisée, association professionnelle; *Fachverband* ou *Branchenverband*). Exemples: Insertion Suisse; Organisation suisse d'aide aux réfugiés OSAR; Conférence suisse des institutions d'action sociale CSIAS (aide sociale); Association faïtière suisse pour l'animation socioculturelle enfance et jeunesse (AFAJ).

Certaines associations regroupent, sur le plan régional, national ou international, plusieurs organismes d'un secteur donné. Elles sont, pour cette raison, appelées des organisations faïtières (*Dachverbände*).

3.1.4. L'EXPÉRIENCE DE LA PANDÉMIE DE COVID-19

Aux acteurs et actrices qui construisent structurellement la politique sociale est venue s'ajouter une invitée surprise: la pandémie de Covid-19. Cette pandémie a permis d'étendre certaines prestations de protection sociale avec une rapidité, dans une envergure et avec un consensus politique insoupçonnés (Keller, 2025). Voyons cela de plus près.

Entre février 2020 et fin 2021, la Suisse est touchée, comme d'autres pays, par une pandémie due à un nouveau Coronavirus. L'État fédéral prend des mesures de protection de la population – confinement, fermeture des écoles et entreprises, mesures de distanciation, port de masques, tests. La Confédération, les cantons et les communes accordent rapidement de multiples aides à hauteur de milliards de francs pour atténuer les conséquences économiques de la pandémie avec ce slogan: aides rapides sans bureaucratie. Les aides s'adressent à certaines catégories de personnes et à certains secteurs de l'économie. Les conditions d'accès et les prestations de l'assurance chômage et de l'assurance perte de gain sont immédiatement élargies; des crédits et d'autres paquets de sauvetage sont accordés. La protection sociale suisse se révèle, de manière inattendue, capable d'élargir ses prestations très rapidement, voire d'être généreuse.

Pendant la pandémie se développe aussi un autre type de prestations: l'aide humanitaire à la survie – la charité. Elle prend la forme d'innombrables initiatives de communes, d'institutions et de particuliers qui proposent des paquets d'aide alimentaire, des hébergements d'urgence, des aides de voisinage. Certains organismes coordonnent l'engagement de bénévoles ou mettent des informations à disposition par le biais d'une multitude de plateformes et de numéros d'urgence. Ces aides sont souvent mises en œuvre avec la participation de bénévoles à la recherche d'une activité dans ce contexte de crise. Le tout avec une couverture médiatique importante et bienveillante, et très généralement avec des soutiens financiers substantiels de l'État et des communes. Ainsi, les aides privées et publiques, la charité et le droit, les aides spontanées et professionnelles s'entremêlent en un mélange inextricable.

Durant la pandémie, les problèmes sociaux et les inégalités deviennent plus visibles et font l'objet d'une prise de conscience publique accrue. La crise montre qu'un consensus politique peut apparaître rapidement et permettre de développer des protections sociales. Dans le même temps, elle révèle qu'en raison de lacunes dans la protection sociale, toutes les personnes ne sont pas couvertes. Le non-recours aux prestations sociales fait notamment l'objet d'un large débat et la couverture des besoins existentiels est considérée avec plus de respect. La protection sociale apparaît comme une tâche publique nécessaire et légitime; la solidarité n'est plus un gros mot contre la gauche politique (par exemple Gamba et al., 2020).

75

Il est néanmoins tout à fait remarquable d'observer que, pendant la pandémie et pour la durée de celle-ci, plusieurs cantons et (grandes) communes introduisent de nouvelles formes de garantie du minimum vital pour des catégories de personnes jusqu'alors exclues des prestations de sécurité sociale: les personnes sans droit de séjour (les sans-papiers), celles dans des conditions de travail précaires (les salarié·e·s intermittent·e·s, ceux et celles de la culture, les employé·e·s domestiques, les étudiant·e·s) ou encore les personnes sans passeport suisse qui risquent l'expulsion suite à la perception de prestations sociales. Certains de ces nouveaux dispositifs sont maintenus après la crise (Keller, 2025).

Il est trop tôt pour savoir si, et dans quelle mesure, la pandémie aura modifié durablement la politique sociale; des recherches sont en cours à ce sujet (par exemple Rosenstein, 2023).

3.2. ASSURANCES SOCIALES ET PRESTATIONS SOUS CONDITION DE RESSOURCES

Un grand nombre de destinataires de l'action sociale, avec leurs familles, ont besoin de prestations sociales pour couvrir tout ou partie de leurs besoins de base. Nombreux sont ainsi les travailleurs et travailleuses sociales, dans divers contextes organisationnels, appelé·e·s à aider les personnes à accéder à leurs droits en la matière, raison pour laquelle je présente succinctement ces dispositifs².

76

Les prestations sociales prennent deux formes: des versements financiers aux personnes ainsi que diverses autres formes d'aides ou de mesures. Ces prestations sont accordées notamment soit dans le cadre des assurances sociales, soit en tant que prestations sous condition de ressource. Elles sont délivrées par des institutions publiques ou des organismes privés mandatés. L'encadré 9 en donne un aperçu.

Encadré 9: Assurances sociales, prestations sous conditions de ressources et fondations

Les huit assurances sociales fédérales: Assurance vieillesse et survivants (AVS); Assurance invalidité (AI); Prévoyance professionnelle (LPP); Allocations pour perte de gain (APG); Allocations familiales (AF); Assurance maladie (LAMal); Assurance accidents (AA); Assurance chômage (AC).

Les principales prestations sous condition de ressources, destinées à combattre la pauvreté: prestations complémentaires à l'AVS-AI (PC AVS-AI); subsides de l'assurance maladie (subsides LAMal); aide sociale; avances sur pensions alimentaires; allocations de logement; bourses d'études. Inventaire complet: <https://www.sozialhilfeiws.bfs.admin.ch/ibs/daten/InventarErgebnisseView.xhtml>

² Pour une présentation et analyse détaillées et systématiques, voir le *Manuel de politique sociale suisse* (Tabin, 2025).

Les *fonds et fondations privées* sont nombreuses. L'information n'est pas facilement accessible. Voir par domaine dans les cantons et communes et sous: Guide social romand, chercher par domaine (www.guidesocial.ch/); SwissFoundations, www.swissfoundations.ch; Liste des adresses utiles de l'Hospice général, Genève, <https://www.hospicegeneral.ch/fr/une-adresse-utile-ariane-la-cle>.

La protection sociale a été construite sans coordination au fil du 20^e siècle par une multitude d'organismes et de financements publics et privés. Plutôt que d'un système, il s'agit d'un «empilement de dispositifs hétéroclites développés pour des groupes spécifiques de population» (Tabin, 2020, p. 505). Aujourd'hui comme hier, différentes catégories de personnes bénéficient de protections inégales. La protection est fonction de la nationalité et du statut de séjour, de la stabilité et du type d'emploi, du secteur économique, du genre et de la division sexuée du travail, de la cause de la perte de revenu et, parfois, du mérite attribué à la personne. Les mieux protégés sont les personnes au bénéfice d'un titre de séjour stable, les hommes et les travailleurs et travailleuses régulières.

77

Les assurances sociales restent largement axées sur deux modèles défectueux: premièrement, le modèle de l'homme gagne-pain (*male breadwinner*) qui pense la protection selon une division sexuée du travail. Dans ce modèle, l'homme salarié pourvoit aux ressources économiques de la famille tandis que la femme est chargée du travail non payé d'éducation et de la tenue du ménage. Deuxièmement, la protection se fonde sur des situations stables en matière de famille, d'emploi et de séjour. Les réalités et les pratiques contemporaines ne correspondent plus à ces principes, avec pour conséquences des lacunes dans la protection sociale des femmes notamment (par exemple Togni, 2015).

Fondamentalement, la protection sociale représente le point de rencontre d'intérêts et de points de vue divergents. Elle est «parfois liée à des intérêts privés, parfois à l'intérêt public, parfois encore aux intérêts divergents des employeurs ou des employé·e·s». La politique sociale se situe dans un champ de tensions entre «la lutte pour le maintien de l'ordre social établi à l'un de ses pôles et le projet d'une société égalitaire, socialiste, à l'autre» (Gobet, 2015, p. 43 et 76). Ainsi, la protection sociale exprime tout à la fois la solidarité et la cohésion sociales et rend possible

la participation démocratique. Il existe, écrit Jean-Pierre Tabin, un lien étroit entre capitalisme, processus de construction des nations et État social (Tabin, 2015a, p. 48).

3.2.1. LES ASSURANCES SOCIALES

78

En Suisse, la plupart des assurances sociales fédérales ont été mises en place après 1945 avec l'instauration de l'assurance vieillesse et survivants (AVS) en 1946 jusqu'à l'introduction d'une allocation en cas de maternité en 2005 et de paternité en 2021 (aujourd'hui « à l'autre parent »). Certaines assurances sociales sont financées par les cotisations des employeur·e·s et des employé·e·s et complétées, dans une mesure variable, par des contributions publiques. D'autres assurances, notamment l'assurance maladie, se financent essentiellement par des cotisations et contributions individuelles. Chaque assurance sociale – aujourd'hui au nombre de huit (voir l'encadré 9) – protège certaines catégories de personnes et certains risques et en exclut d'autres ou les protège dans une moindre mesure. Les prestations ne couvrent jamais la totalité du revenu perdu, ce qui les rend insuffisantes pour des personnes avec des bas salaires. La durée de la prestation est généralement limitée ou soumise à révision, à l'exception des assurances vieillesse.

Les assurances sociales attribuent des prestations financières aux assuré·e·s. Certaines parmi elles (notamment les assurances chômage, accident et invalidité) comprennent, de plus, diverses aides et mesures de bilan, de conseil, de formation et de placement qui peuvent être imposées aux bénéficiaires. Ces mesures peuvent être mises en œuvre par des travailleurs et travailleuses sociales. En outre, certaines assurances (invalidité, vieillesse, accident) (co-)financent des organismes de l'action sociale, dont l'hébergement et la formation du personnel.

Notons encore que la mise en œuvre des prestations d'assurance, malgré leur statut fédéral et généralement obligatoire, est partiellement laissée aux cantons, ce qui crée certaines inégalités et entame leur lisibilité. Ces inégalités régionales accentuent le constat: la protection sociale ne couvre pas tout le monde de la même manière (Tabin, 2022), et tous les besoins ne sont pas couverts, loin de là.

3.2.2. LES PRESTATIONS SOUS CONDITION DE RESSOURCES, LES FONDS ET LES FONDATIONS

Lorsque les prestations d'assurance s'avèrent insuffisantes, inexistantes ou hors d'accès dans un délai rapide pour pallier l'absence de revenu, les personnes peuvent obtenir des prestations «sous condition de ressources», ou «au besoin» (voir l'encadré 9). Comme leur nom l'indique, ces prestations ne sont accordées qu'aux personnes dont le revenu est inférieur à un seuil défini. Elles assurent un minimum vital défini différemment pour chacune de ces prestations. Pour certaines, une loi fédérale fixe un montant minimum. Les prestations sous condition de ressource sont financées par l'impôt et mises en œuvre par les cantons. Certaines d'entre elles, notamment l'aide sociale, comprennent diverses aides et mesures de bilan, de formation, de placement et d'accompagnement.

79

Les plus connues sont les prestations complémentaires (PC) aux rentes AVS et AI et aux familles, les subsides à l'assurance maladie ainsi que l'aide sociale. Des fonds et fondations privés peuvent encore être sollicités pour des aides ponctuelles, parfois considérables.

La mise en œuvre des prestations sous condition de ressources est attribuée aux cantons. Certains en délèguent la compétence aux communes. Ces prestations sont d'une grande diversité et l'accès à l'information est malaisé. Dès lors, les inégalités sont marquées.

3.2.3. UN AGENCEMENT COMPLEXE QUI RÉDUIT LA PAUVRETÉ

Ces dispositifs façonnent un paysage d'une grande complexité et plutôt opaque, ce qui pourrait expliquer, du moins en partie, le non-recours aux prestations sociales (les personnes remplissent les conditions, mais ne font pas valoir leur droit). Le taux de non-recours atteint dans le secteur de l'aide sociale entre 30 % et 40 % selon les études (Fluder et al., 2020; Hümbelin et al., 2023). Malgré ces limites, les transferts sociaux (prestations des assurances sociales et prestations sous condition de ressource) protègent une part importante de la population résidente (voir l'encadré suivant).

Selon les calculs de l'OFS, ils réduisent le taux de pauvreté de moitié³.

Encadré 10: Nombre et taux des personnes qui perçoivent les principales prestations sociales, Suisse

Le nombre total de personnes qui perçoivent une prestation de transferts sociaux n'est pas connu en raison de la multitude de dispositifs et du cumul possible (exemple: une personne rentière AI perçoit une PC et un subside LaMal). Voici les données pour les dispositifs fédéraux les plus importants.

AVS-AI: 2 594 748 personnes perçoivent une rente AVS et 254 236 personnes adultes une rente AI. Ces rentes ne couvrant pas le minimum vital, 225 872 personnes perçoivent des PC AVS (12,2 % des rentières et rentiers AVS) et 121 843 des PC à l'AI (49,2 % des rentiers AI)⁴.

Allocations familiales, assurance-chômage et subsides LaMal: 1912 110 personnes perçoivent des allocations familiales (2023). 290 402 personnes perçoivent des prestations de l'assurance-chômage (2024). Les primes d'assurance maladie sont réduites pour 27,5 % des assuré·e·s (2023)⁵.

Aide sociale: 249 700 personnes perçoivent des prestations d'aide sociale (2,8 % de la population) (2023)⁶.

L'importance de la protection sociale est mesurée par les Comptes globaux de la protection sociale (CGPS)⁷. En 2023, en Suisse, les dépenses

3 OFS (2022). Pauvreté et privations. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/situation-economique-sociale-population/bien-etre-pauvrete.assetdetail.30865487.html>

4 OFAS (2025). Assurances sociales en Suisse. Statistique de poche 2025, [https://www.bsv.admin.ch/dam/bsv/fr/dokumente/themenuebergreifend/statistiken/TP_BSV_2025_DE.pdf.download.pdf/Assurances sociales en Suisse \(Statistique de poche 2025\).pdf](https://www.bsv.admin.ch/dam/bsv/fr/dokumente/themenuebergreifend/statistiken/TP_BSV_2025_DE.pdf.download.pdf/Assurances%20sociales%20en%20Suisse%20(Statistique%20de%20poche%202025).pdf)

5 OFAS (2025). Assurances sociales en Suisse. Statistique de poche 2025, [https://www.bsv.admin.ch/dam/bsv/fr/dokumente/themenuebergreifend/statistiken/TP_BSV_2025_DE.pdf.download.pdf/Assurances sociales en Suisse \(Statistique de poche 2025\).pdf](https://www.bsv.admin.ch/dam/bsv/fr/dokumente/themenuebergreifend/statistiken/TP_BSV_2025_DE.pdf.download.pdf/Assurances%20sociales%20en%20Suisse%20(Statistique%20de%20poche%202025).pdf)

6 OFS (2024). Bénéficiaires de l'aide sociale en 2023, <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/actualites/quoi-de-neuf.assetdetail.33106185.html>

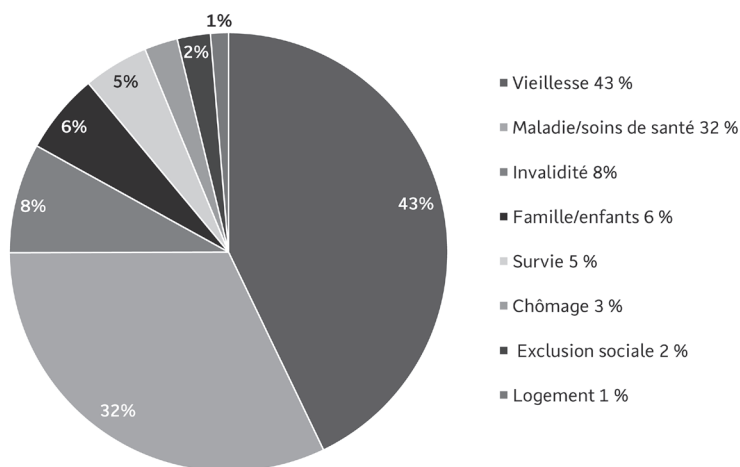
7 Les Comptes globaux de la protection sociale (CGPS) sont une statistique de synthèse. Ils renseignent sur les flux financiers, recettes et dépenses de la protection sociale en Suisse et en comparaison internationale. Les dépenses incluent notamment les prestations sociales: celles-ci sont ventilées selon les risques et besoins qu'elles visent à couvrir (vieillesse, invalidité, soins de santé,

pour les prestations sociales ont atteint 214 milliards de francs, ce qui correspond à un quart (26,6%) du produit intérieur brut (PIB) (OFS, 2024e), une proportion inférieure à celle des pays limitrophes. Un quart du PIB revient à dire qu'un franc sur quatre est dépensé à titre de protection sociale en Suisse.

Les prestations sociales concernent très majoritairement deux fonctions: la vieillesse et la maladie (voir le graphique suivant). On relèvera la part marginale de la fonction «exclusion sociale» (2% du total des prestations) qui concerne principalement l'aide sociale. Les prestations en cas de chômage sont, quant à elles, également peu significatives en proportion puisqu'elles représentent 3% seulement de l'ensemble des prestations attribuées.

Graphique 1: Répartition des prestations de protection sociale par fonction, Suisse, 2023 (OFS, 2024e)

81



On notera que la controverse politique n'est pas proportionnelle à l'importance économique du dispositif. La légitimité des prestations d'aide sociale et de l'assurance-chômage est régulièrement mise en cause depuis plusieurs années, alors que leur part dans les prestations sociales est modeste face à celles pour la vieillesse et la maladie.

3.3. ORGANISATION DE L'ACTION SOCIALE

L'action sociale est mise en œuvre par un grand nombre d'organismes (services, centres, foyers, etc.) qui délivrent une multitude de prestations d'aides financières, de conseil, d'encadrement, d'hébergement, d'éducation, d'intégration, etc. Ces prestations sont mises en œuvre conformément aux principes du fédéralisme, de la subsidiarité et du *welfare mix* par une grande diversité d'acteurs de divers types: des organisations publiques fédérales, cantonales et communales, des associations, des fondations et des entreprises à but lucratif ou encore des intervenant·e·s travaillant en indépendant·e·s sur mandat. Sans oublier la contribution des individus et des familles, plus particulièrement des femmes, ainsi que de l'entraide privée en dehors d'un cadre organisationnel.

- 82 Chaque instance, chaque organisme cherche à imposer ses propres valeurs et idéaux, ses logiques financières et fiscales et ses priorités en tentant d'en retirer le plus grand bénéfice (budgétaire, idéologique, soutien de l'électorat, consolidation de sa position, innovation) possiblement avec un minimum de ressources.

De cette complexité découlent des questions loin d'être abstraites: quelle instance doit (peut) décider de délivrer une prestation? Quel est son pouvoir d'action pour définir une prestation et ses critères d'accès? Qui fait quoi, et comment font les organisations pour se répartir – se disputer, se renvoyer – les tâches et les compétences, les coûts et les bénéfices de leur action? Avec quels termes sont désignés les organisations? Quelles coordinations existent, et quelle instance se charge de la planification?

Pourquoi faut-il s'intéresser à ces questions? C'est parce qu'elles cadrent le travail social et il importe de bien les identifier pour agir professionnellement, intervenir sur ses conditions de production et, éventuellement, les améliorer.

Commençons par identifier les quatre statuts juridiques des organismes de l'action sociale.

3.3.1 LES QUATRE STATUTS JURIDIQUES

L'une des caractéristiques déterminantes des organismes est leur forme – ou statut – juridique. La forme juridique permet d'identifier les responsabilités, l'autonomie décisionnelle, le financement ou encore les conditions de travail – du moins partiellement comme nous allons le voir. C'est aussi le statut juridique qui informe sur l'orientation de l'organisme qui peut, quant à elle, relever d'un but idéal, militant, d'utilité publique ou lucratif.

Une première distinction s'opère entre secteur public et secteur privé. Elle est parfois pensée comme l'unique ou la plus déterminante. Or, la réalité est plus complexe. Le statut privé se subdivise en trois statuts de natures différentes. Quant au statut public, il regroupe plusieurs formes. En me référant aux définitions de l'OFS et à sa statistique des entreprises (STATENT), je propose de distinguer quatre formes juridiques:

83

- Les organismes publics (instituts de droit public; administrations cantonales, de district, communale et d'une corporation de droit public; entreprises publiques cantonales, de district, communales, d'une corporation de droit public);
- les associations;
- les fondations;
- les sociétés privées (raison individuelle, sociétés simples, en nom collectif, en commandite, anonyme, à responsabilité limitée, coopérative).

L'encadré ci-dessous présente quelques exemples.

Encadré 11: Les quatre statuts juridiques de l'action sociale (exemples)

Organismes publics: les services et établissements des administrations publiques de la Confédération, des cantons et des communes (État) sont régis par les lois idoines. Exemples: Services sociaux régionaux du canton du Jura; Centres de vie infantine, Lausanne.

Associations: les associations sont régies les art. 60-79 du Code civil suisse. Elles sont créées par des citoyen·ne·s (personnes concernées, solidaires, familles). Exemples: Pro Infirmis, Suisse; Crèche La Marelle, Sierre; Association Urumuri, Fribourg.

Fondations: les fondations sont régies par les art. 80-89 du Code civil suisse. Fondées généralement par des philanthropes, elles affectent des biens à un but défini. Exemples: Fondation Pro Senectute; Fondation en faveur des enfants Ronald McDonald; Centre social protestant, Neuchâtel.

Sociétés privées: les sociétés privées sont régies par les art. 530 à 551, 620 à 763 et 772 à 827 du Code des obligations. Elles sont inscrites dans le marché et visent un bénéfice (but lucratif). Les prestations peuvent être fournies par une société spécifique ou faire partie d'une entreprise plus vaste, auquel cas elles s'inscrivent dans ses finalités. Exemples: Movis SA, prestations psychosociales et de santé au sein d'entreprises; ORS Group, entreprise internationale active dans l'encadrement des personnes réfugiées; Tertianum appartenant à Capvis international, gère 90 établissements pour personnes âgées en Suisse.

Les quatre formes juridiques présentées se distinguent sur quatre plans.

84

- Le *but* affiché des quatre catégories est de répondre à des demandes sociales. La quatrième catégorie – les sociétés privées – vise un but lucratif (un gain) inscrit dans une logique marchande.
- Le *financement* est principalement public dans les organismes publics et les associations. Les fondations fonctionnent avec une forte contribution de leur capital. Les associations et les fondations peuvent participer au financement par des contributions propres sous la forme de cotisations des membres, vente de produits, prestations facturées aux utilisateurs et utilisatrices, fonds propres, dons, etc. Quant aux sociétés privées, elles s'autofinancent généralement. Il convient toutefois de nuancer: dans les quatre types d'organismes, les usagers et usagères peuvent être appelé·e·s à payer certaines prestations (du moins en partie) et les assurances sociales peuvent contribuer aux coûts. Bref, les modalités sont multiples, et le financement est partagé dans des proportions fort variables.
- Les *modalités de décision* reviennent aux administrations publiques, voire aux élu·e·s en ce qui concerne les organismes publics. Les trois autres catégories sont, en principe, autonomes dans leurs décisions. Toutefois, elles sont tenues de respecter les lois et règlements. Elles doivent, par exemple, obtenir une autorisation de fonctionnement

en respectant les critères idoines. Elles sont donc sous contrôle étatique. De plus, lorsque leur activité relève d'un mandat public (souvent sous forme de contrat de prestation), les modalités de la délivrance des prestations sont négociées et décidées avec l'instance qui les mandate.

- Les *conditions de travail* sont régies, dans les organismes publics, par les règles de la fonction publique, parfois par des conventions collectives de travail (CCT). Les associations et les fondations peuvent appliquer les règles de la fonction publique par analogie; on parlera alors de secteur parapublic. Elles sont souvent conventionnées par des CCT. Quant aux sociétés privées, elles sont relativement libres de les déterminer à leur manière en respectant le cadre légal. L'accès aux informations (conditions d'emploi, formations du personnel) n'est dès lors pas aisé.

85

Il ne faut pas penser qu'un secteur de l'action sociale donné relève d'un statut donné. Au contraire, les organismes d'un secteur (par exemple les crèches, les maisons de quartier, l'aide sociale) peuvent relever, dans un même canton, aussi bien du statut public que d'un des statuts privés. Autrement dit, le secteur ne détermine pas le statut. Ce dernier résulte davantage des circonstances particulières qui entourent la création de tel ou tel organisme, notamment des initiatives locales et des rapports de force en présence. L'encadré suivant présente quelques exemples.

Encadré 12: Diversité des organismes responsables de l'action sociale (exemples)

Crèches, garderies, centres de vie infantine (0 – 4 ans). Ces organismes sont gérés par des associations (par exemple dans les cantons du Valais et de Bâle-Ville) ou par la municipalité (par exemple à Lausanne). Des crèches à but lucratif ainsi que des crèches d'entreprises se trouvent dans toutes les régions de Suisse.

Structures d'accueil des écoliers et écolières. Dans le canton de Genève, elles sont gérées par l'Association des communes genevoises et les centres de loisirs (associations) dépendant de la FASE (canton). À Lausanne, ces prestations sont offertes par les Unités d'accueil pour écolières et écoliers (UAPE) pour enfants jusqu'à la 6P, qui dépendent

des centres de vie enfantins (commune), alors que l'Accueil pour enfants en milieu scolaire (APEMS) pour enfants en 7P et 8P est assuré par l'administration communale et des maisons de quartier (associations) qui dépendent, de leur côté, de la Fondation pour l'animation socioculturelle lausannoise (FasL).

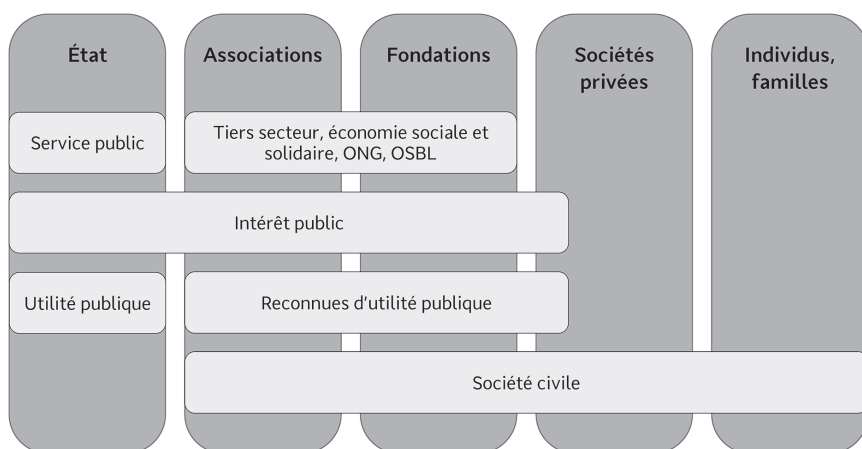
Protection de l'enfance et de l'adulte. Elle est mise en œuvre par des services cantonaux (par exemple dans les cantons de Vaud et du Jura) ou par des services communaux ou intercommunaux (par exemple dans les cantons de Zurich et de Saint-Gall).

Aide sociale. L'aide sociale est de la seule ou forte responsabilité cantonale dans neuf cantons (Genève, Vaud, Jura, Tessin, Uri, Nidwald, Glaris, Argovie, Appenzell Rhodes intérieures). Dans les 17 autres cantons, la responsabilité est partagée entre le canton et les communes selon différentes modalités (CSIAS, 2022). Certaines communes délèguent la gestion de l'aide sociale à des service sociaux privés.

86 Précisons encore ceci : les frontières entre ces quatre statuts semblent s'estomper. C'est du moins l'analyse du philosophe belge Jean Blairon qui en identifie plusieurs raisons : d'une part, les organismes sociaux « privés » ne peuvent exister, à quelques exceptions près, qu'au travers de mandats et de financements publics sous la forme des prestations d'assurances sociales, par la mise à disposition de locaux, par des contributions aux formations ou par des subventions, notamment. D'autre part, les différents types d'organismes sont mis en concurrence et leurs modes de gestion tendent à se rapprocher. La logique de l'appel à projets et du contrat de prestation s'impose aussi bien dans les services publics que dans les organismes privés, que leur but soit lucratif ou associatif (Blairon, 2015).

3.3.2. UNE MULTITUDE D'ORGANISMES NON ÉTATIQUES

Nous venons de caractériser les organismes de l'action sociale par leur forme (leur statut) juridique. D'autres distinctions se pratiquent avec des termes souvent imprécis. La confusion est d'autant plus grande que ces termes traversent plusieurs statuts juridiques et qu'ils peuvent se superposer. Ils sont principalement pensés dans une opposition à l'État, comme nous allons le voir. Le graphique suivant en présente une vue schématique et l'encadré suivant explique les termes.

Graphique 2: Des termes qui caractérisent les organisations

Les termes utilisés ont des acceptions multiples en fonction de la période historique, du contexte local et des orientations décidées par les responsables des organismes concernés. Leurs racines historiques et philosophiques sont diverses tout comme leurs orientations; elles englobent des coopératives socialistes, la philanthropie libérale ou encore des mouvements autogestionnaires ou d'autodéfense, religieux, féministes ou écologiques. Les organismes non étatiques se sont fortement développés dans les années 1970-1980 suite aux crises économiques, au tournant néolibéral avec le recul de l'État-providence et à des discours sur l'exclusion (Azam, 2003, p. 158). Selon Geneviève Azam, une économiste française, ces structures ambitionnent à pallier les défaillances de l'État et du marché. Certaines se considèrent comme une alternative autogestionnaire autonome à l'économie capitaliste et à l'État bourgeois, d'autres comme un ajustement tant aux structures étatiques qu'à celles de l'économie de marché.

87

Encadré 13: Privé et public, explications de la terminologie

Le *service public* désigne une large palette de services intégrés dans les structures de l'État afin de couvrir certains besoins reconnus de la population dans les domaines de la santé, de la formation, de la culture, des transports, de la communication, de la fourniture d'eau et d'électricité, de la sécurité et de prestations sociales (Attac Schweiz, 2005, p. 21 s.). Les principes fondateurs sont précisément leur caractère

public et cela sur trois dimensions: une utilisation publique (disponibilité générale), une décision publique (contrôle démocratique) et une offre publique (accès et utilisation égalitaires pour tous les budgets). Le Conseil fédéral donne cette définition: «Par service public, on entend une desserte de base de qualité, comprenant des biens et des prestations d'infrastructure, accessibles à toutes les catégories de la population et offerts dans toutes les régions du pays à des prix abordables et aux mêmes conditions» (Conseil fédéral, 2025).

Intérêt public. L'État peut déléguer certaines tâches à des organismes privés (sous leurs divers statuts juridiques). Ces organismes acquièrent alors le qualificatif d'intérêt public. Ce transfert est réglé dans des conventions ou contrats de prestation. L'État finance (subventionne) ou co-finance les tâches transférées. Il sera alors question de privatisation ou de partenariat privé-public, parfois de secteur parapublic.

L'utilité publique désigne, au début du 20^e siècle, des activités de bienfaisance ou altruistes destinées à venir en aide aux personnes nécessiteuses, malades ou très âgées. Plus tard, la notion inclut des activités humanitaires ou culturelles (Lambelet et al., 2021, p. 27 s.). Aujourd'hui, l'utilité publique désigne une diversité d'activités sociales, culturelles ou scientifiques effectuées de manière désintéressée. L'utilité publique ne relève pas d'une autoproclamation; elle doit être reconnue par l'autorité fiscale cantonale sur la base de deux lois fiscales fédérales⁸ qui en fixent les conditions, notamment l'absence de but lucratif et un but d'intérêt général ou d'intérêt public en faveur d'un cercle ouvert de destinataires (Lambelet et al., 2021, p. 80). L'utilité publique conduit à l'exonération fiscale de l'organismes et permet à ses donateurs et donatrices de déduire leurs dons de leur revenu. Elle est donc, aussi, un instrument économique, un outil fiscal qui attribue un privilège fiscal aux organismes reconnus et à leurs donateurs et donatrices. Elle prive l'État de ressources en conséquence. Quant aux prestations de l'État, elles sont par définition d'utilité publique, sachant que cette utilité se définit de manière variable.

Le *tiers secteur* comprend des organisations sans but lucratif qui ne relèvent ni de l'État (le premier secteur) ni du marché (deuxième secteur). La notion souligne le fait de s'en démarquer.

L'économie sociale et solidaire se définit, selon sa coordination genevoise, comme un secteur économique privé, à but non lucratif ou à lucrativité limitée, au service de la collectivité, et fondée sur des

8 La LIFD (Loi sur l'impôt fédéral direct) et la LHID (Loi fédérale sur l'harmonisation des impôts directs des cantons et des communes) ainsi que divers documents et circulaires de la Conférence suisse des impôts.

valeurs comme la participation, la durabilité, la diversité, la solidarité, le bien-être social et l'autonomie.⁹ Elle se revendique d'une action alternative à l'économie de marché et à l'État.

Une *ONG (organisation non gouvernementale)* est, à l'origine, une organisation reconnue par le Conseil économique et social des Nations unies (Ecosoc), l'un des six principaux organes de l'ONU. Une ONG, selon cette définition, est dotée du statut consultatif auprès de ce Conseil et peut participer à ses travaux ainsi qu'aux différentes activités de l'ONU. Pour être accréditée, une ONG doit être sans but lucratif et non établie par un gouvernement. De ce fait, Ecosoc range les ONG dans la société civile (pour les distinguer des organisations étatiques) et utilise les deux notions quasiment comme des synonymes¹⁰. En dehors des organes de l'ONU, de nombreuses organisations, essentiellement des associations et des fondations, s'autodésignent comme des ONG du fait de leur statut juridique non étatique et de l'absence de but lucratif. Restant dans l'analogie avec le vocabulaire d'Ecosoc, ces organisations se disent appartenir à la société civile.

Une *OSBL (organisation à but non lucratif)* se caractérise, comme l'expression l'indique, par l'absence de but lucratif. Elle vise, dès lors, à se démarquer non pas des organismes d'État, mais des entreprises à but lucratif. Les OSBL prennent principalement la forme d'association ou de fondation (voire de coopérative, plus rare dans l'action sociale) et se considèrent, elles aussi, comme faisant partie de la société civile (Schnyder, 2020). Parfois s'utilise le sigle anglais NPO pour *Nonprofit Organization*. La *société civile* est un terme vague. C'est dans le contexte de la construction de l'Union européenne que la notion a remplacé progressivement celle de groupe d'intérêt. Elle désigne, selon Rosa Sanchez Salgado, la « nébuleuse des acteurs sociétaux », soit à proprement parler l'ensemble des acteurs situés en dehors de l'État – les partenaires sociaux, les organisations représentatives des milieux économiques, les ONG, les organisations de base et les communautés religieuses. Désigner ces organismes disparates par le même terme les met sur un même plan de crédibilité et de légitimité malgré des intérêts et valeurs opposés. La notion, ambiguë et polysémique, permet, selon Sanchez Salgado, chercheuse en science politique aux Pays-Bas et en France, d'entretenir une illusion consistant à faire croire que toutes les organisations défendent l'intérêt commun et qu'elles se valent (Sanchez Salgado,

9 Après-Genève, Définition économie sociale et solidaire, <https://www.apres-ge.ch/definition>

10 La liste contient 6494 ONG reconnues (déc. 2022) (<https://ecosoc.un.org/fr/ngo>). Sigle anglais: *Non-governmental Organizations (NGO)*.

2011, p. 202 s., 217 s.). Selon elle, la société civile est une fiction ambiguë qui entretient l'illusion consistant à faire croire que l'État accorde une place privilégiée aux associations citoyennes (p. 218).

Les *fondations* sont étroitement liées au concept de *philanthropie*¹¹. Ce concept traverse toute l'histoire de la protection sociale et reste d'actualité. La philanthropie désigne des actions d'aides au logement, à l'éducation, à la culture ou encore à la santé, menées par de riches personnes, parfois des entrepreneurs. La philanthropie s'est démarquée, au 19^e siècle, de la charité. Elle sera remplacée, à son tour, partiellement, par le concept de justice sociale. Aujourd'hui, le concept regagne en importance et en visibilité notamment avec la concentration de très grandes fortunes. En témoignent les fondations de Bill et Melinda Gates ou de la Fondation Jacobs en Suisse. Le nombre de fondations d'utilité publique est en forte augmentation, passant entre 1990 à 2023 d'environ 5000 à près de 14 000 fondations d'utilité publique en Suisse¹². Dans les œuvres philanthropiques, la transparence financière n'est pas toujours garantie et les avantages fiscaux qui leur sont accordés sont sujets à critique.

La philanthropie joue un rôle politique, selon Alexandre Lambelet: elle «prend d'abord sens dans la relation qui la construit, la nourrit et l'oppose à l'action étatique; elle est politique par la remise en cause du monopole de l'action publique auquel prétendent les autorités élues. La philanthropie et les fondations qui en représentent la forme la plus exclusive et la plus professionnalisée, est ainsi contestataire; elle est avant tout un moyen, pour des élites, de contester un ordre politique, d'asseoir un pouvoir politique hors de la sphère gouvernementale, et donc de remettre en cause la représentation issue du vote» (Lambelet, 2014, p. 96).

La philanthropie est perçue de diverses manières. Certaines personnes la considèrent comme «une source d'innovation [...] dans une saine complémentarité avec les gouvernements pour résoudre des problèmes publics» alors que pour d'autres, la «philanthropie, en particulier lorsqu'elle passe par des fondations, incarne la volonté des élites d'avoir la mainmise sur la définition des problèmes sociaux et les modalités de leur résolution» (Lambelet et al., 2021, p. 13).

11 Emprunté du grec: ami des humains, bienveillant à l'égard de tous (Rey, 2024b).

12 Fondations d'utilité publique inscrites aux registres du commerce. SwissFoundations. Faits et chiffres, <https://www.swissfoundations.ch/fr/secteur/faits-chiffres>

Quel est le poids des organismes «privés» sans but lucratif en matière de prestations fournies à la population? Compte tenu de l'enchevêtrement des compétences et des financements, il n'est pas simple de répondre à la question. Une étude sur les organisations sans but lucratif dans le domaine de la protection sociale fondée sur les données de l'OFS (Rudin et al., 2013)¹³, non renouvelée depuis, montre que la contribution des organisations sans but lucratif est modeste: elle correspond à 0,5% seulement des prestations sociales totales accordées en Suisse, et cette contribution est financée à 42% par les pouvoirs publics. L'étude montre que la part des organisations sans but lucratif dans l'action sociale est stable pour la période 1990-2010. Or, les données plus récentes montrent une forte augmentation des organismes à but lucratif au détriment des autres statuts (public, associations et fondations) (voir le tableau 4 au point 3.4.3). Si l'apport matériel des organisations sans but lucratif au bien-être de la population reste modeste, l'étude de l'OFS leur reconnaît une contribution importante au débat politique, estimant que leur regard critique, leur rôle revendicateur, leur fonction de donneur d'alerte est loin d'être négligeable.

91

3.3.3. L'ÉTAT

Il est nécessaire, dans ce contexte, de s'intéresser à l'État, omniprésent dans l'action sociale. Dans la deuxième moitié du 20^e siècle, les prestations publiques se sont fortement développées en Europe, pour se trouver radicalement mises en cause dans le sillage du tournant néolibéral dès les années 1980-1990. Les structures étatiques seraient inefficaces, trop chères, leur fonctionnement bureaucratique. Le «moins d'État» (*weniger Staat, schlanker Staat*) s'est alors imposé et les autorités ont

13 Sont prises en compte les organisations actives dans la protection sociale sans but lucratif offrant au public des prestations gratuites non contractualisées, non soumises à contreprestation ni à cotisation ou paiement d'une prime. Leur nombre est estimé à 1400 en 2010 (sièges centraux et non les différents établissements) et le nombre d'employé·e·s à quelque 36 000 salarié·e·s et 160 000 bénévoles. Sont donc exclus les hôpitaux, les centres de vie infantine, les foyers. Leurs recettes proviennent de contributions publiques pour 42%, le reste étant constitué de dons, legs, cotisations et autres apports. Ces organisations ont attribué des prestations sociales pour un montant équivalent à 665 millions, principalement en nature (conseil, traitement, transports, etc.).

soumis ses structures à une profonde réforme en leur appliquant les principes affirmés par l'économie de marché: efficacité, innovation, contrôle des coûts et des résultats. Sous le mot d'ordre de «nouvelle gestion publique» (*New public Management*), les autorités ont introduit des techniques de gestion issues de l'économie privée: appels d'offres, tableaux de bord et indicateurs, démarches qualité et certifications, orientation efficacité (*Wirkungs- und Leistungsorientierung*), benchmarking. Les logiques néolibérales ont également modifié le statut des employé·e·s d'État: de fonctionnaires avec une sécurité de l'emploi durable et des salaires basés sur une échelle de traitements, leur engagement sera désormais marqué par des entretiens annuels, des salaires différenciés et individualisés («au mérite») et, parfois, par des contrats à durée déterminée. Leur statut s'est précarisé et s'est rapproché de celui qui a cours dans l'économie privée. En Suisse, dès les années 1990, les secteurs des chemins de fer, de la poste et de l'électricité sont particulièrement touchés¹⁴. Le «Livre blanc» de David de Pury, un des grands patrons de l'économie suisse, est devenu un emblème de la diffusion des concepts néolibéraux (de Pury, 1996). Les secteurs de la santé et d'action sociale, fortement imbriqués à l'État, ont été profondément et durablement marqués par la nouvelle gestion publique. D'une part, dans une vague de privatisation, des organisations à but lucratif se sont emparées de certaines prestations auparavant assurées par le secteur public ou associatif. L'envergure de cette vague est toutefois délicate à chiffrer, selon mes connaissances. D'autre part, l'orientation sur des résultats chiffrés réalisés dans un laps de temps court a pu accentuer le choix d'agir prioritairement pour les situations qui promettent un résultat et de laisser de côté celles qui cumulent les difficultés – celles qui auraient le plus besoin de l'aide de l'État. Sur ce plan non plus, je n'ai pas connaissance d'évaluations comparatives.

14 Les anciens PTT (poste, téléphone, télégramme) ont été scindés en deux entités le 1^{er} janvier 1998: Swisscom SA est cotée en bourse et La Poste reste une entreprise publique. La régie publique des Chemins de fer fédéraux (CFF) devient société anonyme en 1999, soumise à une exigence de productivité fondée sur «les privatisations, les dérégulations [...] et d'autres outils de l'économie de marché» (Office fédéral des transports, Réforme des chemins de fer, www.bav.admin.ch/bahnreform). La Loi sur l'approvisionnement en électricité (LApEl) de 2007 prévoit une ouverture au marché européen de l'électricité (par exemple Attac Schweiz, 2005; Ringger & Wermuth, 2021).

Derrière cette nouvelle logique de gestion s'est souvent caché «un plan d'austérité concomitant, de sorte que la gestion administrative axée sur les résultats devient un instrument d'économie (et non pas, comme prévu à l'origine, de majoration de l'efficacité)» (Meyer, 2020, p. 341). Nommée «rigueur budgétaire» par la droite politique, alors que la gauche la désigne comme une «politique des caisses vides», cette politique consiste à diminuer les recettes de l'État en réduisant la charge fiscale pour les grandes entreprises et les personnes bénéficiant de fortunes et revenus élevés. Il est ensuite facile d'affirmer que le budget ne permet pas telle ou telle dépense. Sébastien Guex, chercheur en histoire économique, fiscale et financière, a analysé ces mécanismes à la fois économiques et politiques en montrant que le budget d'une collectivité publique obéit à des règles très différentes de celui d'un ménage privé (Guex, 1998). La rhétorique des caisses vides (voir aussi Attac, 2008) est régulièrement activée pour justifier des baisses de prestations. On peut d'ailleurs se demander si la critique d'un État social trop onéreux ne sert pas à soustraire au regard les aides publiques substantielles accordées à l'économie, par exemple lors de sauvetages de banques, de la promotion économique et du tourisme, de subventions de l'agriculture, d'aides en cas de pandémie ou de crise économique ou encore lors de l'introduction de taxes douanières. L'État redistributeur serait-il une réalité pour les riches (Owen, 2014) ?

93

En 2025, ces principes de gestion ne sont plus «nouveaux» mais sont entrés dans le fonctionnement ordinaire. Pire: une nouvelle phase de critique de l'État semble s'imposer avec l'avènement au pouvoir des équipes présidentielles en Argentine avec Javier Milei ou aux États-Unis avec Donald Trump et la mise en place entre janvier et novembre 2025 d'un *Department of Government Efficiency* (département de l'efficacité gouvernementale) confié dans un premier temps à Elon Musk, l'homme le plus riche du monde. Ils se présentent avec une tronçonneuse, symbole de leurs décisions de réduire drastiquement les prestations, les emplois et les dépenses publiques – et les impôts.

Cela ne concerne pas la Suisse? Bien au contraire, les actuelles restrictions budgétaires sont innombrables. Pour ne citer que quelques exemples en 2025: la Confédération a décidé d'un «programme d'allègement» de 2,4 milliards d'économies en 2027 et de 3 milliards les deux

années suivantes, tout en annonçant qu'il « faudra s'attendre à partir de 2029 à de nouveaux déficits [...] dus, pour l'essentiel, à la forte croissance des dépenses de l'armée »¹⁵. Des politiques d'austérité s'observent également dans les cantons. Deux initiatives populaires cantonales demandent des restrictions, l'une au Tessin, « Stop à l'augmentation des dépenses du canton » (déposée en février 2025) et l'autre à Zurich intitulée « Réduire le nombre de fonctionnaires » (lancée en 2025). Dans le canton de Genève, une votation référendaire a refusé, en septembre 2025, deux lois visant à réduire les charges de l'État. En octobre 2025, à Fribourg, 4000 employé·e·s d'État ont fait la grève contre un programme d'« assainissement des finances de l'État » de 400 millions, tandis que, le même mois, dans le canton de Vaud, 15 000 personnes ont manifesté contre les mesures d'économies annoncées de plusieurs centaines de millions. Tous ces programmes touchent très directement l'action sociale, la formation, la santé, la protection du climat et la coopération internationale ainsi que les conditions de travail du personnel. À noter que ces programmes ne tiennent compte que du côté « dépenses » et non du côté « recettes ». En effet, d'importantes et répétées diminutions d'impôts sur les revenus et les fortunes élevés sont à l'origine des déséquilibres budgétaires (la politique des caisses vides) et les inégalités de creusent (Lampart et al., 2024).

3.3.4. LE CLIVAGE PUBLIC-PRIVÉ

On entend souvent dire : « *Le privé est plus dynamique, plus agile, plus performant et moins bureaucratique que l'État. Bref, le privé, c'est mieux.* » Cette vision des choses est courante également dans le champ de l'action sociale. Elle montre que la coexistence de différents types d'organismes est marquée par une situation de concurrence, de dépendance, par des luttes d'influence, mais également par des stéréotypes, des idéalizations et des positions idéologiques. Des controverses, souvent virulentes, sur la meilleure manière de réaliser l'action sociale s'ensuivent : faut-il des citoyens et des citoyennes doté·e·s de bon sens, des bénévoles, des professionnel·le·s du travail social ou des managers ? Quelle logique est la plus performante et innovante, la

15 <https://www.efd.admin.ch/fr/programme-allegement-budget-2027>

philanthropie, la charité, l'associatif, le marché ou le service public ? Mais finalement, n'appartient-il pas aux individus et aux familles d'agir face à des besoins de soutien, d'éducation ou face à la prise en charge de la dépendance ?

Le clivage public-privé suggère un antagonisme et véhicule une affirmation forte : l'État ne serait pas en mesure de répondre aux besoins de manière efficace et, partant, les institutions démocratiques seraient incapables de décider de politiques publiques pertinentes. Or, ce clivage repose, me semble-t-il, sur au moins quatre affirmations problématiques.

- Il existerait une répartition idéale des tâches entre l'État et « le privé ». Or, dans l'histoire et à travers le monde, écrit Alessandro Pelizzari, il n'existe guère de tâche qui n'aurait pas été une fois assurée par un État ou par un organisme privé. « C'est l'histoire seule qui définit quand une société décide de sortir de l'économie de marché certains segments d'activité et de les confier à l'État » (Pelizzari, 2001, p. 30 (ma traduction)). Autrement dit, les frontières entre les différents types de responsabilité « se déplacent avant tout en fonction des luttes politiques et des idéologies sur lesquelles les acteurs s'appuient » (Lambelet et al., 2021, p. 14).
- L'État et la démocratie seraient incapables de gérer la société. Cette affirmation fait fi, tout d'abord, de l'activité de l'État en matière d'éducation, d'infrastructures et de protection sociale. Ensuite, l'État n'est pas un bloc monolithique et ses structures se transforment en permanence. Enfin, malgré ses limites, la démocratie semi-directe ouvre de multiples formes de participation.
- Les organisations « privées » seraient performantes et parleraient d'une même voix. Or, elles ne sont pas « bonnes » par essence. Comme toutes les organisations, elles peuvent perdre leur dynamisme et perpétuer des pratiques inadéquates. Elles ne constituent pas « un espace lisse, unitaire, qu'aucune contradiction et aucune différence ne traversent, et qui, de ce fait, peut s'opposer à une sphère politique institutionnelle distincte et distante » (Laudani, 2012, p. 6). Elles peuvent, au contraire, se trouver en concurrence les unes avec les autres et défendre des intérêts et positions divergents, voire opposés.

- Les organisations «privées» seraient indépendantes de l'État. Cette affirmation occulte le fait qu'elles dépendent pour une part, parfois importante, de financements publics et de la reconnaissance de l'État qui leur confie des mandats et les légitime. Elles sont *dans* l'État et non en dehors de lui.

En synthèse, je retiens que le clivage entre secteurs public et «privé» repose sur des stéréotypes qui se focalisent sur «la grande différence» entre les deux secteurs, faisant de cette manière abstraction des diversités internes respectives et du processus historique modifiant la délimitation des deux secteurs. C'est du moins l'observation de Christelle Avril, chercheure en sciences sociales, et de ses collègues (Avril et al., 2005). Il n'empêche que l'opposition supposée et stéréotypée continue d'agir en marquant les identités professionnelles comme les appartenances organisationnelles.

3.3.5. LES EFFETS DE L'ENCHEVÊTREMENT DE COMPÉTENCES

À ce stade, nous ne savons toujours pas selon quelle logique l'action sociale est structurée. Existe-t-il d'ailleurs une logique? Et quels en sont les effets?

De fait, l'organisation de l'action sociale est affranchie de toute logique systématique. On est face à un enchevêtrement de compétences hérité de l'histoire. Les ancestrales aides distribuées par les églises, la philanthropie et d'autres organisations (guildes, corporations, etc.) ont progressivement été reprises par les communes, en partie, et sans jamais faire disparaître les autres types d'organisations. Plus tard, au cours du 20^e siècle, les cantons se sont davantage imposés, suivis par la Confédération dès 1948 avec l'introduction d'assurances sociales. Autrement dit, la construction est faite depuis le bas vers le haut (*bottom-up*), du local vers le national. Les organisations privées, tous statuts confondus, sont généralement antérieures à l'intervention publique, laquelle les légitime et les (co-)finance et avec laquelle elles coexistent.

Les effets de cette organisation enchevêtrée sont nombreux: complexité, manque de transparence, difficultés d'accès, inégalités de traitement, gestion coûteuse, impossibilité de planification, renvoi de la

responsabilité d'une instance à l'autre et le soupçon de tourisme social. Regardons trois de ces effets.

Premièrement, des inégalités en fonction du lieu de domicile. Elles sont exacerbées lorsque la commune est seule responsable. Ces inégalités sont révélées dans des recherches, par exemple dans une étude portant sur la protection de l'enfance (Hitz et al., 2014) ou celle portant sur les prestations d'aide sociale (Roulin & Hassler, 2023). Cet état de fait est problématique: l'accès aux prestations dépend du lieu de domicile, ce qui les rend incertaines et inégalitaires. D'un autre côté, cette organisation témoigne d'un ancrage solide dans la société. Elle confère une forte légitimité à l'action sociale et permet la participation des citoyen-ne-s dans une certaine mesure. Cette organisation peut favoriser l'expérimentation, la créativité et l'innovation sur le plan local. Il n'est pas rare que des expériences locales soient reprises ailleurs et jusqu'au plan national. Une fois acceptés, les dispositifs sont largement légitimés (Schmid, 2015, p. 460). Notons toutefois qu'à «expérimentation» n'équivaut pas nécessairement ouverture ou progrès social. Elle peut tout autant signifier un durcissement ou un démantèlement de prestations et de droits (par exemple Keller, 2025).

97

Deuxièmement, des débats sans fin quant aux responsabilités notamment financières et leur renvoi d'un niveau gouvernemental à l'autre. Ces débats engagent l'autonomie, les obligations financières et la solidarité entre cantons et entre communes (Beyeler, 2020). Comment équilibrer entre cantons (communes) riches et pauvres, entre ceux avec un taux d'imposition élevé et ceux qui ont baissé les impôts? Comment tenir compte des charges de cantons (de communes) qui assument des tâches de centre (universités, hôpitaux) et de ceux qui sont fortement confrontés au dérèglement climatique (protection contre les inondations ou les éboulements)? Ces questions interpellent le système fédéraliste de la Suisse. Est-ce que l'organisation en 26 cantons (dont le plus petit, Appenzell Rhodes intérieures, avec 16 400 habitant-e-s, a la taille de mon quartier) et 2100 communes, même regroupées régionalement, est-il encore à la hauteur de tous les enjeux?

Troisièmement, le mythe du «tourisme social», ce comportement dont sont soupçonnées les personnes qui demandent une aide de l'État et

qui consisterait à déménager dans le canton offrant les prestations les plus favorables. Or, notre étude (Tabin et al., 2004) a montré que toute comparaison entre cantons est vouée à l'échec du fait, entre autres, de l'inaccessibilité d'informations, de la multiplicité des dispositifs, de la diversité des conditions d'accès et de la volatilité des situations de besoin. Notre constat était net : le discours sur le « tourisme social » est un mythe dans le but de délégitimer les droits aux prestations sociales.

98

Ainsi, en Suisse, aucun organe ne dispose de données systématisées ni d'une vue d'ensemble en matière de politique sociale. Ce constat se répète depuis longtemps, d'un premier ouvrage en 1962 intitulé « Action sociale et travail social en Suisse » (Rickenbach) en passant par un premier (LAKO, 1987) puis un deuxième *Manuel de l'action sociale* (Riedi et al., 2015). Un des auteurs du manuel de 2015 note qu'il est « pour ainsi dire impossible de présenter de manière systématique les acteurs responsables de l'action sociale » (Engler, 2015, p. 217 (ma traduction)). Il n'est dès lors pas surprenant, mais regrettable, qu'il n'existe pas d'étude d'envergure qui analyse l'organisation de l'action sociale dans son ensemble. Selon mes informations, une seule publication s'est penchée sur la question : AvenirSocial documente, chiffres et définitions à l'appui, les organismes de l'action sociale dans une publication de 2018 (Keller), rééditée en 2025 (Naef & Keller). En revanche, l'ouvrage de référence récent, le *Dictionnaire de politique sociale suisse* (Bonvin et al., 2020) ne contient pas d'entrée sur l'organisation de l'action sociale.

Les limites de l'enchevêtrement des compétences sont connues des responsables politiques. Plusieurs démarches de coordination tentent d'y remédier. L'encadré suivant en présente quelques exemples.

Encadré 13: Organes de coordination de la politique sociale (exemples)

La *Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales* (CDAS) réunit les membres des gouvernements cantonaux en charge de cet objet. Elle a pour tâches d'élaborer des lignes directrices et des stratégies communes pour les dossiers qui requièrent des solutions intercantionales. La CDAS émet des rapports et des recommandations dans son domaine (par exemple sur l'accueil extrafamilial ou les

normes de l'aide sociale) ainsi que des conventions intercantionales (par exemple la Convention intercantonale relative aux institutions sociales CIIS) (<https://sodk.ch/fr/>). Tous les départements (éducation, police, etc.) disposent d'une telle conférence.

L'*Initiative des villes pour la politique sociale*, une section de l'Union des villes suisses, regroupe quelque 60 villes suisses de toutes les régions. Elle cherche à favoriser la collaboration entre les villes, la Confédération et les cantons. Elle publie des études et des positions sur des sujets d'actualité (<https://staedteinitiative.ch/fr/>).

La CSIAS regroupe les cantons, les communes et des organisations d'entraide. Elle élabore les normes d'aide sociale à l'intention de la CDAS, organise des débats et formations et publie des études et des positions sur des sujets d'actualité (<https://skos.ch/fr/>).

La *Réforme de la péréquation financière et de la répartition des tâches entre la Confédération et les cantons (RPT)*, entrée en vigueur en 2008, vise à désenchevêtrer les tâches entre la Confédération, les cantons et les communes. Elle sera ajustée à plusieurs reprises, la dernière en date étant le projet « Désenchevêtrement 27 ». Elle préconise un certain équilibre entre cantons riches et pauvres en tenant compte de leurs charges respectives (<https://www.admin.ch/gov/fr/accueil/documentation/communiques.msg-id-101545.html>).

La *Collaboration interinstitutionnelle (CII. Interinstitutionnelle Zusammenarbeit IIZ)* est un dispositif mis en place par la Confédération dès 2010. Il engage notamment les institutions des assurances invalidité et chômage ainsi que de l'aide sociale à coordonner leurs prestations aux destinataires (<http://www.iiz.ch/>).

Quelques alternatives à l'organisation actuelle sont sur la table. Elles sont proposées par des organisations citoyennes suite à leur analyse des lacunes et problématiques de la protection sociale.

- L'association BIEN (*Basic Income Earth Network*) a lancé une initiative populaire fédérale qui demandait un revenu de base inconditionnel (bien.ch/fr). Elle a été refusée par 77 % des votant·e·s en 2016.
- L'association Denknetz/Réseau de réflexion, un think tank de gauche, a proposé, depuis 2014, le modèle d'une « assurance générale de revenu pour toutes et tous ». Ce modèle préconise l'intégration de toutes les assurances actuelles en une unique assurance

obligatoire pour couvrir une perte de revenu indépendamment de sa cause. Le modèle propose, de plus, des prestations complémentaires dans toutes les situations de besoin, en fusionnant les multiples dispositifs spécifiques existants aujourd'hui (Gurny & Ringger, 2022). La proposition de prestations complémentaires pour toutes et tous a été reprise par Caritas Suisse en 2023¹⁶ dans sa lutte contre la pauvreté.

3.4. NOMBRE ET CARACTÉRISTIQUES DES ORGANISMES DE L'ACTION SOCIALE

Penchons-nous maintenant sur une approche statistique. Combien d'organismes décompte-t-on dans l'action sociale, de quels types et de quelle taille sont-ils ? Ces données permettent de cerner les similitudes et les différences des organismes et des emplois, voire l'unité – ou la diversité – de ce champ.

En l'absence d'études scientifiques spécifiques complètes, je recours aux données de l'OFS. Sa statistique structurelle des entreprises STATENT¹⁷ nous renseigne. Dans cette statistique, les activités relevant du travail social sont classées dans deux divisions : l'Hébergement médico-social et social (division 87) et l'Action sociale sans hébergement (division 88).

16 Caritas (2023). Une existence digne pour tous, https://cms.caritas.ch/sites/default/files/2023-07/02_23_papier_positions_existence_digne_FR_0.pdf

17 La statistique structurelle des entreprises (STATENT) fournit annuellement des informations sur la structure de l'économie en relevant les caractéristiques des entreprises et de leurs employé·e·s. Elle couvre toutes les entreprises qui versent des cotisations AVS (<https://dam-api.bfs.admin.ch/hub/api/dam/assets/29585500/master>). La STATENT se base sur une liste systématisée des activités économiques appelée NOGA 2008 (Nomenclature générale des activités économiques). La NOGA classe les 794 activités économiques prises en compte en plusieurs niveaux. Les activités relevant du travail social sont classées dans la section Q « Santé humaine et action sociale » sous deux divisions : Hébergement médico-social et social (division 87) et Action sociale sans hébergement (division 88) (OFS, 2008). Une nouvelle version sera utilisée dès 2026 (« NOGA 2025 »).

3.4.1. 17 000 ORGANISMES

L'OFS désigne par le terme d'établissement¹⁸ l'ensemble des lieux de travail – les entreprises. Pour l'action sociale, ce terme englobe ainsi tous les lieux, quelle qu'en soit la forme juridique et le nom courant (service, institution, foyer, maison, centre, etc.). Pour alléger la lecture, j'utiliserai comme des synonymes les termes entité, structure et organisme.

Comme le montre le tableau suivant, on dénombrait, en 2021, près de 17 000 organismes (16 768) dans les deux divisions de l'action sociale (87 et 88) avec 330 000 employé·e·s. Attention, ce dernier chiffre comprend l'ensemble des employé·e·s de ces établissements, indépendamment de leur métier et de leur fonction. Il englobe donc non seulement les professionnel·le·s du travail social mais également le personnel de direction, de l'administration, de l'intendance et les divers·es spécialistes.

101

Tableau 3: Nombre d'organismes et nombre d'emplois (y compris temps partiels) (toutes professions et fonctions), Action sociale avec et sans hébergement, 2011, 2016 et 2021 (OFS, 2024d)

	Nombre d'organismes			Nombre d'emplois		
	2011	2016	2021	2011	2016	2021
Hébergement médico-social et social (division 87)	3 785	3 934	3 824	169 591	188 790	199 646
Action sociale sans hébergement (division 88)	9 178	11 335	12 944	91 485	114 165	132 617
Total	12 963	15 269	16 768	261 076	302 955	332 263

Cette statistique confirme la croissance du champ du travail social. Si l'on comptait près de 13 000 organismes en 2011, leur nombre a passé à près de 17 000 en dix ans. Des augmentations semblables s'observent dans l'ensemble du secteur tertiaire en Suisse.

18 Le terme «établissement» correspond, dans la STATENT, à «une entreprise, ou à une partie d'entreprise (atelier, usine, etc.), qui est située dans un endroit précis. Cet endroit peut être identifié d'un point de vue topographique. Dans ce lieu sont exercées des activités pour lesquelles une ou plusieurs personnes travaillent» (OFS, 2024l).

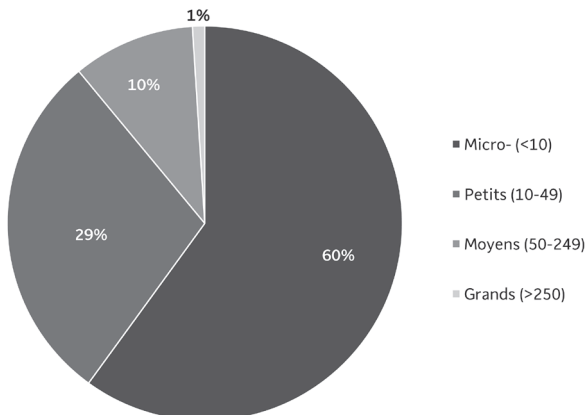
Toutefois, si croissance il y a dans le champ du travail social, son poids dans l'économie globale ne pèse pas bien lourd. Les organismes du champ ne représentent que 2,4 % de la totalité des établissements suisses (au nombre de 703957 en 2021) (OFS, 2023).

3.4.2. PETITS ET TRÈS PETITS ORGANISMES

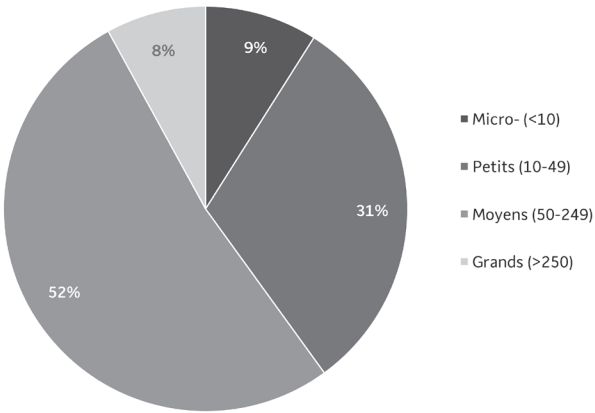
Le champ de l'action sociale se compose très majoritairement de micro- et de petits organismes de moins de 50 emplois : neuf organismes sur dix (89 %) sont dans ce cas, comme le montre le graphique 3. Ces proportions sont inchangées depuis au moins 2015. Quant aux emplois, quatre sur dix (40 %) se situent dans des organismes de moins de 50 emplois (voir le graphique 4).

102 Notons que la prégnance de petits organismes n'est pas spécifique au travail social : la structure des entreprises suisses est constituée pour sa quasi-totalité de micro- et de petites entreprises. Par contre, les domaines de la santé et de l'instruction publique – deux domaines voisins de l'action sociale mettant en œuvre des politiques publiques – sont constitués ou du moins comprennent de nombreuses grandes institutions. La petite taille des organismes du travail social a des conséquences et le coût en est élevé : l'accès du public est malaisé, la planification et le développement sont freinés.

Graphique 3 : Répartition des organismes selon leur taille, Action sociale avec et sans hébergement, 2021 (OFS, 2024d)



Graphique 4 : Répartition des emplois selon la taille des organismes, Action sociale avec et sans hébergement, 2021 (OFS, 2024d)



3.4.3. LES SOCIÉTÉS PRIVÉES DOMINENT

La forme juridique informe sur l'orientation de l'organisme. La forme la plus courante dans l'action sociale est celle de la société privée, un type d'organisme qui vise un but lucratif (voir le point 3.3.1). Les sociétés privées constituent près de quatre organismes sur dix (39%). Les associations gèrent 27%, les fondations 18% et le secteur public gère 16% de tous les établissements (voir le tableau suivant).

La prégnance des sociétés privées peut étonner dans le champ de l'action sociale. De plus, leur proportion a presque triplé depuis 2011. Cette forte croissance s'est réalisée au détriment des trois autres formes, plus particulièrement au détriment des associations et des fondations dont la proportion a diminué de manière importante.

Tableau 4 : Organismes de l'action sociale avec et sans hébergement, 2011 et 2021. Proportions selon la forme juridique (OFS, 2024d)

	Établissements publics	Associations	Fondations	Sociétés privées	Total
2011	18 %	41 %	27 %	14 %	100 %
2021	16 %	27 %	18 %	39 %	100 %

3.4.4. SOURCES D'INFORMATION

Pour faciliter l'accès à l'information, divers organismes ont élaboré des répertoires ou guides d'adresses utiles. Elles concernent parfois un seul canton, ou un seul type d'organismes (par exemple l'hébergement), ou un seul secteur (par exemple le handicap) (voir l'encadré suivant). Les administrations cantonales et municipales ainsi que les organisations faïtières tiennent également des listes à disposition.

Encadré 14: Sources d'informations (exemples)

Guide social romand (GSR). Site d'information sociale de l'Artias et des cantons romands. Fiches sociojuridiques fédérales et cantonales et adresses d'institutions mises à jour régulièrement (<https://www.guidesocial.ch/>).

Canton de Vaud, liste des établissements socio-éducatifs dans le domaine du handicap. État de Vaud. (<https://www.vd.ch/sante-soins-et-handicap/handicap/liste-des-etablissements-socio-educatifs>).

Canton de Genève, adresses d'organismes privés et publics actifs. Outil en ligne. Hospice général (<https://www.hospicegeneral.ch/fr/une-adresse-utile-ariane-la-cle>).

CIIS Base de données. Institutions dans toute la Suisse reconnues par la Convention intercantonale relative aux institutions sociales CIIS (<https://sodk.ch/fr/ciis/ciis-base-de-donnees/>).

Œuvres de bienfaisance. Inventaire des organisations d'utilité publique certifiées par le sigle ZEWO «dignes de confiance» pour des dons. Environ 500 organismes répertoriés (https://zewo.ch/wp-content/uploads/2024/06/Verzeichnis_der_Organisationen_mit-Zewo_Guetesiegel_F.pdf).

Société suisse d'utilité publique (SSUP). Fondée en 1810, elle regroupe les sociétés cantonales et régionales qui viennent en aide à des personnes et soutiennent des organisations (<https://sgg-ssup.ch/fr>).

3.5. SYNTHÈSE DU CHAPITRE. UN ENCHEVÊTREMENT DE DISPOSITIFS

On retiendra de ce chapitre que la répartition des compétences en matière d'action sociale est en Suisse d'une grande complexité. Les compétences sont partagées – disputées – entre de nombreux orga-

nismes de droit public ou privé, à caractère associatif ou à but lucratif, dépendant de la Confédération, des cantons ou des communes. Plusieurs acteurs ou actrices peuvent se mobiliser simultanément pour les mêmes publics ou être mis en concurrence. Les responsabilités sont tout à la fois éclatées et enchevêtrées, sans qu'il n'existe de règle quant à l'attribution, avec pour corollaire une multiplicité de structures disparates qui ne sont guère coordonnées et dont l'existence s'explique par l'histoire et les rapports de force locaux. La Suisse compte 17 000 organismes de l'action sociale. La très grande majorité (89 %) compte moins de 50 emplois. Le statut juridique le plus fréquent, en forte augmentation, est celui des sociétés privées, soit des organisations poursuivant un but lucratif. En tout état de cause, l'État reste, à ses différents échelons et de diverses manières, l'acteur central et incontournable de l'action sociale dans une logique de *welfare mix*.

Dans cette situation, l'accès aux prestations est ardu faute d'une information facilement disponible. La multiplicité produit une certaine opacité et conduit à des inégalités de traitement. Elle favorise le renoncement à demander des prestations (non-recours). Malgré la multitude d'organismes, tous les besoins sociaux ne sont pas nécessairement couverts, et ceci d'autant moins que la protection sociale n'est précisément pas construite sur les besoins, mais en fonction d'une distinction des causes du besoin, du statut de séjour et du système de genre.

105

POUR APPROFONDIR

Bonvin, J.-M., Hugentobler, V., Knöpfel, C., Maeder, P., & Tecklenburg, U. (dir.). (2020). *Dictionnaire de politique sociale suisse*. Seismo. <https://doi.org/10.33058/seismo.20729>

Leimgruber, M., Lengwiler, M., & Togni C. (2013). Site «*Histoire de la sécurité sociale*». <https://www.histoiredelasecuritesociale.ch>

Tabin, J.-P. (2025). *Manuel de politique sociale suisse*. Éditions HETSL.

CHAPITRE 4

FINALITÉS ET DESTINATAIRES DU TRAVAIL SOCIAL

Quelles sont les finalités (les objectifs, les buts) du travail social? À quoi sert-il, et à qui sert-il? Est-il exclusivement destiné à venir en aide à des personnes en difficulté, à éduquer des jeunes, à promouvoir l'intégration et la participation sociale? Pourquoi faut-il le faire, et quel bénéfice en retire la société? Et que veut dire aider, éduquer, participer, intégrer? Ces questions agitent le champ du travail social depuis ses débuts et les réponses sont multiples. Elles seront traitées dans ce chapitre qui contient trois parties.

107

La première partie se penche sur les manières d'identifier les problèmes sociaux et leurs causes. Les questions des inégalités et des discriminations seront traitées, tout comme la rhétorique de l'exclusion. Autrement dit, cette partie traite de la construction des problèmes sociaux et de la définition des demandes qui méritent – ou non – une intervention.

La deuxième partie est consacrée aux finalités (aux objectifs, aux buts, aux mandats) du travail social. Si le chapitre sur l'histoire en a montré les transformations, je passerai ici en revue les textes fondateurs actuels. J'aborderai les logiques d'activation avec leur corollaire, l'obligation d'autonomie individuelle. Je montrerai que les finalités se situent, selon mon analyse, dans un champ de tension entre aide et contrôle, entre individu et société, entre émancipation et domination, entre changement social et maintien du statu quo. Cette partie se terminera avec la question de savoir pourquoi certains problèmes sociaux sont traités par le travail social et d'autres par d'autres organisations.

La troisième partie s'intéresse aux destinataires du travail social. À quels classes et groupes sociaux appartiennent-elles et ils? Avec quels

noms les désigne-t-on ? Le chapitre se termine avec une interrogation sur les bénéficiaires caché·e·s du travail social.

4.1. LA CONSTRUCTION DES PROBLÈMES SOCIAUX

Postulons, dans l'approche constructiviste adoptée ici, que ce n'est pas une quelconque situation « objective » – son caractère urgent, dramatique, numériquement important, menaçant ou injuste – qui donne lieu à la mise en place d'une mesure de politique sociale. Pour que cette mesure soit instaurée, il faut qu'une instance légitime prenne en compte un fait social, ici un problème social. Elle le prendra en compte une fois que des acteurs et actrices sociales auront réussi à démontrer qu'une réponse en termes de protection sociale s'impose et qu'une absence de réponse risque d'avoir un coût supérieur. Ce coût peut être d'ordre financier, mais il se situe le plus souvent sur le plan de l'ordre social, des normes dominantes ou encore de la légitimité de l'autorité.

108

Les problèmes sociaux sont construits au travers de dispositifs de protection destinés à des publics précis. Ils sont le résultat, toujours provisoire, des rapports de pouvoir, de luttes, dans une société donnée. Des questions de morale, de territorialité, de droits et de devoirs et des rapports entre la collectivité et l'individu sont en jeu. Pour la sociologue Colette Bec, « c'est dans l'élaboration d'une économie des droits et des devoirs, codifiant les correspondances entre l'obligation de chaque individu envers le collectif et la dette du collectif envers chacun de ses membres, que réside l'essentiel de la capacité régulatrice d'une société démocratique » (Bec, 1998, p. 14). C'est bien là l'intérêt de la question de la protection sociale : elle met au jour les fondements d'une collectivité, ses controverses, ses rapports de force. Enfin, elle éclaire les explications qu'une société se donne quant aux causes des problèmes, autrement dit quant à la responsabilité d'y faire face.

4.1.1. L'EXPLICATION ORIENTE L'ACTION

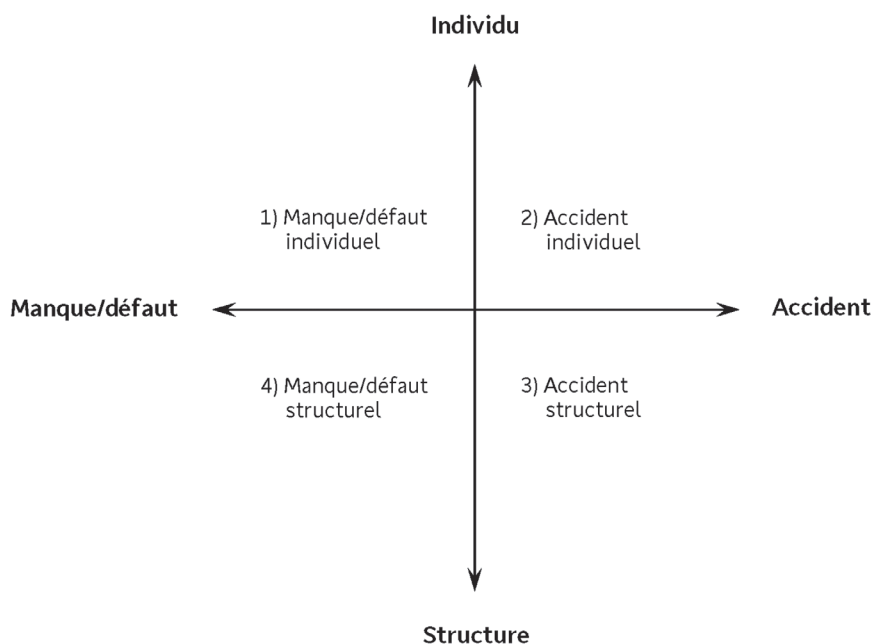
Dans l'action sociale comme ailleurs, la réussite d'une action présuppose une compréhension adéquate des causes. Attardons-nous donc sur l'identification et l'explication des causes des problèmes sociaux.

Je vais montrer l'implication de cette considération par un petit détour dans la médecine. Pour traiter une maladie, le ou la médecin doit commencer par poser un diagnostic, car le remède ne sera pas le même si une tuberculose ou une pneumonie est identifiée. Selon l'orientation médicale – par exemple l'homéopathie ou l'allopathie –, ni la maladie ni le remède ne seront définis de la même manière. C'est la compréhension (l'analyse fondée sur une théorie) du problème qui déterminera les moyens mis en œuvre pour tenter de le résoudre. Si la compréhension est fausse ou incomplète, l'intervention sera inefficace, voire contraire au but recherché.

Revenons à l'action sociale. Jean-Pierre Hiernaux (1985), sociologue, identifie différentes explications théoriques de la pauvreté respectivement des problèmes sociaux. Il combine pour ce faire deux axes. Un axe oppose les facteurs liés aux individus aux facteurs liés aux structures socio-économiques. L'autre axe oppose les situations accidentelles aux situations de manques inhérents (ou: de défauts permanents). On obtient ainsi quatre modèles explicatifs (voir le graphique suivant) auxquels correspondent quatre types de réponses en termes de protection sociale.

109

Graphique 5: Les explications des problèmes sociaux selon Jean-Pierre Hiernaux (1985)



- 1) Les problèmes sociaux s'expliquent par le manque (le défaut) individuel ; ils proviennent de caractéristiques propres aux personnes. Ces manques ou défauts sont jugés moralement (paresse, prodigalité, passivité), ou objectivés (faiblesse culturelle, manque de qualification, handicap de naissance). Les réponses sont d'ordre socio-éducatif ou thérapeutique, parfois disciplinaire, et se déploient dans le cadre de mesures de protection sociale (assurances, assistance).
- 2) Les problèmes s'expliquent par des accidents individuels. Une maladie, un veuvage, une perte d'emploi – une rupture biographique – ou le grand âge projettent les personnes dans la difficulté. Sur cette explication se fondent les prestations d'assurance et d'assistance protégeant contre la survenance de certains risques sociaux.
- 3) Les problèmes sont produits par des accidents structurels, des crises. L'origine des problèmes sociaux vient d'une conjoncture défavorable, d'une crise économique, d'une catastrophe naturelle, d'une guerre. Les réponses dans ce modèle passent par des politiques de relance ou de reconstruction, ainsi que, dans une moindre mesure, par des assurances sociales.
- 4) Les problèmes sociaux trouvent leur origine dans les rapports sociaux, c'est-à-dire dans les caractéristiques propres (les défauts permanents) aux structures socio-économiques et à l'exploitation due à l'économie capitaliste, à la division sexuée du travail. La résolution des problèmes exige un changement des structures socio-économiques par la conscientisation, par des mouvements sociaux et révolutionnaires.

Selon Hiernaux, chacune des explications « dit quelque chose de vrai », mais, sans être fausses, les explications centrées sur l'individu et celles centrées sur l'accident sont insuffisantes. Elles font l'impasse sur les rapports sociaux.

Il me semble que ce modèle reste d'actualité. Pour autant, il ne dit rien – ce n'est pas son ambition – sur les conditions de production du travail social, soit sur les orientations des politiques sociales, les ressources disponibles ou encore les modalités d'intervention. J'approfondirai ces aspects dans les chapitres suivants.

J'observe que les prestations du travail social reposent principalement sur l'axe individuel. Les acteurs et les actrices de ce champ analysent les

problèmes de leurs destinataires principalement comme des ruptures biographiques trop souvent déconnectées des rapports sociaux. C'est ce que montrent diverses recherches. Nous l'avons observé dans une étude réalisée auprès d'assistantes et d'assistants sociaux et de responsables de l'aide sociale (Tabin et al., 2010, p. 182 s.). Une autre étude, menée auprès de travailleurs et travailleuses sociales et d'agent·e·s chargés du placement de personnes au chômage, met au jour l'explication dominante de ces professionnel·le·s. Elles et ils voient dans l'attitude passive et les problèmes personnels la cause de leurs difficultés dont celle d'un chômage de longue durée (Hertz et al., 2004). D'autres études encore constatent cette inclinaison des travailleurs et des travailleuses sociales et de leurs directions à privilégier des explications psychologiques (par exemple Modak et al., 2013 ; Serre, 2009).

Ce type d'approche est cohérent avec le nouvel esprit du capitalisme (Boltanski & Chiapello, 1999) qui attribue à l'individu la responsabilité de tout ce qui lui arrive. Rappelons également que l'appareil réglementaire de l'action sociale se focalise sur l'individu, plutôt que sur un changement des structures. Si les professionnel·le·s du travail social, en travaillant selon une approche individuelle et non structurelle, agissent donc en conformité avec le mandat qui leur est confié, cette approche est néanmoins trop courte et risque de réduire l'efficacité de leur travail. Penchons-nous pour l'illustrer sur la question des inégalités à l'origine des problèmes sociaux.

111

4.1.2. LES INÉGALITÉS SOCIALES À L'ORIGINE DES PROBLÈMES SOCIAUX

Je fais mienne une compréhension des besoins des publics du travail social comme s'inscrivant dans des structures sociales d'inégalités. Je prône la prise en compte non pas des seules caractéristiques individuelles et du parcours personnel des destinataires, mais de leur appartenance à des catégories sociales. Les catégories sociales – la classe, le genre, l'«ethnie», mais aussi l'âge, l'état de santé ou encore la région – déterminent très fortement les ressources dont disposent les personnes (parmi beaucoup d'autres, Alonzo & Huguée, 2010 ; Delphy, 2009 ; Pfefferkorn, 2007). Pierre Bourdieu utilise le concept de capital pour désigner ces ressources. Il en a distingué quatre dont les deux premières

déterminent plus particulièrement la position dominante ou dominée d'un individu (1979). Pour Bourdieu, les individus disposent, de par leur position sociale, d'un capital économique (revenus et patrimoine), d'un capital culturel (savoir et savoir-faire, diplômes), d'un capital social (réseau de relations) et d'un capital symbolique (reconnaissance sociale). Ces quatre capitaux se renforcent ou, au contraire, s'affaiblissent mutuellement. Les styles de vie, les attitudes et les comportements, les manières de penser, de ressentir et d'agir se distinguent selon les capitaux dont les personnes disposent, ce que Bourdieu a appelé l'*habitus*¹ : un ouvrier se nourrit et se distrait autrement qu'une universitaire, et les deux n'envi-sagent pas la scolarité de leurs enfants de la même manière. De même, dans la terminologie de Hiernaux (1985), un « accident » ne touche pas tout le monde de la même manière et les « manques » ne sont pas distribués de manière égale dans la société. L'accident « divorce » peut provoquer la pauvreté chez l'ouvrière, mais rarement chez la femme médecin ; la maladie et l'invalidité touchent plus souvent les pauvres que les riches ; la ressource « formation longue » est plus accessible aux enfants des classes supérieures qu'à ceux et celles des classes populaires².

Roland Pfefferkorn, sociologue lui aussi, montre qu'« il n'y a aucun domaine de l'activité sociale qui ne soit actuellement marqué par de profondes inégalités entre catégories sociales [...]. Ces inégalités forment système en ce sens qu'on ne saurait les expliquer et les comprendre indépendamment

1 « Les conditionnements associés à une classe particulière de conditions d'existence produisent des *habitus*, systèmes de dispositions durables et transposables fonctionnant comme principes générateurs et organisations de pratiques et de représentations » (Bourdieu, 1980, p. 88-89).

2 La notion de « classes populaires », opposée à celle de « classes moyennes » et de « classes supérieures », permet de penser le positionnement de groupes à l'intérieur de l'espace social. Elle désigne, selon Bihr et Pfefferkorn (2008), le salariat d'exécution dominé qui accumule les désavantages et les positions les plus basses sur les échelles de l'avoir, du pouvoir et du savoir. Plus exposés à la pauvreté économique et à la dépendance vis-à-vis des transferts sociaux, ces ouvriers, ouvrières et employé-e-s sont ceux et celles qui disposent du plus faible capital patrimonial, accèdent le plus difficilement au logement, souffrent d'une morbidité et d'une mortalité élevées du fait de la durée et de la pénibilité du travail, possèdent un faible niveau de formation et une ouverture limitée à la culture savante. L'utilisation de la notion de « classes populaires » reste toutefois délicate dès lors qu'elle suggère une homogénéité, comme si ces catégories existaient en tant que telles.

les unes des autres tant elles se déterminent, s'engendrent et en définitive se renforcent réciproquement». Ce phénomène a pour résultat «de fortes polarisations entre la base et le sommet de la hiérarchie sociale» (Pfefferkorn, 2007, p. 160). Son analyse donne à voir «une société à la fois segmentée, hiérarchisée et conflictuelle, dont les divisions, inégalités et conflits qui la traversent opposent non pas des individus en tant que tels, mais des groupements d'individus partageant précisément une commune position (à la fois objective et subjective) dans la société. Cette position commande leurs possibilités (inégales) de s'approprier, ou non, avoir, pouvoir et savoir, conduisant à une accumulation d'avantages à un pôle et une accumulation de handicaps à l'autre pôle» (2007, p. 161).

Le concept de l'intersectionnalité, plus récent en Europe, théorise d'une nouvelle manière l'imbrication de multiples positions de pouvoir ou d'absence de pouvoir : la classe sociale, le genre, l'âge, l'attribution à une race, etc. Cette perspective est due, à l'origine, à Kimberle Crenshaw (1991), avocate et chercheure en sciences sociales, dans le sillon du *black feminism* aux États-Unis.

113

De nombreux auteurs et auteures (par exemple Delay & Frauenfelder, 2013 ; Verdès-Leroux, 1978) ont montré que les destinataires du travail social font très majoritairement partie de groupes sociaux pourvus de peu de capitaux et dont les désavantages se cumulent : membres des classes populaires, femmes, migrant·e·s aux statuts administratifs précaires, enfants, personnes âgées. Relevons toutefois des différences selon le domaine du travail social : l'accueil de la petite enfance et celui des écoliers et écolières en dehors des heures de classe, de même que les activités dans les maisons de quartier et certains services d'information, s'adressent à une diversité de catégories sociales.

4.1.3. LA RHÉTORIQUE DE L'EXCLUSION

Parallèlement aux théories individualisantes a fleuri le discours de l'exclusion. La notion a particulièrement marqué les débats sur la protection sociale en Europe à partir des années 1990. La «prévention de l'exclusion» est devenue la priorité de nombreuses lois, ce qui fait que la pauvreté n'y figure plus comme un problème social. Colette Bec note qu'«on parle de

moins en moins de pauvres ou de chômeurs, et de plus en plus d'exclus [...]. On est là au cœur même d'un changement de rationalité des politiques sociales. On passe d'une rationalité construite sur l'égalité de tous comme principe et objectif politiques, à une rationalité visant à gérer sur les marges "écarts et différences" et entérinant par là même une certaine fragmentation sociale» (Bec, 1998, p. 195). Hélène Thomas, sociologue et psychanalyste, ne dit pas autre chose lorsqu'elle critique le concept de vulnérabilité: «L'égalité, la liberté et la solidarité, fondements du contrat démocratique [...] ont été abandonnées et remplacés par ceux d'équité, de dignité et de responsabilité. [...] L'État protecteur a fait d'eux [des pauvres] des misérables, affaiblis juridiquement, voire criminalisés. Ils ne sont plus des citoyens mais des sans privilège, sans honneur et sans aveu. [...] Le soutien prodigué, qui est avant tout une tutelle, est censé leur redonner dignité et autonomie partielle pour peu qu'ils se comportent avec décence, mesure et moralité» (Thomas, 2010, p. 246 s.).

114

Luc Boltanski et Ève Chiapello (1999), deux sociologues français·e·s, montrent que l'exclusion «se présente comme un destin (contre lequel il faut lutter), non comme le résultat d'une asymétrie sociale dont certains hommes tireraient profit au détriment d'autres hommes. L'exclusion ignore l'exploitation.» La notion «brise le maillon qui, mettant en rapport le bonheur des riches et le malheur des pauvres, maintenait la référence à une balance de justice» (p. 436). L'exclusion, à la différence de l'exploitation, «ne profite à personne en sorte que personne ne peut en être jugé responsable [...], mais elle demeure toujours en résonance avec les propriétés négatives attachées à ceux qui en sont les victimes» (p. 435). Autrement dit, la notion d'exclusion tend à attribuer la responsabilité du problème à des fautes ou des défauts individuels.

Une analyse des problèmes sociaux en termes d'exclusion favorise des réponses en termes d'action humanitaire tels que les Restos du cœur, les Samedis du partage, les banques alimentaires et les hébergements d'urgence pour sans-abri, des actions fortement médiatisées. Destinées «aux plus démunis», «aux plus vulnérables», elles dramatisent des situations sans les définir précisément, en même temps qu'elles masquent des situations plus «ordinaires»: les mères élevant seules leurs enfants, les travailleurs et les travailleuses pauvres, migrantes ou non, les filles de milieux populaires qui peinent à accéder à une formation professionnelle, par exemple.

4.2. LES FINALITÉS DU TRAVAIL SOCIAL

Quelle est la finalité (le but, l'objectif) du travail social, à quoi sert-il ? C'est la « question sociale » qui est la raison d'être des politiques sociales et, partant, du travail social. Cette notion désigne, depuis l'essor de l'industrialisation au milieu du 19^e siècle et son cortège de misère sociale, la capacité des sociétés à gérer – à intégrer – les problèmes causés par l'exploitation capitaliste sans que l'ordre du monde ne soit bouleversé. La question sociale est, comme l'écrit Robert Castel, sociologue et historien, une « aporie fondamentale sur laquelle une société expérimente l'énigme de sa cohésion et tente de conjurer le risque de sa fracture » (1995, p. 18). Les sociétés industrielles et postindustrielles doivent veiller à leur cohésion, sous peine d'éclatement, de révolution, par la gestion de la question sociale, par la redéfinition du « contrat social » qui est à la fois « pacte de solidarité, pacte de travail, pacte de citoyenneté : penser les conditions de l'inclusion de tous pour qu'ils puissent avoir commerce ensemble [...], c'est-à-dire "faire société" » (Castel, 1995, p. 23). L'ancienne « question sociale » du 19^e siècle reste d'actualité sous de nouvelles formes (Rosanvallon, 1998), et le travail social est l'une des instances chargées d'y répondre. Il a été inventé pour gérer les inégalités.

115

Commençons par les textes de référence, que je situe du côté de l'idéal déclaré, d'un horizon. Les principes affirmés se distinguent, souvent, du mandat politique et de sa mise en œuvre concrète.

4.2.1. LES TEXTES DE RÉFÉRENCE ÉTATIQUES

Les droits sociaux³ et, partant, les finalités du travail social en tant qu'élément de la protection sociale sont définis par des textes de référence prestigieux

3 Les droits sociaux sont un élément des droits humains (droits et libertés fondamentaux). Les droits sociaux sont universels, inaliénables, indivisibles et interdépendants. Amnesty International distingue trois familles de droits humains : les droits civils et politiques (droit à la vie, liberté d'expression, liberté de pensée, droit de vote, etc.), les droits économiques, sociaux et culturels (droit à l'éducation, à la santé, au logement, au travail, à la protection sociale, à la culture, etc.), droits collectifs ou de solidarité (droit au développement, à un environnement sain, droit des peuples autochtones, etc.), <https://www.amnesty.lu/lexique/droits-humains>

décidés par les instances nationales et internationales des plus hauts niveaux. Citons la *Déclaration universelle des droits de l'homme* édictée par l'Assemblée générale de l'ONU en 1948 et les traités qui en découlent, textes que la Suisse a ratifiés. Cette constellation a conduit Silvia Staub-Bernasconi, l'une des théoriciennes germanophones du travail social les plus connues, à définir le travail social comme une profession des droits humains (Staub-Bernasconi, 2015). Plus récemment, en 2015, l'Assemblée générale de l'ONU a adopté un programme pour le développement visant notamment l'élimination de la pauvreté. Sur le plan national, enfin, la Constitution fédérale suisse votée en 1999 fixe les droits fondamentaux et les buts sociaux et mesure la force de la communauté au bien-être du plus faible (voir l'encadré suivant).

Encadré 15: Les textes de référence (extraits)

116

Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948. «Toute personne, en tant que membre de la société, a droit à la sécurité sociale; elle est fondée à obtenir la satisfaction des droits économiques, sociaux et culturels indispensables à sa dignité et au libre développement de sa personnalité, grâce à l'effort national et à la coopération internationale, compte tenu de tenu de l'organisation et des ressources de chaque pays» (art.22). «Toute personne a droit à un niveau de vie suffisant pour assurer sa santé, son bien-être et ceux de sa famille, notamment pour l'alimentation, l'habillement, le logement, les soins médicaux ainsi que pour les services sociaux nécessaires; elle a droit à la sécurité en cas de chômage, de maladie, d'invalidité, de veuvage, de vieillesse ou dans les autres cas de perte de ses moyens de subsistance par suite de circonstances indépendantes de sa volonté» (art.25)⁴.

Plusieurs traités découlent de la Déclaration universelle des droits humains. Ces traités (conventions, pactes, etc.) concrétisent les principes de la protection sociale, plus particulièrement pour les femmes, les enfants, les personnes avec un handicap, les migrant·e·s, les travailleurs et les travailleuses)⁵.

Charte sociale européenne de 1961, révisée en 1996. La Charte concrétise sur le plan européen les droits garantis par la Déclaration universelle.

4 ONU. La Déclaration universelle des droits de l'homme, <https://www.un.org/fr/universal-declaration-human-rights/index.html>

5 ONU. Les principaux instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme et les organes chargés de suivre leur mise en œuvre, <https://www.ohchr.org/fr/core-international-human-rights-instruments-and-their-monitoring-bodies>

Elle liste les obligations des États et instaure une procédure de contrôle de leur application. La Suisse reste un des quatre pays européens (sur les 60 pays membres du Conseil de l'Europe en 2025) qui n'a pas ratifié la Charte. Une démarche pour obtenir la ratification, conduite par AvenirSocial Suisse en 2014, n'a pas abouti⁶.

Agenda 2030 pour le développement durable. L'Assemblée générale de l'ONU a adopté, à l'unanimité, le 25.9.2015, la résolution «Transformer notre monde: le Programme de développement durable à l'horizon 2030». Ce programme constitue le cadre de référence global pour le développement durable. La Suisse s'engage pour sa mise en œuvre tant au niveau international que national. Il s'agit d'un plan d'action qui a pour but d'éradiquer l'extrême pauvreté et la faim, de lutter contre la dégradation de la planète, de favoriser la paix et la prospérité ainsi que de revitaliser un Partenariat mondial. Ses points forts sont les 17 objectifs du développement durable (ODD) avec ses 169 cibles. Ils doivent être atteints jusqu'en 2030 et sont valables pour tous les États. L'objectif 1 est l'«élimination de la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde»⁷.

Constitution fédérale de 1999. Préambule: «La force de la communauté se mesure au bien-être du plus faible de ses membres».

L'article 12 stipule la garantie de la dignité humaine: «Quiconque est dans une situation de détresse et n'est pas en mesure de subvenir à son entretien a le droit d'être aidé et assisté et de recevoir les moyens indispensables pour mener une existence conforme à la dignité humaine.»

L'article 41 précise les buts sociaux: «La Confédération et les cantons s'engagent, en complément de la responsabilité individuelle et de l'initiative privée», à garantir la sécurité sociale; des soins nécessaires à la santé; la protection des familles; des conditions de travail équitables; un logement approprié à des conditions supportables; une formation initiale et continue; encourager les enfants et les jeunes à devenir des personnes indépendantes et socialement responsables et favoriser leur intégration. Et de continuer: «La Confédération et les cantons s'engagent à ce que toute personne soit assurée contre les conséquences économiques de l'âge, de l'invalidité, de la maladie, de l'accident, du chômage, de la maternité, de la condition d'orphelin et

6 Conseil de l'Europe. La Charte sociale européenne, <https://www.coe.int/fr/web/european-social-charter>

7 Confédération suisse, Agenda 2030 pour le développement durable, <https://www.are.admin.ch/are/fr/home/developpement-durable/politique-durabilite/agenda2030.html>

du veuvage. Ils s'engagent en faveur des buts sociaux dans le cadre de leurs compétences constitutionnelles et des moyens disponibles. Aucun droit subjectif à des prestations de l'État ne peut être déduit directement des buts sociaux.»

Plus loin, les articles 108 à 118 encadrent les assurances sociales obligatoires et d'autres prestations sociales ainsi que la protection du travail et des locataires.

118

Les textes de référence proclament les objectifs généraux que les sociétés se sont assignés. Ils expriment un consensus démocratique autour d'un idéal et légitiment, entre autres prestations, l'action sociale et le travail social. Il est nécessaire cependant de descendre au niveau des lois spécifiques, voire des organismes de l'action sociale, pour identifier plus concrètement les buts et les mandats qui en découlent. Une kyrielle de textes normatifs (lois et règlements fédéraux, cantonaux et communaux ainsi que des conventions, des contrats de prestation ou des chartes, notamment) s'attachent à les définir pour des activités ou dispositifs concrets et précis, sans pour autant se prononcer nécessairement explicitement sur «le travail social». Néanmoins, les mandats confiés aux dispositifs regroupés sous le vocable travail social présentent bel et bien quelques similitudes, comme le montrent trois exemples emblématiques (voir l'encadré suivant).

Encadré 16: Les mandats du travail social (trois exemples)

Les exemples sont choisis au vu de la notoriété, la taille et la stabilité de l'organisme.

La *Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle (FASe)* du canton de Genève, poursuit selon la loi «un objectif général de prévention et de promotion de qualité de vie [au travers] d'une action socio-éducative et socioculturelle destinée aux enfants et aux adolescents [et] ouverte à l'ensemble de la population d'une commune ou d'un quartier». Le travail social hors murs (TSHM), défini par cette même loi, a pour objectifs «d'assurer un travail de prévention et d'éducation, notamment auprès des jeunes en rupture de liens sociaux [...] en particulier pour empêcher que des situations dangereuses et des états de fragilité s'aggravent»⁸. Le

8 Loi relative aux centres de loisirs et de rencontres et à la Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle (LCLFASe) du 15 mai 1998, art. 2 et 2A.

contrat de prestation qui lie l'État et la FASE précise les buts des activités: le développement personnel de tous les usagers, prendre en compte des tensions sociales et prévenir les exclusions, favoriser l'intégration sociale, favoriser une citoyenneté active, répondre aux demandes locales, mobiliser les compétences de la jeunesse, favoriser les dynamiques porteuses de cohésion sociale dans les quartiers en mutation, renforcer la considération interpersonnelle⁹.

Aide sociale du canton de Neuchâtel. Selon la loi, l'aide sociale a pour but de «prévenir les causes d'indigence et d'exclusion sociale; de favoriser l'autonomie et l'intégration sociale et professionnelle des personnes dans le besoin» (art. 1 Loi sur l'action sociale du 25.6.1996). Le site du Service cantonal d'action sociale renvoie à la Charte Aide Sociale Suisse. Cette dernière précise que l'aide sociale «contribue à la paix et à la stabilité sociales [...] et constitue] un réseau de sécurité indispensable pour une économie libérale»¹⁰.

L'Action éducative en milieu ouvert (AEMO) du canton du Jura propose un accompagnement et une aide aux familles qui rencontrent des difficultés éducatives avec leurs enfants de 0 à 20 ans. Les intervenant·e·s socio-éducatif·ve·s spécialisé·e·s «prennent en compte chaque situation dans toute sa complexité et s'intéressent au contexte familial et social des familles, à leurs fonctionnements, leurs compétences et ressources. L'AEMO ne propose pas de mode d'emploi ou de solutions toutes faites mais veille à ce que chaque famille trouve son propre chemin et ses propres solutions dans le but d'améliorer le quotidien.»¹¹

119

On notera que les termes sont généraux et vagues. Prévention, insertion, participation, bien-être, ces notions désignent une ligne générale, un programme politique, mais ne suffisent pas à définir une action concrète. Aussi appartient-il aux directions des organismes et au personnel de traduire ces notions générales en actions précises. Une tâche délicate: le caractère flou des buts peut donner l'impression que les tâches sont infinies et toujours exposées à la critique. On n'aura jamais fait assez de prévention ou d'insertion, ou alors pas de la façon voulue, ni au coût prévu. Ces particularités ont été mises en évidence par les travaux de Michael Lipsky (1980) que je présente au point 6.2.2.

9 Contrat de prestations 2021-2022 entre l'État de Genève et la FASE, art. 4.

10 Charte Aide Sociale Suisse, https://www.ne.ch/autorites/DECS/SASO/aide-sociale/Documents/Charte_aide_sociale_mars2019.pdf

11 <https://www.stgermain.ch/aemo>

4.2.2. LES TEXTES DE RÉFÉRENCE DES ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES

Les organisations des professionnel·le·s du travail social, de leur côté, se sont donné des textes de références et des codes éthiques. Ainsi la Fédération internationale des travailleurs et travailleuses sociales (IFSW selon le sigle anglais) et l'Association internationale des écoles de travail social (IASSW). Ces deux organisations précisent les objectifs du travail social dans une définition internationale, discutée et négociée par les associations nationales de tous les continents et, par tant, d'une grande diversité (voir l'encadré suivant).

120

Je note des changements significatifs entre la définition de 2000, dite de Montréal et celle de 2014, dite de Melbourne, toujours en vigueur en 2026. La définition de 2000 contenait plusieurs termes appartenant à un langage militant: la solidarité des travailleurs et travailleuses sociales, les moins nant·e·s, les opprimé·e·s. Ces termes ont disparu dans la définition de 2014. En revanche, la définition de 2014 fait référence à une approche que je qualifierai de plus identitaire et consensuelle puisqu'elle utilise les termes de droit de la personne, diversité, cohésion sociale. Les objectifs de changement social et de justice sociale demeurent dans les deux définitions.

Quant au Code de déontologie d'AvenirSocial, il nomme les principes de base du travail social, fondés sur la définition internationale et la Constitution fédérale: dignité et droits humains et justice sociale. Il liste les principes déontologiques et invite le travail social et ses professionnel·le·s à s'engager pour le respect des principes éthiques énoncés dans le Code tant dans leur pratique quotidienne, institutionnelle et politique. De même, il préconise un engagement des professionnel·le·s pour plus de justice sociale, tant dans le cadre professionnel qu'en tant que citoyen·ne·s.

Encadré 17: Objectifs du travail social selon les organisations de travailleurs et travailleuses sociales

Définition de la Fédération internationale des travailleurs et travailleuses (IFSW) et de l'Association internationale des écoles de travail social (IASSW) de 2000, Montréal: «La profession d'assistant social ou de travailleur social cherche à promouvoir le changement social, la résolution de problèmes dans le contexte des relations humaines et

la capacité et la libération des personnes afin d'améliorer le bien-être général. Grâce à l'utilisation des théories du comportement et des systèmes sociaux, le travail social intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement. Les principes des droits de l'homme et de la justice sociale sont fondamentaux pour la profession. [...] De façon solidaire avec les moins nantis, la profession vise le soulagement de la misère et la libération de personnes vulnérables, exclues et opprimées.»¹²

Définition de la Fédération internationale des travailleurs et travailleuses (IFSW) et de l'Association internationale des écoles de travail social (IASSW) de 2014, Melbourne: «Le travail social est une pratique professionnelle et une discipline. Il promeut le changement et le développement social, la cohésion sociale, le développement du pouvoir d'agir et la libération des personnes. Les principes de justice sociale, de droit de la personne, de responsabilité sociale collective et de respect des diversités sont au cœur du travail social. Étayé par les théories du travail social, les sciences sociales, les sciences humaines et des connaissances indigènes, le travail social encourage les personnes et les structures à relever les défis de la vie et agit pour améliorer le bien-être de tous. Cette définition peut être développée au niveau national ou régional.»¹³

Code de déontologie pour le travail social en Suisse, Association professionnelle AvenirSocial. Ce code se fonde notamment sur la définition internationale du travail social de 2014 et sur la Constitution fédérale. Il se veut un outil d'orientation déontologique pour la pratique professionnelle de travail social «dans un champ de tensions souvent marqué par des dilemmes éthiques et des marges d'appréciation» et des décisions à prendre dans une asymétrie de pouvoir dans des situations complexes et exigeantes. Il est «une référence normative pour la profession. Il s'adresse aux destinataires et aux instances concernées». Le code nomme les principes fondamentaux du travail social que sont la dignité humaine, les droits humains et la justice sociale. Il liste les principes déontologiques: l'approche globale de la personne, le respect de l'intégrité et de la diversité, l'interdiction de la discrimination, l'autonomisation, la participation, l'autodétermination, la responsabilité collective, la durabilité et la prévention.

12 Fédération internationale du travail social: définition du travail social. ANAS-France, https://www.anas.fr/Federation-Internationale-du-Travail-Social-Definition-du-Travail-Social_a11.html

13 Définition mondiale du travail social, <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work>. Texte figurant sous «Traductions», https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/ifsw-cdn/assets/ifsw_111716-6.pdf

Selon le Code, le travail social, en «exerçant une influence politique, [...] favorise l'accès équitable aux ressources sociales [...] et] s'engage activement à surmonter la discrimination et l'oppression». Plus concrètement, il préconise la «lutte contre les politiques et les pratiques injustes» et engage les professionnel-le-s du travail social à «promouvoir une justice sociale et environnementale tant au niveau local que global [...] et] en faveur d'un accès et d'une répartition équitables des ressources. [...] Tant dans le cadre professionnel qu'en tant que citoyen-ne-s, iels s'engagent pour une société démocratique et le respect de l'état de droit. [...] Les professionnel-le-s du travail social rendent visibles les hiérarchies et les structurent de pouvoir, et s'engagent contre les abus de pouvoir. [...]Iels] s'engagent pour des conditions de travail saines et équitables qui garantissent la qualité de leur travail. [...]Iels] s'appuient sur le présent code pour remettre en question ou contester les missions qui sont en contradiction avec celui-ci. Iels œuvrent auprès des mandants et des employeur-e-s pour garantir la reconnaissance et le respect des principes énoncés au sein de ce code» (AvenirSocial, 2026).

4.2.3. ACTIVATION ET AUTONOMIE

Les principes majeurs qui fondent aujourd'hui les mandats du travail social sont l'activation et son corollaire, l'autonomie. Ils ont été introduits durant le tournant néolibéral des années 1980, en Suisse comme ailleurs. De quoi s'agit-il, et comment ces principes sont-ils apparus? Quelles en sont les implications sur le travail social? Un grand nombre de chercheur-e-s ont étudié ces questions. J'en citerai quelques-un-e-s dans ce chapitre.

Jusqu'au tournant néolibéral, la protection sociale distinguait, en Suisse comme ailleurs, deux grandes catégories de destinataires: les pauvres valides, qui avaient l'obligation de travailler, tandis que les pauvres non valides (personnes malades, avec handicap ou âgées, les enfants et parfois les mères) en étaient libérés. Aux pauvres valides étaient destinées des mesures de travail, cependant que des mesures de secours étaient réservées aux pauvres non valides. Toute la difficulté consistait à distinguer les un-e-s des autres.

La fin des années 1970 est marquée par la fin de la croissance de la prospérité économique en Europe du Nord qui découvre avec fracas que la

pauvreté n'avait jamais totalement disparu et que le chômage pouvait réapparaître. Robert Castel nomme les personnes touchées les surnuméraires ou les inutiles au monde (1995, p. 386). Il s'agit de personnes valides, souvent qualifiées, désireuses et capables de travailler, mais qui n'ont pas d'emploi. Elles et ils sont parfois nommés les nouveaux pauvres. Que faire pour ces personnes frappées de disqualification sociale (Paugam, 1991)? Faut-il prendre acte de la «fin du travail» (voir notamment Rifkin, 2005) et assurer l'insertion et les moyens de subsistance par d'autres canaux? Par un revenu de base inconditionnel? Mais alors, comment prévenir l'émergence d'une société à deux vitesses?

La nouvelle logique introduite dans la plupart des politiques sociales liées à l'emploi des États membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) est une invention tout à fait remarquable. Sans abandonner le principe du travail obligatoire ouvrant un droit aux prestations de protection – aussi appelé le *workfare*, de l'américain *work* et *welfare* –, elle en transforme le statut et lui donne un nouveau nom. Désormais, l'obligation n'est plus l'emploi (inscrit dans l'économie, procurant un salaire, protégé par des lois, du moins partiellement), mais l'activité. L'activité est une occupation fondée sur un projet et sur l'exigence de se montrer actif ou active, de manifester une volonté de s'en sortir, de participer à des stages, d'occuper même de faux emplois et de passer de vrais tests, de suivre les conseils, des formations et autres coachings assignés. C'est l'apparition du principe d'activation dont l'idée-force est l'«insertion» professionnelle. L'activité est désormais obligatoire et sa fonction consiste à gérer le manque d'emplois solvables en «mêlant le non-emploi, le sous-emploi et l'assistance» (Astier, 2010, p. 88). L'insertion par l'activité n'est précisément pas, du moins pas nécessairement, un véritable emploi salarié.

123

Deux commentaires s'imposent ici. Premièrement, l'exigence faite aux destinataires de recouvrer leur indépendance face à l'État n'a fondamentalement rien de nouveau. Toutes les structures d'aide aux pauvres considérées comme aptes à l'emploi, au moins depuis le 19^e siècle, ont mis en œuvre des mesures éducatives, de soins et/ou de travail. L'aide sociale exige un emploi rémunéré depuis la fin du 19^e siècle. Le principe «l'insertion avant la rente» de l'assurance invalidité suisse date, faut-il le rappeler, des débuts de cette assurance en 1959. Quant à

l'assurance chômage, elle impose l'acceptation d'un emploi depuis la toute première loi fédérale de 1924 (Tabin et al., 2010, p. 65). Même les prestations complémentaires peuvent être réduites par la prise en compte d'un revenu hypothétique lorsqu'on attend de la personne qu'elle exerce une activité lucrative.

Deuxièmement, les principes d'activation et d'autonomie ont été généralisés à un grand nombre de dispositifs de la protection sociale conformément aux conceptions néolibérales prônant la responsabilité individuelle et l'indépendance des aides publiques. Pensons au champ de la protection de l'enfance dans lequel, depuis les premières lois de la fin du 19^e siècle, les mesures visent le recouvrement de la capacité éducative des familles et leur mobilisation. Les exigences faites aux personnes relevant de l'asile ou sans passeport suisse participent du même principe: elles doivent apprendre la langue et gagner un salaire pour mériter le droit de séjour. Et il n'en va pas autrement du projet pédagogique pour les jeunes placé-e-s dans une institution éducative ou du contrat de quartier dans une commune: les personnes respectivement les groupes doivent, partout, participer et s'impliquer activement.

124

On le voit, le principe d'activation implique que les prestations (les droits) sont accordées pour autant que la personne destinataire collabore, qu'elle «y mette du sien», qu'elle s'implique et soit «partie prenante». C'est un renversement de la responsabilité: c'est désormais le ou la destinataire qui doit se montrer digne de recevoir une aide, et non la collectivité qui serait responsable de veiller à la justice et à la protection sociales.

Qu'en est-il du corollaire de l'activation, l'autonomie?

L'autonomie – pensée comme économique – est le but déclaré de toutes les politiques d'activation. Que désigne au juste cette notion? François de Singly, psychologue et sociologue, définit l'autonomie comme «la capacité d'un individu à se donner lui-même sa propre loi, à se construire une vision du monde». Il la distingue de la notion d'indépendance qui désigne «un individu qui n'a de comptes à rendre à personne puisqu'il dispose de ressources lui permettant d'évoluer de manière indépendante» (de Singly, 2007, p. 304).

Les politiques d'activation conçoivent l'autonomie comme une qualité à la portée de chacun·e, la dépendance comme un état évitable et la vulnérabilité comme une exception. Pourtant, la dépendance constitue la norme, elle est inhérente à l'existence humaine puisque nous dépendons toujours les un·e·s des autres (Fraser & Gordon, 1994). Totale au début et souvent en fin de vie, elle est particulièrement visible en cas d'accident ou de maladie graves. La dépendance a par ailleurs partie liée avec la division sexuée des tâches au sein de la famille, socialement construite. Ce sont les femmes qui assurent très majoritairement l'éducation des enfants et les soins aux proches malades et âgé·e·s, voire l'intendance pour leur partenaire. Toutes ces personnes dépendent du travail gratuit des femmes. Dès lors, elles ne disposent pas de la même capacité d'indépendance économique que les hommes. L'autonomie n'est, peut-être, pas souhaitée de la même manière selon qu'on est un homme ou une femme, un père ou une mère. Et elle n'est pas envisagée de la même manière par les professionnel·le·s de la réinsertion. Des chercheur·e·s observent dans certains dispositifs le renoncement à la réinsertion professionnelle lorsqu'il s'agit de mères, estimant que leur véritable rôle est au foyer auprès de leurs enfants (Giraud & Lucas, 2009; Modak & Bonvin, 2013; Perriard, 2017).

125

La focalisation sur l'autonomie personnelle – le mythe de l'indépendance – contribue à individualiser les problèmes sociaux par le renvoi à la responsabilité personnelle (Duvoux, 2009). Elle amène le demandeur ou la demandeuse à se percevoir comme «un inadapté, voire un handicapé social» stigmatisé (Mauger, 2001, p. 11), comme un être passif, voire comme un parasite. Les politiques d'activation inculquent aux destinataires tout le contraire de l'autonomie: une adaptation contrainte aux exigences de la modernité par un habitus flexible et docile. Comment, dans ce contexte de contrainte, viser une autonomie fondée sur les principes d'autodétermination et de participation, ces valeurs fondatrices affirmées par le code de déontologie du travail social par exemple?

Néanmoins, l'autonomie est une aubaine pour le travail social – à moins qu'elle ne soit un piège? Les politiques d'activation et le travail social reposent, pour partie, sur les mêmes principes. Tous deux se pratiquent au travers d'un projet individuel dans un but d'autonomie, l'un et l'autre cherchent à impliquer la personne en favorisant

son pouvoir d'agir et en appellent à sa responsabilité. Le travail social peut dès lors s'épanouir sous le régime des politiques d'activation.

Dans le même temps, le caractère obligatoire du projet dans certains dispositifs (l'injonction du projet, l'idéologie du projet) et son horizon temporel réduit visent un but immédiat plutôt qu'un résultat ou un développement durables. Cette option favorise un travail social tourné vers les « client·e·s rentables », ceux et celles pensé·e·s capables de recouvrer rapidement leur autonomie, même précaire. Que deviennent ceux et celles pour qui l'autonomie est hors de portée ou qui ne pourront y accéder que partiellement ou seulement dans un avenir lointain ? Les politiques sociales tiennent-elles compte du fait que l'autonomie ne dépend pas de la seule bonne volonté des destinataires, ni de la seule compétence des travailleurs et des travailleuses sociales, mais qu'il faut que les conditions de l'autonomie soient réalisées ?

126

4.2.4. AIDER ET CONTRÔLER, ÉMANCIPATION ET ADAPTATION

Nous avons vu que les finalités du travail social – ses mandats – sont multiples et contradictoires. Elles se situent dans un champ de tension entre l'individu et la société, entre changement social et maintien du statu quo, entre justice sociale et inégalités. Les travailleurs et les travailleuses sociales visent, d'un côté, l'émancipation des destinataires, leur libération de contraintes et de dominations. De l'autre côté, elles et ils œuvrent pour l'adaptation (la soumission) des personnes aux normes dominantes.

La littérature du travail social analyse ces mandats contraires avec la formule « aide et contrôle » (par exemple Keller, 2005 ; Staub-Bernasconi, 2007), deux facettes inséparables et constitutives de toute intervention publique.

Le terme de contrôle a généralement une coloration négative : contrôler, c'est autoritaire, c'est restreindre, c'est dire non. Or, contrôler permet, aussi, de légitimer l'intervention par la vérification des conditions d'accès au droit. Les règles peuvent protéger le droit et le contrôle peut garantir l'égalité de traitement et assurer des rapports respectueux.

Quant au volet « aide », il est connoté positivement, teinté de générosité et de gratuité (voir le point 6.2.5). Toutefois, l'aide n'est jamais gratuite, mais soumise à des conditions et des attentes. L'aide n'est pas nécessairement bonne et généreuse, alors que le contrôle n'est pas fatalement malveillant et excluant. L'aide n'est pas « dire oui » et le contrôle n'est pas « dire non ».

Comment gérer la tension entre aide et contrôle ? Il est, tout d'abord, indispensable de l'admettre et de l'explicitier individuellement, collectivement et face aux destinataires, sachant qu'il n'existe aucun secteur du travail social libre de contrôle, même s'il est vrai que, selon le secteur, le volet « contrôle » est plus ou moins visible et prégnant.

Admettre la tension, c'est aussi reconnaître que le défi est considérable. Comment aider, comment répondre aux besoins, lorsque la logique du dispositif considère les destinataires *a priori* comme irresponsables ou illégitimes ? Comment aider lorsque la première mission du service est, peut-être, de dissuader le public d'y recourir ? Les travaux de Michael Lipsky éclairent ces questions avec les concepts de « pouvoir décisionnel » et de « devoir d'appréciation » (voir le point 6.2.2).

127

4.2.5. DES MANDATS FLUCTUANTS SANS MONOPOLE

Une question reste à élucider dans ce chapitre : pourquoi certains problèmes sociaux sont-ils renvoyés au travail social plutôt que d'être traités par d'autres professionnel·le·s ou d'autres institutions ? Pourquoi une élève en difficulté est-elle prise en charge par une éducatrice et non par une enseignante ? Qui a eu l'idée de confier aux assistantes sociales le soin d'accorder des avances sur des prestations d'assurance, alors que les assurances pourraient s'en charger elles-mêmes ?

À vrai dire, la réponse est, de prime abord, lapidaire : l'attribution de tel public à telle institution et à tel corps professionnel est « provisoire et finalement aléatoire, les dispositifs par définition étant susceptibles de réagencements successifs et par conséquent de redéfinition et de redistribution des publics » (Pichon, 2005, p. 194). Les frontières entre responsabilités privée et collective, entre entraide spontanée et intervention professionnelle, sont instables et poreuses. Ce dont l'État est responsable

aujourd'hui pourra, demain, être renvoyé aux familles, à une organisation caritative, ou encore à une entreprise à but lucratif. Il n'existe en somme guère de tâche qui ne puisse pas être attribuée au travail social. Mieux: les mêmes tâches peuvent être assurées, simultanément et dans la même région, par diverses instances de divers types et employant une diversité de personnels - dont des professionnel-le-s du travail social. Autrement dit, le travail social n'a pas de monopole quant aux problèmes sociaux traités, ni aux destinataires, ni aux prestations assurées. Les exemples présentés dans l'encadré suivant illustrent les fluctuations des mandats.

Encadré 18: Des mandats fluctuants sans monopole (exemples)

La garantie du minimum d'existence. Si l'individu (et sa famille) est dans l'incapacité de financer son existence, diverses aides publiques et privées peuvent être sollicitées. Ces aides peuvent être délivrées par des bénévoles (aides à la survie) ou du personnel administratif ou juridique (fondations). Dans l'aide sociale publique, il peut s'agir d'élues et d'élus communaux, d'assistantes et assistants sociaux ou du personnel administratif.

Gestion de l'espace public. L'ordre et la sécurité dans l'espace public et l'aide à des personnes perçues comme dérangeantes ou en détresse peuvent être assurés par la police, le travail social, le personnel de santé ou, par exemple, par des concierges d'immeubles. Dans ce but, plusieurs (grandes) communes ont mis en place des dispositifs, toujours existants en 2026, d'équipes de travailleurs et travailleuses sociales et, parfois, d'infirmières et d'infirmiers. Elles patrouillent notamment la nuit. Elles sont chargées de prévenir les risques liés à la toxicomanie et la délinquance, d'améliorer la cohabitation et de gérer des conflits ainsi que d'orienter les personnes perçues comme en difficultés ou dérangeantes. Exemples: Ville de Zurich, 2000, Sécurité intervention prévention SIP; Lausanne, 2002, Unité socio-éducative de terrain UniSet; Ville de Berne, 2005, Prévention, Intervention, Tolérance Pinto; Ville de Lucerne, 2005, Sécurité intervention prévention SIP; Vernier (Genève) 2010, Correspondants ou médiateurs de nuit. Le canton de Genève a chargé, en 2009, l'animation socioculturelle d'assurer du travail social hors murs (TSHM) notamment en assurant des « tournées de prévention » dans les espaces publics auprès de jeunes considéré-e-s comme en voie de marginalisation. Cette nouvelle tâche a provoqué des réactions de certains animateurs: « Confiner [les Maisons de quartier] à ce rôle de pompier du

social revient à remettre en cause le principe même d'animation socio-culturelle et à supprimer ce type d'institutions pour se rabattre sur des tâches relevant de l'assistance sociale et de l'éducation spécialisée.»¹⁴

Les curatelles. L'Autorité de protection de l'adulte et de l'enfant (APEA) peut ordonner une mesure de protection lorsqu'elle estime qu'une personne n'est pas en mesure d'assurer ses intérêts ou que les parents ne sont pas en mesure d'assurer le bon développement de l'enfant. L'une des mesures est la curatelle. Celle-ci peut être confiée, par exemple, au conjoint·e ou à un autre membre de la famille, à une fiduciaire ou à un travailleur ou une travailleuse sociale.

Urgences sociales et médicales. Des tâches liées à la violence domestique, la détresse psychosociale, les dépendances, le sans-abrisme, etc. sont assurées, en journée et en semaine, par les hôpitaux ou la police. Cette dernière se déclare parfois comme inapte et non disponible en la matière. Ainsi, inspiré du SAMU social en France, plusieurs cantons ont mis en place des duos composés de professionnel·le·s des soins infirmiers et du travail social. Ces équipes interviennent dans la rue, à domicile ou dans les institutions, généralement à la demande des services d'urgence (police, service du feu, hôpitaux), durant la nuit et les week-ends. Exemples: UMUS (Unité mobile d'urgences sociales), canton de Genève, 2004; EMUS (Équipe mobile d'urgences sociales), canton de Vaud, 2021; EMUS projet pilote, canton du Valais, 2023.

129

Ainsi, les mandats du travail social sont mobiles. Les travailleurs et travailleuses sociales sont rarement seuls à intervenir dans un domaine donné. Que ce soit dans les écoles ou les hôpitaux, les entreprises ou les prisons, la protection de l'enfance ou la réinsertion professionnelle, les structures d'accueil ou les lieux culturels – elles et ils partagent leur champ d'intervention avec d'autres professionnel·le·s, des enseignant·e·s, des soignant·e·s et des médecins, des chefs et cheffes du personnel et des syndicalistes, des gardien·ne·s de prison, des policières et des policiers, du personnel administratif et des juges, des psychologues, des agent·e·s d'assurance ou encore des acteurs et actrices culturelles, pour ne citer que ces exemples.

En d'autres termes, les travailleurs et les travailleuses sociales interviennent dans des constellations de collaboration, ou de compétition,

14 Pierre Varcher, Président de l'association de la Maison de quartier de Saint-Jean, Genève, *Le Courrier*, 1.10.2009.

d'«interprofessionnalité», de «travail en réseau» et de «collaboration interinstitutionnelle». Les mandats respectifs font l'objet de réajustements permanents, aucun mandat n'étant attribué une fois pour toutes. Cet état de fait oblige les travailleurs et travailleuses sociales à pouvoir identifier leurs compétences spécifiques et leurs résultats, ce qui n'est pas toujours le cas. Les travailleurs et les travailleuses sociales ont sans doute une autre approche que la police, des soignant·e·s ou des syndicalistes – encore faudrait-il préciser en quoi leur action est spécifique.

4.3. LES DESTINATAIRES DU TRAVAIL SOCIAL

Qui sont les destinataires du travail social? Ont-ils, ont-elles nécessairement des problèmes, ou s'agit-il plutôt de besoins, de demandes? De quel ordre sont ces besoins et ces problèmes, et quelle instance les reconnaît comme digne d'une intervention? S'agit-il de personnes dans des situations individuelles singulières? Observe-t-on, au contraire, des caractéristiques communes de classe, de genre, d'origine, de statut?

4.3.1. LES CATÉGORIES DE DESTINATAIRES ET LES NOMS QU'ON LEUR DONNE

Comment catégoriser et comment nommer les destinataires du travail social? Plusieurs catégorisations, de nature diverse, sont opérées. Certaines indiquent la position d'âge – les enfants, les adolescent·e·s, les jeunes adultes, les personnes âgées. D'autres soulignent un manque, ce sont les «sans»: les personnes sans travail, sans domicile, sans famille, sans statut, sans le sou, sans éducation. D'autres encore établissent des catégories selon «le problème»: les personnes avec un handicap, celles avec une addiction, celles délinquantes, malades ou les personnes qui demandent l'asile, par exemple.

De multiples termes s'utilisent pour désigner les personnes qui s'adressent aux dispositifs du travail social (Astier, 2010, p. 105-115; Wilzig et al., 2023, p. 30). Ces termes sont porteurs d'intentions et reflètent le statut attribué aux catégories ainsi constituées. L'encadré suivant en liste un certain nombre.

Encadré 19: Noms donnés aux destinataires du travail social

Indiquant une position sociale inférieure: les moins nanti·e·s, les personnes défavorisées, les gens de peu, ces gens-là, les exclu·e·s, les marginales ou les marginaux, les laissé·e·s-pour-compte.

Indiquant une faiblesse personnelle: les exclu·e·s, les plus vulnérables, les plus démun·e·s, les cabossés de la vie, les cas sociaux.

Indiquant un statut dans l'institution: les usagères ou les usagers, les utilisateurs ou les utilisatrices, les client·e·s, les consultant·e·s, les bénéficiaires, les assisté·e·s, les administré·e·s, les destinataires, les allocataires, les récipiendaires, les ayants droit, les rentières ou les rentiers, les patient·e·s, les pensionnaires, les habitant·e·s, les passant·e·s, les résident·e·s, les locataires, les apprenant·e·s, les stagiaires, les enfants, les jeunes, les parents.

Indiquant une approche en termes de rapports sociaux de classe: les personnes au bas de l'échelle sociale, les sous-prolétaires, les gens du quart-monde, les précaires, les pauvres, les nécessiteuses ou les nécessiteux, les exploité·e·s.

Désignations abandonnées: les inadapté·e·s, les anormales ou les anormaux, les asociales ou les asociaux; les indigent·e·s, les infirmes, les vagabond·e·s, les *heimatlos*, les déshérité·e·s, les gueux, les damné·e·s de la terre.

Désignation non encore pratiquée en Suisse: les citoyen·ne·s (*Bürger·in* est le terme courant en Allemagne pour désigner les destinataires des services publics et des prestations sociales).

131

Quelle appellation choisir parmi ces termes? Celle de *bénéficiaire* désigne une personne «qui jouit d'avantages divers» selon le *Dictionnaire historique de la langue française* (Rey, 2024a, p. 381). Ce terme risque d'être associé à la qualification de profiteur, mettant en question la légitimité des prestations. Il est ainsi d'un usage problématique, alors que les prestations découlent de droits sociaux. Le terme de *client·e* suggère quant à lui une relation commerciale qui me semble étrangère au service public. Le terme d'*ayant droit* met l'accent sur le droit de la personne à des prestations. Enfin, qualifier les personnes de *citoyens* et *citoyennes*, comme il est d'usage en Allemagne, revient à souligner leur droit à la solidarité publique en tant que membres de la communauté, mais ce terme n'est pas (encore) utilisé dans ce contexte en Suisse.

Forte de ces considérations, j'ai opté dans cet ouvrage pour deux termes généraux, à savoir *usager*, *usagère* et *destinataire*. Le premier fait historiquement référence à l'utilisation d'un bien commun et s'utilise couramment aujourd'hui pour désigner une personne qui recourt à un service public (Rey, 2024a, p. 4264). Quant au second terme – le ou la destinataire –, il renvoie à la constitution de catégories de personnes auxquelles est destinée une prestation.

4.3.2. DES PUBLICS (SOUVENT) STIGMATISÉS ET DÉPENDANTS

132 Les positions des usagers et usagères sont aussi diverses que les prestations du travail social. S'il est aisé de fréquenter une maison de quartier ou d'utiliser un centre de vie infantine, d'autres contextes peuvent donner naissance à des sentiments de honte et de stigmatisation. C'est le cas dans le contexte de l'aide sociale (par exemple Neuenschwander et al., 2012 ; Paugam, 1991), mais également dans ceux du chômage ou de l'invalidité (Probst et al., 2016). Quand bien même il relève de droits sociaux, le recours à des prestations sociales peut être vécu comme un échec, une incapacité, un écart aux normes. Il implique un rapport de dépendance et de domination. Dans le cas de l'aide contrainte (mandats judiciaires : curatelles, privation de liberté, placements, etc.), les rapports de domination sont particulièrement visibles. Cette aide est ordonnée (imposée) par l'autorité de l'État. Enfin, certains dispositifs du travail social s'adressent à un public captif en ce sens qu'ils sont pratiquement incontournables : la prise en charge d'une enfant à besoins spéciaux, une aide financière en cas de pauvreté.

Différents cas de figure s'observent dès lors. La personne usagère peut être volontaire ou contrainte, elle peut se référer à ses droits alors que, dans d'autres cas, elle est soumise à une obligation ou poussée par la nécessité (par exemple Weller, 1998). Je distingue, pour les destinataires de l'action sociale, quatre statuts, du plus libre au plus contraint. Chaque statut correspond à des configurations institutionnelles spécifiques (voir l'encadré suivant). À noter que les organismes prônent souvent un statut idéal de personnes participantes, actrices et coproductrices, alors que dans la réalité, il est plus souvent celui d'une personne cliente consommatrice, voire d'administrée passive.

Encadré 20: Usagers et usagères de l'action sociale, quatre statuts institutionnels

Personne actrice-coproductrice. Ce statut s'observe, dans l'idéal, dans le cas de l'action communautaire, de prestations libres (culture, loisirs) ainsi que de l'encadrement d'enfants et de jeunes.

Personne cliente-consommatrice. Ce statut s'observe fréquemment dans le cas de prestations libres (culture, loisirs) et régulièrement dans le cas de prestations ordinaires pour l'ensemble des habitant·e·s (encadrement d'enfants et de jeunes, soins médicaux, prestations financières, etc.).

Personne administrée passive, voire soumise. Ce statut s'observe dans le cas de prestations marquées par la nécessité (AI, LACI, aides financières, hébergement social, etc.).

Personne administrée contrainte. Ce statut s'observe dans le cas de mesures imposées par l'autorité publique dans le cas de mandats de protection de l'enfance et de l'adulte, de placements non volontaires, de mesures judiciaires, etc. Ces mesures ne sont pas toujours perçues comme des prestations par les personnes concernées, du moins dans un premier temps, alors qu'elles peuvent être saluées par le grand public.

133

La dépendance et la soumission n'empêchent pas des attitudes de rébellion, d'évitement, de justification ou de refus. Les rapports aux agent·e·s de l'action sociale sont dès lors complexes, comme le dit joyeusement Bruno Lautier : « Les aidesurs en viennent à proclamer leur *aid fatigue*¹⁵ : [...] ils [les pauvres] ne sont pas comme nous (les aidesurs), des êtres moraux. Les aidesurs aiment aider les pauvres ; les pauvres n'aiment que les aides, et feignent d'aimer les aidesurs » (Lautier, 2013, p. 182). Si la dépendance des destinataires aux prestations est de nature structurelle, elle peut être accentuée par l'attitude des travailleurs et des travailleuses sociales. C'est du moins l'analyse de François Dubet qui a observé des discours de travailleurs et de travailleuses sociales intervenant dans des quartiers difficiles et qui construisent, selon lui, « sans même s'en rendre compte, une espèce de rhétorique coloniale dans laquelle ils [les travailleurs sociaux] sont les "civilisés" ne vivant pas dans le quartier, les habitants tenant le rôle de "sauvages" » (Dubet, 2002, p. 363).

15 Leur fatigue d'aider (ma traduction).

4.3.3. LA PARTICIPATION DES DESTINATAIRES

Au tournant du siècle, des mouvements de personnes avec handicap aux États-Unis ont défendu leurs droits avec le slogan «*Nothing about us without us*» (rien sur nous sans nous). Ce slogan défendait le principe selon lequel aucune décision ne devait se prendre sans la participation pleine et entière des personnes concernées. Ces mouvements ont donné lieu à des actions et des textes à l'ONU, au Canada, en Belgique ou en Allemagne, par exemple, et ils se sont élargis à des revendications d'autres groupes, par exemple, en Suisse, concernées par le sida ou l'asile.

Dans cette idée, mais sans référence à un groupe de personnes en particulier, depuis quelques années, de nombreuses organisations de l'action sociale déclarent une volonté de favoriser la participation des usagers et usagères. Elles et ils sont invités à partager leur expérience en tant qu'expert·e·s de leur situation, à donner leur avis, à faire partie d'organes de planification, de gestion et de recherches. Divers projets pilotes ont été menés et évalués, ce qui permet une généralisation. Ces projets distinguent divers degrés de la participation. Dans une intensité croissante, sont citées l'information, la consultation, la co-construction, la codécision et, enfin l'autogestion. Une démarche de participation doit, ensuite, préciser le but et les domaines visés. Il peut s'agir, par exemple, de développer les organisations, de former les professionnel·le·s ou de sensibiliser l'opinion publique et le politique (Müller de Menezes & Chiapparini, 2021, p. 10 s.).

L'encadré suivant présente des exemples de projets de participation.

Encadré 21 : Projets de participation des usagers et usagères. Exemples

L'Artias a mené, entre 2018 et 2020, un projet pilote d'envergure intitulé «Mettre en œuvre la participation des bénéficiaires de longue durée de l'aide sociale à la définition de leurs besoins spécifiques et à l'amélioration de leur prise en charge». Les résultats sont publiés dans un dossier (Ioset, 2021). Un site internet donne, depuis 2022, la parole aux différents acteurs et actrices impliqué·e·s dans ce projet¹⁶.

16 Acteurs de nos vies. Un projet participatif de l'Artias, <https://www.artias-participation.ch>

La CSIAS a consacré un numéro de sa revue *ZeSo* au thème de la participation en 2020¹⁷.

Le mouvement ATD Quart Monde Suisse a mené une étude sur les rapports entre institutions et personnes vivant dans la pauvreté avec la participation inédite de personnes concernées. L'étude montre à quel point les personnes souffrent de ne pas être écoutées. Elle propose des changements aux différents niveaux organisationnels afin de permettre leur participation (ATD, 2023).

L'association professionnelle suisse du travail social AvenirSocial a choisi la participation comme thème prioritaire pour les années 2024-2025. Elle a publié une brochure sur la thématique¹⁸.

La Plateforme nationale contre la pauvreté, instaurée par l'OFAS, a choisi comme un de ses thèmes prioritaires pour la période 2025-2027 celui de la promotion de la participation des personnes ayant l'expérience de la pauvreté¹⁹.

En Suisse, plusieurs lois et conventions préconisent la participation des personnes concernées dans des domaines concernant l'action sociale: la participation à la culture, à la vie politique et sociale notamment des personnes avec un handicap, des enfants et des jeunes²⁰.

135

Il est trop tôt, me semble-t-il, pour apprécier les effets de ces projets sur les modalités de délivrer les prestations ou sur le statut des usagers et usagères.

4.3.4. LES BÉNÉFICIAIRES INVISIBLES

Nous avons traité, jusqu'ici, des destinataires nommé-e-s dans les lois, les institutions et les politiques sociales: les pauvres, les enfants, les personnes avec un handicap, par exemple, à qui la politique

17 CSIAS. La participation est importante et efficace. ZESO 02/20

18 <https://avenirsocial.ch/fr/brochure/participation-dans-le-travail-social-exemples-de-bonnes-pratiques-methodes-et-mise-en-oeuvre/>

19 Plateforme nationale contre la pauvreté, participation, <https://www.contre-la-pauvrete.ch/participation>

20 <https://avenirsocial.ch/fr/brochure/participation-dans-le-travail-social-exemples-de-bonnes-pratiques-methodes-et-mise-en-oeuvre/>

sociale cherche à venir en aide. Or, à ces destinataires explicites et visibles s'en ajoutent d'autres qui restent généralement dans l'ombre de l'action sociale: des bénéficiaires indirects. Invisibles car impensé-e-s, elles et ils bénéficient toutefois fortement des politiques sociales au point que je me demande parfois si ses prestations ne leur sont pas prioritairement destinées. Je veux parler de toute ou de larges parties de la société. L'encadré suivant en présente quelques exemples.

Encadré 22: Finalités, destinataires visibles et bénéficiaires invisibles (exemples)

Un centre de vie infantine ou une maison de quartier, a-t-il pour finalité l'accueil et l'éducation des enfants ou vise-t-il à permettre aux parents de travailler? Est-il au service des enfants, des parents ou des employeurs?

L'objectif du travail social hors murs auprès de jeunes toxicomanes se réunissant avec leurs chiens dans un espace public consiste-t-il à soutenir ces jeunes, à libérer les zones commerciales de personnes perçues comme dérangeantes ou à décharger la police de tâches pour lesquelles elle se déclare incompétente?

La démarche de l'animatrice qui accompagne une usagère lors de l'inscription à un logement permet-il d'améliorer la situation de la personne ou vise-t-il à donner des garanties au propriétaire du logement?

Le travail de l'éducateur auprès d'un garçon agressif et turbulent favorise-t-il sa scolarisation dans un cadre ordinaire ou est-il destiné à pacifier l'ambiance dans la classe?

L'aide financière accordée par l'assistance publique vise-t-elle à assurer la dignité des personnes en situation de pauvreté, à permettre le versement de bas salaires ou à prévenir la mendicité?

Ces exemples montrent que les destinataires comme les finalités de l'action sociale sont multiples, parfois explicites et d'autres fois, implicites. Ses finalités ne visent pas uniquement l'amélioration du bien-être des personnes dites en difficulté ou présentant des besoins, mais elles concernent la société dans son ensemble. L'action sociale – le travail social – est un fondement de la démocratie, de la participation et de la cohésion sociale.

4.4. SYNTHÈSE DU CHAPITRE. AIDER ET CONTRÔLER DES CATÉGORIES DE DESTINATAIRES DOMINÉ·E·S

Dans ce chapitre, j'ai montré que les destinataires du travail social, nommé·e·s dans les lois, appartiennent, généralement, à des catégories sociales dominées, disposant de peu de pouvoirs et de biens. Des inégalités structurelles de classe, de race, de genre et de droits se cumulent. Dans le même temps, le travail social offre des prestations à de plus larges couches de la population en répondant à des besoins d'information, d'éducation, de culture ou d'intégration.

Si les textes de référence du travail social prônent le bien-être, l'intégration et la participation, les logiques d'activation et l'injonction à l'autonomie économique renvoient à l'individu la responsabilité de sa situation. Or, toute la société bénéficie du travail social de par son action d'intégration, de soutiens matériels immédiatement injectés dans le circuit économique ou encore de mesures d'éducation qui favorisent, notamment, l'emploi. Ainsi, les bénéficiaires invisibles sont nombreux. Les finalités du travail social sont conflictuelles. Elles balancent entre aide et contrôle, entre émancipation et adaptation.

137

POUR APPROFONDIR

Astier, I. (2010). *Sociologie du social et de l'intervention sociale*. Armand Colin.

Duvoux, N. (2009). *L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*. PUF.

Giraud, O., & Lucas, B. (2009). Le renouveau des régimes de genre en Allemagne et en Suisse: bonjour «néo-maternalisme»? *Cahiers du genre*, 46, 17-46. <https://doi.org/10.3917/cdge.046.0017>

CHAPITRE 5

PRESTATIONS ET MÉTHODES

Quelles prestations délivrent les professionnel-le-s du travail social ? Avec quelles méthodes et techniques et quelles références théoriques ? Comment font-ils ou elles pour documenter les résultats obtenus ?

D'aucun-e-s répondront, en caricaturant volontairement ou involontairement, que les assistantes sociales passent leur temps à faire du travail administratif, que les animateurs jouent au ping-pong avec des jeunes, que les éducatrices vont manger des glaces au bord du lac avec des enfants. D'autres évoqueront les «trois méthodes classiques» ou «l'approche systémique» ou citeront telle ou telle modalité d'intervention spécifique. Un certain nombre répondront que, du fait de la singularité de chaque situation, les pratiques sont indicibles et résistent à toute conceptualisation. Quant aux résultats obtenus, ils seraient impossibles à saisir car la logique du chiffre serait fondamentalement inappropriée dans ce domaine de travail avec l'humain, qu'il s'agisse d'individus ou de groupes.

139

Nommer et systématiser les prestations, les méthodes professionnelles et les connaissances qui les fondent constitue une opération fondamentale pour asseoir la légitimité d'une activité professionnelle. C'est ce que je me propose d'entreprendre dans ce chapitre. Sans chercher à énumérer les prestations, les méthodes et les modèles de référence, je tenterai de les systématiser et d'en dégager les logiques.

Le chapitre comprend trois parties. La première s'intéresse aux prestations effectuées et en présente une typologie. Elle interroge l'affirmation du caractère indicible des prestations du travail social. La deuxième se consacre aux méthodes et modèles de référence. La troisième se penche sur l'évaluation de la qualité et des résultats.

5.1. LES PRESTATIONS

5.1.1. DES PRATIQUES INDICIBLES ?

Nombre de praticien-ne-s et auteur-e-s qualifient le travail social d'« insaisissable pratique » (Coquoz & Knüsel, 2004). Il s'agirait d'une « activité incertaine » car, pour les travailleurs et travailleuses sociales, « les options situationnelles prises en mobilisant ce savoir pragmatique sont, d'une part, incertaines dans leur assise, d'autre part difficilement explicables » (Soulet, 1997, p. 259). Pour des professionnel-le-s du travail social, toute « définition serait restrictive » (Fino-Ghers, 1994, p. 26) car « dans les métiers de l'humain, chaque situation est singulière puisqu'il s'agit d'interactions entre humains » (della Croce et al., 2011, p. 17). Les directeurs de l'ouvrage collectif *Écrire pour penser* notent que « les situations singulières suivies dans leur quotidien, tout comme leur pratique, relèvent pour une large part de l'indicible » (Loser & Michaud, 2025, p. 4).

140

Quelle est la rationalité de cette culture professionnelle qui fait de l'indicible sa marque de fabrique et le justifie par le caractère relationnel du travail social comme si ainsi tout était dit ? En quoi le travail social se distinguerait, à cet égard, du travail d'un enseignant, d'une médecin, d'un thérapeute ou d'une juriste, toutes activités de service également centrées sur la personne ?

Plusieurs auteur-e-s se sont penché-e-s sur la question. Claire Jouffray qualifie de profonde ambivalence l'attitude des travailleurs et des travailleuses sociales à propos de l'expertise, à la fois revendiquée comme source de légitimation, de reconnaissance et de valorisation et réfutée pour être perçue à l'origine d'un travail techniciste, voire déshumanisé (Jouffray, 2014). Pour Robert Frund, ce discours « se nourrit de la conviction que les mots ne permettent pas de rendre compte de ce que l'activité sur le lieu de travail comporte d'essentiel, et qu'explicitier les pratiques professionnelles conduit à les dénaturer » (Frund, 2008, p. 12). Enfin, pour François Dubet, dans le travail social, « cette vision romantique, décalée et marginale de son propre travail, conduit à penser que le meilleur et le plus essentiel du travail se fait dans une sorte de clandestinité, de manière invisible et au-delà d'un mandat officiel » (Dubet, 2002, p. 259).

Or, ce qui est indicible échappe à la légitimité, à la formation et au développement. Je vais montrer qu'il est non seulement possible, mais tout à fait indispensable de nommer les prestations et les modes d'intervention du travail social. Je propose dans ce but une typologie des prestations, avant de m'intéresser, dans la suite du chapitre, aux méthodes et modèles d'intervention ainsi qu'à l'évaluation des résultats – toutes démarches qui sortent le travail social de l'indicibilité.

5.1.2. TYPOLOGIE DES PRESTATIONS

Les prestations fournies par les organismes du travail social découlent de leur mandat et sont donc spécifiques à chaque organisme. Elles sont précisées dans une loi, un règlement, un contrat de prestation ou encore dans un cahier des charges. Dans les faits pourtant, on le sait, la distance est parfois importante entre la loi et sa mise en œuvre, entre l'objectif annoncé et la réalité concrète.

141

Je ne vais pas énumérer les prestations offertes par les divers organismes du travail social, tant elles sont diverses, nombreuses et mobiles. Au point que l'on serait en difficulté de nommer une prestation qui n'ait encore jamais été ou ne pourrait jamais être assurée par des professionnel-le-s du travail social. Mon propos est de proposer une systématisation des prestations permettant d'en identifier les caractéristiques.

Les auteur-e-s du travail social ne sont pas unanimes quant à la manière d'identifier les prestations. Certain-e-s distinguent les prestations en fonction des problématiques, d'autres en fonction des populations, des finalités, des cadres institutionnels, des professions, des actes professionnels, ou encore d'une combinaison de plusieurs aspects (cf. Autès, 1999; Husi & Villiger, 2012).

Je propose de distinguer deux axes: le premier caractérise le type de prestations, le deuxième le contexte institutionnel de sa mise en œuvre. Pour bien identifier une prestation, on croisera le type de prestation et le contexte organisationnel.

Le *premier axe* distingue deux types de prestations: celles à dominante matérielle et celles à dominante immatérielle (voir l'encadré suivant). La frontière qui les sépare n'est pas étanche. Pareille distinction, inhabituelle dans le champ du travail social, me semble pourtant pertinente. Elle valorise, en les nommant, les prestations matérielles, alors que les travailleurs et travailleuses sociales dans certains secteurs, notamment en service social, en animation socio-culturelle ou en accueil de l'enfance (les secteurs sans hébergement), semblent enclins à les juger moins importantes ou moins nobles. Ainsi, des assistantes sociales estiment que leur «vrai travail» est le travail relationnel et non l'attribution du minimum vital (Keller & Tabin, 2002, p. 204 s.; Tabin et al., 2010, p. 230 s.). Bien des éducatrices du jeune enfant considèrent la «relation privilégiée» qu'elles entretiennent avec les enfants comme le cœur et la finalité de leur métier, en «oubliant» qu'elles donnent à manger aux enfants, les soignent, les portent et jouent avec eux et avec elles. Telle est du moins l'analyse de Pascale Molinier, qui observe qu'elles en viennent à expliquer leurs maux de dos par la charge émotionnelle et jamais par le travail physique qu'elles accomplissent (Molinier, 2004). Il est possible que cette observation d'il y a vingt ans serait nuancée aujourd'hui. Quoi qu'il en soit, les prestations matérielles et concrètes – une aide financière, une démarche administrative, l'accueil d'une enfant, l'organisation d'un événement – sont généralement au centre de ce que les usagers et les usagères demandent aux travailleurs et travailleuses sociales (Eser Davolio et al., 2013, p. 52, 100; Neuenschwander et al., 2012).

Encadré 23: Deux types de prestations: à dominante matérielle et à dominante immatérielle

Les prestations à dominante matérielle (tangible) désignent un service impliquant la consommation de ressources matérielles. Elles impliquent parfois un travail physique du personnel. Principales prestations: accueil extrafamilial (nourriture, hygiène, activités); hébergement (gîte, nourriture, hygiène, activités); activités de production et occupationnelles; prestations financières; démarches administratives; activités éducatives, collectives, culturelles, de loisirs. *Les prestations à dominante immatérielle (intangibile)* désignent un service impliquant des ressources mentales et émotionnelles.

Principales prestations : information et orientation ; soutien personnel ; rencontre ; développement communautaire.

Les deux types de prestations sont souvent combinés.

Le *deuxième axe* porte sur le contexte institutionnel de la prestation : le lieu où elle est effectuée et l'accès à la prestation (voir l'encadré suivant). Les lieux de délivrance de la prestation sont multiples, allant du domicile de la personne en passant par la rue, des services ambulatoires et jusqu'à l'hébergement. Nombreux sont les organismes qui proposent plusieurs lieux. Quant à l'accès, il se décline dans une fourchette entre liberté et contrainte conformément au mandat de l'organisme.

Encadré 24 : Deux aspects de contexte : le lieu et l'accès

Lieu. Cet aspect distingue, en premier lieu, les prestations résidentielles et ambulatoires, autrement dit l'action sociale avec hébergement de celle sans hébergement. Les prestations ambulatoires peuvent être fournies dans l'organisme du travail social (service, centre, institution...), au domicile des destinataires ou hors les murs. De nombreux organismes offrent des prestations dans plusieurs types de lieux.

Accès. Cet aspect différencie les prestations volontaires des prestations contraintes. Les premières sont réalisées à la demande des personnes elles-mêmes (ou de leurs proches), libres de les solliciter ou non, sachant toutefois que certaines prestations du travail social sont délivrées par des organismes (quasiment) monopolistiques à des publics captifs pour cause de nécessité (par exemple l'aide sociale). Les prestations contraintes sont quant à elles délivrées sous mandat judiciaire et imposées aux personnes (protection des enfants et des adultes, détention et suivi pénal, placement et hospitalisation non volontaires).

143

La typologie proposée jusqu'ici est extrêmement sommaire si on la compare aux systématiques dont dispose, par exemple, le champ de la médecine avec les outils Tarmed et Tarpsy, puis Tardoc. Ces outils vont très loin dans la formalisation et la standardisation des prestations et du temps consacré à chaque acte. Ils permettent, de plus, de fixer les tarifs auxquels les prestations sont fournies. Si ces outils sont critiqués, c'est notamment pour leur lourdeur et leur valorisation d'actes techniques au détriment du temps consacré à l'échange avec les patient·e·s.

Le travail social se trouve à mille lieues de tels outils. Il n'est pas certain que cela soit seulement un avantage. Sans vouloir aller dans autant de détails et de rigidité, je note que l'absence de standardisation formelle et générale confère au travail social sans doute une liberté d'action et une plasticité dont il se revendique volontiers. Dans le même temps, elle maintient une approximation, une incertitude, un flou qui entament sa crédibilité, sa légitimité, son développement et la satisfaction de ses professionnel·le·s. L'absence de standards – des prestations, des méthodes, des techniques – est un obstacle majeur à la professionnalisation. Ce flou pourrait, à terme, mettre en cause la légitimité du travail social. Une réflexion sur ces questions me semble urgente.

5.2. LES MÉTHODES ET LES MODÈLES D'INTERVENTION

144 Quelles méthodes se pratiquent aujourd'hui dans le champ du travail social ? Quelles sont les techniques et outils utilisés et à quels modèles explicatifs se réfèrent les interventions ? À vrai dire, nous n'en savons presque rien puisque, à ma connaissance, aucune étude systématique ne s'est penchée sur la question en Suisse, ni même dans certains champs de l'action sociale. Si certains modèles ou méthodes sont régulièrement nommés – l'approche systémique, le développement du pouvoir d'agir (*empowerment*), le *case management*, le travail social par contrat, la méthodologie du projet, le développement communautaire – il me semble que leur mise en pratique n'a pas souvent été observée, évaluée et comparée au-delà de quelques études de cas.

Un grand nombre d'auteur·e·s du travail social se sont penché·e·s sur la question des méthodes (par exemple Brack, 1983 ; de Robertis, 2018 ; Galuske, 1999 ; Heiner et al., 1994 ; Stimmer, 2012). Jusqu'à récemment, la recherche s'est peu intéressée aux méthodes d'intervention. Or, dans le sillage du développement des HES, plusieurs auteur·e·s et chercheur·e·s ont construit des modèles d'intervention à partir de pratiques concrètes (voir le point 5.2.3). Quant aux institutions de l'action sociale, elles sont souvent de trop petite dimension pour disposer des ressources permettant d'évaluer les pratiques en vue de leur développement. Présenter dans cet ouvrage une liste des méthodes et modèles serait un exercice voué à l'échec, vu leur foisonnement et certaines

imprécisions. Je vais, au contraire, nommer quelques méthodes et modèles à titre d'exemples, sans vouloir les valoriser au détriment d'autres, afin de fournir quelques points de repère.

Commençons par clarifier les termes utilisés.

5.2.1. LES TERMES UTILISÉS

Les termes utilisés sont souvent confondus. Tentons de les préciser, en distinguant trois niveaux de l'action, de complexité croissante, imbriqués les uns dans les autres. Ces termes – outil, technique et méthode – pointent le « comment » de l'action. Le graphique suivant les présente sous forme de schéma.

- Un *outil* désigne un instrument de travail. Exemples: le génogramme, l'écoute, le jeu de rôle, la grille d'analyse de situation. Exemples dans le domaine artisanal: le marteau, le pinceau;
- une *technique* désigne une manière précise de procéder (Rey, 2024, p. 4036). Elle se fonde sur des outils. Exemples: le soutien éducatif, l'entretien motivationnel, le coaching. Exemples dans le domaine artisanal: la taille de la pierre, l'aquarelle;
- une *méthode* désigne l'organisation d'une action et sa conduite. Elle se fonde sur des techniques. Exemples: le travail social individuel, l'histoire de vie. Exemples dans le domaine artisanal: réalisation d'une sculpture, *urban sketching*.

145

Outils, techniques et méthodes se modulent de multiples manières selon les théories et les valeurs qui les fondent (le modèle) et le contexte institutionnel (le dispositif) dans lequel se déroule l'action. Ainsi, par exemple, un même outil ne sera pas mis en œuvre de la même manière dans un groupe d'enfants dans une crèche ou dans le cadre d'une mesure de protection de l'adulte. Il nous faut donc ajouter deux aspects au graphique, le modèle et le dispositif.

- Un *modèle* désigne les fondements, les valeurs, les théories, autrement dit le « pourquoi ainsi ». Le modèle (ou approche) désigne un ensemble de connaissances, de manières de penser

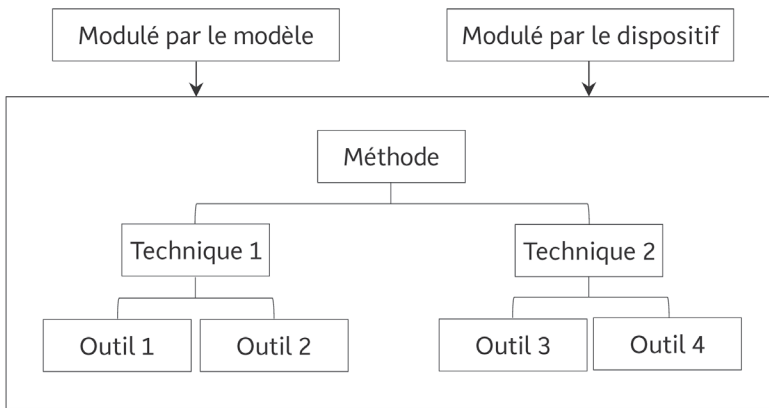
et de valeurs permettant de se représenter et de comprendre un phénomène. Exemple: l'approche par les capacités.

- Un *dispositif* désigne une organisation déterminée, un contexte institutionnel. Il précise les mandats et les finalités, les règles de procédures, les droits et les devoirs. Le dispositif répond à la question «pour qui dans quel but». Exemple: l'insertion professionnelle dans une structure d'accueil de personnes en situation de handicap.

La méthode avec ses techniques et ses outils (le «comment») est donc articulée au modèle (le «pourquoi ainsi») et au dispositif («pour qui et dans quel but»).

Graphique 6 : Les termes, de l'outil au modèle et au dispositif

146



Fort·e·s de ces définitions, intéressons-nous maintenant aux différents outils, techniques et méthodes.

5.2.2. LES TROIS MÉTHODES CLASSIQUES

Trois «méthodes classiques» caractérisent le travail social selon de nombreux et nombreuses auteur·e·s (par exemple de Robertis, 2018; Heiner et al., 1994): le travail social individuel, le travail social de groupe et le travail social communautaire. Importées des États-Unis, ces trois méthodes ont été développées en Suisse et dans d'autres pays

européens dès les années 1950. Elles ont contribué à la professionnalisation du travail social. Chacune d'elles a connu sa diffusion propre (voir l'encadré suivant).

Encadré 25: Les trois méthodes classiques du travail social

Le travail social individuel, casework. L'origine du *casework* (ou travail social individuel) est attribuée à deux pionnières du travail social, Mary Richmond aux États-Unis (*Social diagnosis*, 1917) et Alice Salomon (*Soziale Diagnose*, 1926) en Allemagne. Une des premières définitions désigne le *casework* comme «l'ensemble des processus qui développent la personnalité par des ajustements conscients et individualisés entre les personnes et leur milieu social» (Richmond, 1922, p. 89 s.). Le *casework* s'étend en Europe dès les années 1950 au début de la phase de professionnalisation du travail social. Il est présenté comme un progrès par rapport au traitement administratif peu individualisé et guère participatif pratiqué précédemment. Le *casework* se trouvera sous le feu des critiques de la mouvance post-68 qui lui reproche de se focaliser sur le seul individu et par référence au modèle médical à orientation psychanalytique, sans tenir compte de déterminants structurels (Galuske, 1999, p. 67 s.).

Le travail social de groupe, social group work. Toujours selon Michael Galuske (1999, p. 77 s.), les origines du travail social de groupe, conceptualisé aux États-Unis, sont multiples: mouvements de jeunesse, pédagogie nouvelle, dynamique de groupe. Une diversité de pratiques s'y réfère, en particulier la thérapie de groupe, le travail avec des populations en difficulté dans des institutions ou services, l'éducation des adultes et l'animation socioculturelle. Le groupe est compris à la fois comme un outil et comme un lieu d'éducation, de développement, de thérapie. Importé en Europe dès les années 1950, le travail social de groupe existe sous diverses formes. Il est pratiqué plus particulièrement dans certains champs de l'éducation, de l'animation et de l'insertion.

Le travail social communautaire, community work. Les origines de cette méthode remontent, selon Galuske, au mouvement des *settlements*, l'une des premières formes de travail social pratiquée dès la fin du 19^e siècle notamment à Chicago et à Londres par des membres de classes aisées qui s'établissaient (*to settle down*) dans des quartiers pauvres. Ce mouvement visait l'amélioration des conditions de vie et l'accès aux ressources d'une collectivité, en modifiant la politique sociale et les infrastructures du voisinage, du quartier ou de la commune par la mobilisation et l'auto-organisation des personnes

concernées soutenues par des travailleurs et travailleuses sociales. Plus tard, pratiqué à plus large échelle aux États-Unis et au Canada depuis les années 1960, le travail social communautaire a reçu un bon accueil par le mouvement de critique et de politisation du travail social de 1968. Il est alors pratiqué en Europe jusque dans de grandes institutions comme l'Hospice général à Genève dont un groupe de travailleurs et de travailleuses sociales organisait, par exemple, une grève des locataires au début des années 1980. Selon Galuske (1999), le travail social communautaire a perdu du terrain dès les années 1980. Son actualité est toutefois documentée par un recueil de pratiques qui relèvent de l'action communautaire en Suisse francophone (Tironi, 2021).

148

Cristina de Robertis, méthodologue de travail social de référence, souligne dans les années 1980 que le travail de groupe et le développement communautaire sont peu pratiqués (1981, p. 308 s.). Michael Galuske (1999), méthodologue de référence lui aussi, estime, au tournant du siècle, que les trois méthodes classiques ne sont plus significatives. Il considère par ailleurs qu'il ne s'agit pas de méthodes à proprement parler, mais de dimensions de méthodes. Je pense pour ma part que la référence aux méthodes classiques relève davantage du programme que de la pratique. En tant que programme, elle a contribué à constituer le champ en affirmant que le travail social disposait de ses méthodes propres. Constitutif de l'histoire du travail social, ces trois méthodes génériques auront servi de matrices au développement de modalités d'intervention plus pointues. C'est ce que nous allons voir.

5.2.3. QUELQUES TECHNIQUES, MÉTHODES, MODÈLES ET DISPOSITIFS ACTUELS

Différentes «manières de faire» ont été développées ces dernières années. Elles ne s'identifient pas toujours clairement comme un outil, une technique, une méthode, un modèle ou un dispositif. Ces «manières de faire» s'intéressent parfois à l'intervention directe auprès du public et parfois à une modalité d'organisation. Certaines focalisent plus particulièrement sur de nouvelles technologies ou de nouvelles thématiques. Voici quelques exemples choisis pour leur caractère généraliste, c'est-à-dire qu'ils ne sont pas focalisés sur un contexte et un public déterminés (voir l'encadré suivant).

Encadré 26: Quelques techniques, méthodes, modèles et dispositifs récents (exemples)*Techniques*

Consultation hybride (Blended Counselling). Cette technique désigne le recours à divers types de communication dans l'accompagnement, impliquant le contact en face à face et à distance (mails, chats, téléphone, visioconférence, etc.). Ce métissage de formes de communication, connu de longue date dans les *settings* psychothérapeutiques, s'est développé dans l'action sociale, en urgence, durant la pandémie de Covid-19. La consultation hybride exige un équipement technique et des compétences digitales autant de la part des professionnel-le-s que des destinataires et une attention renforcée à la protection de la sphère privée. A ces conditions, elle présente de nets avantages selon plusieurs évaluations (Hörmann et al., 2024). Elle peut favoriser l'implication des destinataires et n'empêche pas une relation d'aide.

Méthodes

Gestion du processus participatif (Kooperative Prozessgestaltung). Cette méthode d'intervention est construite par Ursula Hochuli Freund et Walter Stotz de la FHNW (2021). Il s'agit d'une méthode ouverte (*generalistisch*), intégrant diverses techniques et modèles selon le contexte institutionnel et la situation des destinataires. La méthode distingue deux phases, l'analyse-diagnostic et l'intervention. Les phases sont détaillées en sept étapes: documentation de la situation, analyse, diagnostic, définition des objectifs, planification de l'intervention, intervention, évaluation. La méthode distingue deux niveaux de coopération: avec les destinataires, avec d'autres spécialistes ou institutions.

Modèles (approches)

Approche interculturelle. Une approche interculturelle a été développée par Margalit Cohen-Emerique, (psychosociologue dans des universités et écoles de travail social, dont Montréal et Paris). L'approche pointe l'intervention sociale dans les processus migratoires voire, plus généralement, la confrontation à l'altérité et à la diversité. L'approche propose trois démarches: la décentration, la découverte du cadre de référence de l'autre, la négociation et la médiation culturelles (Cohen-Emerique, 2015).

Capabilités. L'approche par les capabilités conçoit les politiques publiques et les interventions sociales d'une manière nouvelle et se veut loin du paternalisme et du *workfare*. Les capabilités désignent la liberté réelle de la personne de choisir une vie qui a de la valeur à ses yeux. Cette liberté nécessite que la personne dispose d'un accès

aux ressources (moyens financiers, formation, infrastructures socio-économiques, absence de discriminations, etc.) et qu'elle soit partie prenante des politiques sociales et des décisions la concernant. Développée par l'Indien Amartya Sen, Prix Nobel d'économie en 1998, l'approche par les capacités vise l'accroissement du pouvoir d'agir des destinataires sur leur vie (Bonvin, 2020; Sen, 2000).

Intégration et conduite de sa vie. Ce modèle d'intervention (*Integration und Lebensführung*) a été construit par Peter Sommerfeld, Lea Hollenstein et Raphael Calzaferri de la FHNW. Selon ces auteur·e·s, le travail social intervient dans la dynamique du rapport systémique entre société et individu, ce dernier étant considéré à la fois comme un acteur et un agent, et comme un être bio-psycho-social. Le travail social est chargé de problèmes d'intégration dans les différents sous-systèmes (emploi, famille, etc.) et des manières dont la personne les gère (Sommerfeld et al., 2011). Ce modèle fondé théoriquement a donné lieu à la construction de plusieurs outils et procédures¹.

Dispositifs

Case management. Le *case management* est un dispositif de prise en charge. Il se pratique autant dans le travail social que dans le domaine de la santé. Il cherche à intégrer diverses méthodes et dispositifs. Il prône un accompagnement personnalisé, cohérent et continu, coordonné par une personne unique, le ou la *case manager*. Il ou elle se situe au centre d'un réseau de professionnel·le·s constitué selon la situation singulière de chaque personne. Le ou la *case manager* fédère (coordonne) les intervenant·e·s sur la base d'objectifs partagés, d'un programme, d'un modèle et d'une méthode de suivi (Gobet, 2020; Gobet et al., 2016).

Case management sociothérapeutique (CMST). Ce dispositif concerne l'accompagnement de personnes aux prises avec des problèmes de santé et sociaux multiples et complexes. Il est fondé sur le modèle «Intégration et conduite de sa vie». Il dispose d'un logiciel spécifique afin de poser un diagnostic selon cinq critères quant aux besoins fondamentaux et il se décline en sept étapes. Le projet a été construit par la Conférence suisse des ligues de la santé qui a créé trois antennes régionales (REAS – *regionale Anlaufstellen*) à Berne, Schaffhouse et Lausanne. Il a été évalué par la FHNW et la HETSL (Promotion Santé Suisse, 2025).

Innovation sociale. Un dispositif d'innovation sociale vise l'organisation de l'action sociale. Il a pour ambition de construire des pratiques

1 <https://www.soziale-diagnostik.ch/konzepte/integration-und-lebensfuehrung/instrumente-il>

novatrices jugées plus efficaces, durables ou équitables, parfois en collaboration avec les publics (par exemple Maeder et al., 2024 ; Parpan-Blaser, 2020).

5.2.4. NUMÉRISATION ET TRAVAIL SOCIAL

Durant mes études à l'école de travail social, toutes les lectures s'effectuaient sur support papier, des photocopiés ou des livres qu'il fallait aller chercher dans les bibliothèques. Je tapais mes textes sur une machine à écrire mécanique au moyen de papier carbone et de petits papiers Tipp-Ex pour corriger mes fautes. Impossible de modifier une mise en page sauf à retaper toutes les pages concernées.

Aujourd'hui, l'Internet, les téléphones portables et les réseaux sociaux, les programmes informatiques et l'«intelligence» artificielle avec ses outils comme ChatGPT sont omniprésents. Ces nouvelles technologies de documentation et de communication transforment profondément un grand nombre d'emplois. De même, la vie privée en est fortement impactée. Certains emplois ont disparu et de nouveaux ont été créés. Un risque de «fracture numérique» est évoqué pour désigner l'accès inégal au numérique.

151

L'action sociale n'échappe pas à ces bouleversements. Des professionnel-le-s du travail social identifient de nouvelles demandes d'aide et expérimentent de nouvelles méthodes et techniques. Des destinataires en difficulté devant la digitalisation croissante des démarches administratives demandent aide et soutien. De nouvelles formes de communication plus immédiates, rapides et à distance (SMS, *chat*, etc.) exigent d'identifier les critères de choix de la forme correspondant aux objectifs de l'intervention. Ces nouvelles technologies posent de nombreuses questions. Quel est le style de langage adéquat ? Comment protéger sa propre sphère privée et celles des destinataires ? Qu'en est-il de l'aspect relationnel ? Quelles techniques d'information et de formation sont pertinentes dans le travail social ? Certaines techniques d'intervention intègrent d'ores et déjà de nouvelles technologies (voir la consultation hybride dans l'encadré précédent). Des formations sont proposées et des travaux de recherche

commencent à être disponibles à ce sujet (par exemple Dif-Pradalier & Hivert, 2025; Jacob, 2022; Molina & Sorin, 2019; Vatron-Steiner et al., 2022).

5.2.5. LES MÉTHODES ET LES MODÈLES ENSEIGNÉS DANS LES HETS

Les moyens à ma disposition et le volume de cet ouvrage ne me permettent pas de documenter la situation dans tous les types d'écoles. Je me limite à présenter l'enseignement dans les HETS.

Dans les quatre HETS de la Suisse francophone, c'est le plan d'études cadre (PEC 2020) qui règle le cursus². Le PEC 2020 vise l'acquisition de huit compétences et détaille les 22 modules du cursus. Plusieurs compétences visent les valeurs, la posture, l'organisation du travail et les connaissances générales. Deux compétences pointent explicitement l'intervention directe auprès des usagers et usagères, tout en l'intégrant à divers aspects particuliers (voir l'encadré suivant).

Encadré 27: Deux compétences du PEC 2020 visent l'intervention auprès des usagers et usagères

Compétence 3: « Construire et développer une relation professionnelle dans une posture favorisant le pouvoir d'agir et l'autodétermination des individus, groupes et communautés. »

Compétence 4: « Établir des diagnostics de situation, construire, mener et évaluer des projets d'intervention et des actions en se basant sur des connaissances scientifiques, méthodologiques et des savoirs d'action. »

Deux modules (sur les 22 que chaque étudiant·e doit suivre) traitent explicitement des méthodes. Tous les deux s'intitulent « Modèles et méthodes d'intervention » et comprennent six ECTS³. Le premier est donné dans la partie des « fondamentaux » à l'ensemble des étudiant·es, alors que le second est spécifique à chacune des options (service social, éducation sociale, animation socioculturelle).

² Le cursus complet est présenté au point 6.3.3.

³ Voir le point 6.3.3.

Une remarque s'impose quant au statut de l'enseignement des méthodes. Il se pourrait – mais la question n'a pas été étudiée récemment, à ma connaissance – qu'il existe une hiérarchie, voire une ségrégation des enseignements. Il serait plus valorisant et plus exigeant intellectuellement d'enseigner, par exemple, la sociologie, le droit ou les politiques sociales que les méthodes d'intervention. C'est du moins l'analyse de Galuske, auteur allemand de référence, qui a observé que la question des méthodes était déléguée aux praticiens et praticiennes. Depuis plus de 60 ans, écrit-il, elle est traitée de manière «pragmatiquement simplifiée, guère articulée aux débats théoriques et rarement menée en réseau.» (Galuske, 1999, p. 18). Le constat serait-il différent aujourd'hui?

Regardons maintenant un autre choix, très explicite en matière de méthodes, qui est opéré ailleurs. En Allemagne, l'association professionnelle du travail social (*Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit DBSH*) a publié une liste de neuf compétences-clés proposées aux institutions de formation (Maus et al., 2010). Chacune des compétences y est décrite avec précision et les théories de référence et les connaissances impliquées y sont nommées⁴. Cinq des neuf compétences visent explicitement les méthodes d'intervention.

153

Pour inventorier plus finement les modèles et méthodes enseignés dans les HETS, j'avais mené en 2014 une mini-enquête auprès de l'ensemble des responsables de la filière bachelor des HETS en Suisse⁵. Ces enseignements ont formé des travailleurs et travailleuses sociales actives aujourd'hui. L'encadré suivant montre les items indiqués au moins une fois par l'une des écoles.

4 Compétence stratégique, compétence en méthodes d'intervention, compétence en éducation spécialisée, compétence en assurances et droits sociaux, compétence en administration et gestion, compétence de communication et personnelle, compétence éthique, compétence en conseil social, compétence en évaluation et recherche pratique (ma traduction).

5 En automne 2014, en vue de la rédaction de la première édition du *Manuel critique de travail social* (Keller, 2016), un courrier a été adressé aux responsables des filières Travail social des six HETS alémaniques et tessinoise ainsi que des quatre écoles de la HES-SO leur demandant quels étaient les modèles, les méthodes et les techniques enseignés, en fournissant une définition de chacun de ces trois termes. Huit des dix écoles ont répondu.

Encadré 28: Outils, techniques, méthodes et modèles concernant l'intervention directe auprès des destinataires enseignés dans les HETS suisses (selon enquête 2014)

Modèles. Médical, psychanalytique, psychosocial, biopsychosocial, psychodynamique, cognitivo-comportementaliste, systémique, valorisation des rôles sociaux, développement du pouvoir d'agir, *empowerment*, *sozialräumliche Orientierung* (socio-écologique), centré sur la tâche, centré sur la solution, centré sur la personne, à court terme, par contrat, programmation neurolinguistique PNL.

Méthodes. Travail social individuel, travail social de groupe, travail social communautaire, coaching, *themenzentrierte Interaktion*, *rekonstruktive Sozialpädagogik*, méthodologie du projet, du contrat, médiation, *Erlebnispädagogik*, *streetwork* ou travail social hors murs.

Techniques. Analyse de situation, analyse de besoin, observation, techniques d'expression et artistiques, techniques de communication, communication non violente, gestion de crise, gestion de conflit, analyse transactionnelle, histoire de vie.

Outils. Jeu de rôle, contrat, entretien, écoute active, reformulation, portfolio.

Ouvrages de méthodes et techniques utilisés. 27 ouvrages sont cités (pour la liste, voir Keller, 2016, p. 109).

154

Les données récoltées en 2014 n'autorisent aucune interprétation quantitative concernant l'enseignement de tel ou tel modèle ou méthode sur le territoire suisse. La liste présentée n'a d'autre ambition que de mettre au jour la richesse des concepts et d'en dresser l'état des lieux. L'énumération montre qu'il existe des modèles de référence, des méthodes et des outils et qu'ils sont décrits dans des ouvrages, en allemand et en français. Dans le même temps, la liste montre un foisonnement, une diversité, une hétérogénéité, une absence de structuration. Elle semble indiquer que tout ou presque est possible et que, peut-être, tout se vaut. Elle illustre sans doute aussi l'impressionnante largeur du champ de l'action sociale nécessitant une diversité de savoir-faire pour une multitude de pratiques.

5.2.6. LES MÉTHODES ET LES MODÈLES DANS LA RECHERCHE

Qui, des terrains de la pratique et des écoles, a mandat, ou intérêt, et les ressources, pour développer (conceptualiser, formaliser, éva-

luer, innover) les méthodes et modèles d'intervention? Si la réponse est sans doute «les deux», j'affirmerais que, pour le pôle «écoles», les méthodes n'occupent pas encore, dans la recherche, la place qui serait nécessaire, même si elle gagne peu à peu en importance.

Quelle est cette place?

Un petit sondage à titre indicatif. Les deux plus grandes HETS de la HES-SO, Genève et Lausanne, disposent, sur leurs sites dédiés à la recherche, de mots-clés permettant d'identifier les différents sujets. Tel n'est pas le cas des écoles de Fribourg et du Valais. Mon sondage, qui se limite dès lors aux écoles de Genève et de Lausanne, montre un nombre non négligeable de projets de recherche inventoriés avec les mots-clés «Intervention et pratiques professionnelles», «Méthodes et techniques d'intervention en travail social» ou encore «Théories et modèles en travail social». Ces projets sont au nombre de 126 sur un total de 586 projets de recherche⁶. Dans ces projets consacrés à l'intervention, du moins à la lecture des titres et descriptifs, les modèles, méthodes et techniques ne sont pas au centre de la recherche, mais se trouvent enfouies dans une diversité de mots-clés, dans une population, un contexte institutionnel, une problématique sociale.

155

Faut-il en déduire que l'analyse du contexte du travail social – les problèmes sociaux, les politiques sociales – serait plus intéressante, ou peut-être plus prestigieuse, ou plus aisément financée, que celle des méthodes d'intervention (voir aussi Heiner et al., 1994, p. 7)? Quoi qu'il en soit, comme le montre l'encadré 26, plusieurs équipes de recherche ont récemment contribué à construire des méthodes et des modèles d'intervention.

Peter Sommerfeld, un chercheur et théoricien pionnier dans le domaine du travail social bien connu en Suisse germanophone, est sceptique, voire dépité quant à l'utilisation dans la formation et la pratique

6 La HETS de Genève affiche sur son site 226 projets de recherche menés depuis 2001. 27 de ces projets sont inventoriés sous le mot clé «Intervention et pratiques professionnelles». La HETSL affiche 360 projets de recherche depuis le 1.2.1997. 99 de ces projets sont inventoriés sous les mots clés «Méthodes et techniques en travail social» ou «Théories et modèles en travail social» (état le 8.4.2025).

des résultats des nombreuses recherches. «Il faut quand même se poser la question de savoir ce que sont devenus les résultats de toutes ces recherches sur l'intervention. [...] Disposons-nous désormais de théories d'intervention consolidées pouvant être considérées comme des connaissances validées ? Ces théories sont-elles standardisées, généralisées et enseignées ? En ce qui concerne toutes celles que je connais, la réponse est : non » (Sommerfeld, 2024, p. 30 (ma traduction)).

5.2.7. LES MÉTHODES PRATIQUÉES

156

Je l'ai mentionné en introduction de ce chapitre : on sait peu de choses sur les méthodes pratiquées. Les professionnel·le·s et les responsables peinent à nommer les méthodes et références autrement qu'avec des concepts vagues (Stimmer, 2012, p. 9). Une équipe de recherche allemande autour de Richard Günder a cherché à identifier les modèles de référence et les méthodes pratiquées dans des institutions éducatives. Cette équipe a constaté que la majorité des travailleurs et travailleuses sociales mentionnaient, en lieu et place de méthodes ou modèles, certains éléments particuliers comme la relation pédagogique, le projet pédagogique, le contact avec les familles, etc. Et de conclure : «Les résultats suggèrent que l'intervention est (trop) souvent réalisée de manière intuitive et au feeling (*gefühlsmässig*) et que des fondements théoriques et méthodologiques précis font souvent défaut. On ne peut exclure que les professionnel·le·s ne travaillent pas de manière méthodique » (Günder, 2004, p. 18 (ma traduction)). L'équipe de recherche juge les raisons avancées pour l'absence de références (dont le manque de temps, priorité à la relation) comme étant des excuses. Elle rappelle les résultats d'autres études qui mettent en évidence un lien net entre le respect des standards professionnels et la réussite de l'intervention.

Plus récemment, un sondage auprès de travailleurs et travailleuses sociales du domaine des toxicomanies confirme le constat : ces professionnel·le·s nomment comme références à leur intervention la réglementation et les directives du service, le code éthique ou la charte de l'organisation. Mais très rares sont les références à la littérature professionnelle, à des théories ou à des méthodes du travail social (Sommerfeld, 2024, p. 28).

5.3. ÉVALUER LA QUALITÉ ET LES RÉSULTATS

Dans toute activité ou production, on doit s'intéresser aux résultats obtenus. L'action a-t-elle produit les effets escomptés et ceci à un coût raisonnable? Est-elle de qualité? Dans l'action sociale, ce questionnement semble particulièrement délicat. Il s'est imposé avec force dans le contexte de la «nouvelle gestion publique» dès les années 1980-1990 (voir le point 3.3.3). L'obligation d'attester ses résultats a pris au dépourvu ce champ qui, jusque-là, s'est développé dans l'ombre du formidable essor économique des «Trente Glorieuses» dans un certain désintérêt de la politique. Lorsque, brusquement, avec l'avènement du néolibéralisme, le vent tourne, l'action sociale ne dispose pas d'outils d'évaluation. Cette nouvelle exigence s'est avérée difficile non seulement parce que les professionnel·le·s seraient réfractaires aux chiffres et s'opposeraient à une emprise technocratique, mais notamment parce que les objectifs de l'action sociale sont larges et généraux et que le champ est fort diversifié. Se revendiquant d'une culture du singulier, du personnalisé, du relationnel, de la complexité des problématiques, le champ justifiait ainsi l'impossibilité de démontrer les résultats obtenus. Comment évaluer, en effet, si les résultats ne dépendent pas de la seule performance des professionnel·le·s, mais fondamentalement de données structurelles à l'origine des problèmes sociaux et des ressources à disposition? Qu'évaluer si les résultats bénéficient non seulement aux destinataires visé·e·s mais également à la population tout entière? Quand évaluer si les effets de l'intervention apparaissent à moyen ou long terme? Comment peut-on évaluer un effet indésirable qui ne s'est pas produit grâce à l'intervention (par exemple un enfant a pu rester dans sa famille plutôt que d'être placé en institution)?

157

Bref, les débats étaient vifs et le restent. Aujourd'hui, l'action sociale dispose de quelques outils mais beaucoup d'aspects restent à penser. Je pointe ici quelques exemples.

5.3.1. EVIDENCE-BASED PRACTICES

Le concept d'*evidence-based practices* est rendu en français par «pratiques fondées sur des données probantes» ou «sur des preuves». Il a

été développé dès le début des années 1990 au Canada à l'intention du personnel médical hospitalier et désigne « l'utilisation consciencieuse, explicite et judicieuse des meilleures données disponibles (*current best evidence*) pour la prise de décisions concernant les soins à prodiguer à chaque patient » (Sackett et al., 1996, p. 71, cité par Hüttemann, 2010, p. 123). Les *evidence-based practices* ont été élargies par la suite à divers secteurs de la médecine et des soins dont la psychiatrie, mais aussi de la pédagogie, du travail social et de l'évaluation de politiques publiques dans les pays membres de l'OCDE (Bonvin & Rosenstein, 2010, p. 246), parfois sous la formule « *what works?* ».

158

Dans les champs du travail social, une première référence aux *evidence-based practices* date, à ma connaissance, de 2003 (Couturier & Carrier, 2003). Un *Journal of Evidence Based Social Work* voit le jour à l'université de Géorgie aux États-Unis en 2004⁷. Rapidement, plusieurs auteur·e·s estiment légitime, voire impératif, le fait de s'intéresser à l'efficacité (ou l'efficience) des interventions professionnelles (par exemple Gredig & Sommerfeld, 2010, p. 83). Cependant, l'unanimité ne règne pas quant à savoir si les *evidence-based practices* constituent une voie pertinente dans cette optique. Schématiquement, les arguments des personnes qui sont favorables à cette approche reposent sur l'idée que ces pratiques permettent de sortir l'intervention professionnelle de l'indicibilité, de développer et de diffuser les connaissances et les méthodes, donc de contribuer à construire la discipline travail social. Les arguments critiques pointent notamment l'orientation managériale de cette approche et sa visée d'économies, la limite des connaissances issues d'études statistiques, ainsi que l'insuffisante prise en compte de la complexité des situations, des exigences éthiques et de l'expertise professionnelle. Comme l'écrit Stephan Dahmen, « une bonne pratique en travail social se fonde sur un équilibre réflexif entre pensée conceptuelle, savoirs scientifiques et savoirs pratiques. Elle est nécessairement marquée par une part d'incertitudes et doit pondérer diverses exigences éthiques et normatives » (Dahmen, 2011, p. 120). Cet auteur postule un équilibre entre savoirs relevant – je reprends ses termes – de l'évidence (études scientifiques) et de l'éminence (savoirs d'expérience).

7 <https://www.tandfonline.com/journals/webs22>

5.3.2. LES STANDARDS DE QUALITÉ ET LES BONNES PRATIQUES

Différents acteurs et actrices, notamment les autorités politiques et administratives, se préoccupent de standards de qualité pour l'intervention professionnelle dans l'action sociale. Elles et ils ont édicté des documents à ce propos. Certains se limitent à postuler le « respect de critères de qualité » sans les concrétiser. D'autres indiquent des exigences de formation du personnel, ou un taux d'encadrement, ou un nombre de dossiers par assistant·e social·e. Rares sont les documents qui concrétisent le but de l'intervention; il est alors formulé de manière large (par exemple le bien de l'enfant). Tous ces documents, sans exception, sont des recommandations sans force législative et ils prévoient de nombreuses situations permettant de s'en écarter. Certaines sont limitées à un secteur alors que d'autres ont une plus large portée. L'encadré suivant présente quelques exemples au plan fédéral actuellement en vigueur.

159

Encadré 29: Standards de qualité édictés par les autorités (exemples)

L'*Ordonnance fédérale sur le placement d'enfants (OPE)* précise les conditions d'octroi d'une autorisation de placement dans une famille ou une institution. Selon l'OPE, le premier critère est le bien de l'enfant (art. 1a)⁸. La *Convention intercantonale relative aux institutions sociales (CIIS)* est édictée par la CDAS. La CIIS porte sur la répartition financière entre cantons. Elle engage les cantons à promouvoir la qualité dans les institutions (art. 1, 9 et 33)⁹.

Les *recommandations de la CDAS* concernent plusieurs secteurs de l'action sociale¹⁰, dont les mineur·e·s non accompagné·e·s ou l'accueil extrafamilial¹¹. Ces documents engagent les autorités concernées à respecter des standards de qualité.

8 Confédération suisse. Ordonnance sur le placement d'enfants (OPE) du 19.10.1977 (état le 23.1.2023).

9 Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales (CDAS). Convention intercantonale relative aux institutions sociales (CIIS) du 13.12.2002, modifiée le 23.11.2018, https://ch-sodk.s3.amazonaws.com/media/files/50483218/94c3/4cf7/973e/d44e96f246ae/2020.06.01_fr_Convention_CIIS_revisee_le_23.11.2018_1.pdf

10 <https://sodk.ch/fr/documentation/recommandations>

11 Recommandations sur la qualité et le financement de l'accueil extrafamilial et parascolaire des enfants de la CDAS et de la CDIP, novembre 2022; Recommandations de la CDAS et la COPMA relatives au placement extra-familial, 20.11.2020.

Les recommandations de la Conférence en matière de protection des mineurs et des adultes (COPMA) concernent plusieurs secteurs de l'action sociale. L'une d'elles est relative aux services des curatelles professionnelles. Elle vise à garantir la qualité dans la gestion du mandat et pose dans ce but les conditions cadres, dont notamment la formation des différents corps professionnels, les tâches à accomplir et la charge de dossiers¹². L'Ordonnance sur l'exécution des peines et mesures règle les conditions de subventionnement des établissements chargés de l'exécution des peines et mesures. Elle précise, entre autres, le taux de personnel formé dans les établissements¹³.

160

Les standards *Quality for Children (Q4C)* sont développés dans le cadre d'un projet européen sur la promotion de la qualité dans le placement extrafamilial d'enfants et d'adolescent·e·s. Fondés sur la Convention Internationale des Droits de l'Enfant et publiés en 2008, ils sont considérés, en Suisse, par la CDAS comme une contribution fondée et importante. L'association professionnelle pour l'éducation sociale et la pédagogie spécialisée Integras s'engage en leur faveur¹⁴. Une autre manière de définir la qualité sont les «bonnes pratiques». Elles désignent un ensemble de manières de faire considéré comme permettant d'atteindre les objectifs fixés avec une qualité convenable dans un secteur donné. Les bonnes pratiques peuvent être formalisées dans un référentiel, une charte ou encore un guide. L'encadré suivant en donne quelques exemples.

Encadré 30: Bonnes pratiques, exemples

Dans le cadre du *Programme national contre la pauvreté*, l'OFAS publie des bonnes pratiques pour des offres couronnées de succès lors du choix professionnel des enfants. Elles concernent le soutien aux parents socialement désavantagés¹⁵.

12 Recommandations de la COPMA relatives à l'organisation des services des curatelles professionnelles du 18.6.2021, <https://www.kokes.ch/fr/publications/recommandations-relatives-lorganisation-des-services-des-curatelles-professionnelles>

13 Ordonnance sur les prestations de la Confédération dans le domaine de l'exécution des peines et des mesures (OPPM) du 21.11.2007 (état au 1.1.2024), <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2007/862/fr>

14 <https://olej.ch/standards-quality4children>

15 https://www.contre-la-pauvrete.ch/fileadmin/kundendaten/Studien_NAP/Leitfaden_Eltern_begleiten_ihre_Kinder_bei_der_Berufswahl_F.pdf

Les Établissements publics pour l'intégration EPI (Genève) ont instauré une Commission des bonnes pratiques professionnelles dans l'accompagnement¹⁶. Accueil de l'enfance. *Pro Enfance* (Plateforme romande pour l'accueil de l'enfance) publie des bonnes pratiques dans le canton de Neuchâtel dans le domaine de l'accueil de l'enfance¹⁷.

L'Association faitière suisse pour l'animation socioculturelle enfance et jeunesse (DOJ/AFAJ) a développé un instrument intitulé Qualitool¹⁸. Cet outil permet de structurer, documenter ou d'évaluer les pratiques à l'aide d'un manuel¹⁹.

5.3.3. DÉFINIR LES PRESTATIONS, QUANTIFIER LE TEMPS EN SERVICE SOCIAL

Si l'on veut (et doit) attester les résultats de l'action professionnelle, il faut disposer d'outils d'évaluation. Les organismes de l'action sociale présentent régulièrement leurs résultats, par exemple dans leurs rapports d'activité. Ces rapports présentent de nombreux chiffres qui décomptent le nombre d'usagers et d'usagères et leur variation par rapport aux années précédentes, le personnel présent, les activités déployées ou encore les prestations délivrées. Ces données permettent de justifier les ressources investies mais pas nécessairement d'en évaluer la qualité ni l'atteinte des objectifs. Car quels étaient les objectifs? Et quels sont les critères de qualité? La démarche bute sur l'imprécision des tâches à effectuer par les travailleurs et les travailleuses sociales, sur l'indéfinition, le caractère vague et général des finalités de l'action sociale, et sur le fait qu'elle ne bénéficie pas uniquement aux destinataires nommé·e·s dans les lois, mais aussi à l'employeur qui attribue des bas salaires, à la commerçante qui n'est pas dérangée par des jeunes qui effrayent ses client·e·s, à l'enseignant assisté par une éducatrice qui prend en charge un enfant perçu comme perturbateur. Travailler pour des destinataires multiples, visibles et invisibles, dans et en dehors de l'action sociale, est

161

16 <https://accompagnement.epi.ge.ch/fr/ressources-interne/le-centre-de-competences/la-commission-des-bonnes-pratiques-professionnelles>

17 <https://proenfance.ch/bonnes-pratiques-dans-le-canton-de-neuchatel>

18 <https://www.quali-tool.ch/fr>

19 https://www.leitfaden-kjf.ch/wp-content/uploads/sites/264/fhnw_kjf_leitfaden_fr.pdf

une caractéristique essentielle du travail social. Si l'on veut évaluer les résultats, il conviendrait d'inclure l'ensemble des destinataires, soit la société tout entière. Si une telle démarche ne semble guère réalisable, on peut, au moins, nommer ces autres bénéficiaires.

De manière plus modeste et réalisable, il est possible (nécessaire), dans le travail avec des individus et des familles, de préciser si l'objectif vise une amélioration de la situation ou sa stabilisation évitant sa dégradation. Une amélioration n'est pas toujours possible, tandis qu'une stabilisation peut s'avérer fort aidante et mobiliser des ressources considérables.

Comment concrétiser les prestations à accomplir et évaluer les ressources en personnel nécessaires à les réaliser ? Diverses démarches ont été menées. Dans le secteur de l'accueil et de l'hébergement d'enfants, de jeunes et d'adultes, il existe quelques recommandations quant au taux d'encadrement et aux formations du personnel (voir le point 5.3.2). Je dois avouer, avec regrets, mon ignorance quant à savoir si des outils comparables sont disponibles dans le secteur de l'animation socioculturelle.

Dans le secteur du service social en revanche, diverses démarches ont été entreprises à différentes périodes. Dans le sillage de la « nouvelle gestion publique » dès les années 1980 et de la forte augmentation des demandes dès la fin des années 1990, la question de la charge de travail s'est imposée avec force. Comme notre étude sur la « charge héroïque » dans les services d'aide sociale l'a révélé (Keller & Tabin, 2002), les modalités de mesure étaient diverses et peu formalisées, la plus courante étant le décompte indifférencié du nombre de dossiers. Plusieurs villes alémaniques ont, depuis, construit des outils de gestion des dossiers (*Fallsteuerungsmodelle*). Ces outils passent par une catégorisation des usagers et usagères dans une visée d'économie des ressources sous le slogan néolibéral de « ciblage ». L'encadré 31 en donne deux exemples.

Encadré 31 : Standardiser, catégoriser. Exemples

Ville de Zurich. En 2003, l'administration municipale demande à la HETS de Berne de construire un modèle de mesure de la charge de dossiers en service social. Ce modèle définit quatre types d'intervention et attribue à chacun un nombre d'heures et une durée standardisée : accueil d'une

nouvelle demande, 4 à 5 heures par mois durant 4 mois; consultation brève, 4 heures par mois durant 3 mois; accompagnement, 1 heure par mois durant 12 mois; traitement administratif, 0,5 heure par mois durant 12 mois (Kobel, 2006).

Ville de Bâle. En 2015, le Service d'aide sociale de la Ville de Bâle définit quatre catégories d'usagers et usagères en fonction des objectifs visés, des prestations offertes et du type de personnel sollicité: A) rapide fin de l'aide sociale; B) intégration professionnelle; C) investigation de l'employabilité; D) intégration sociale, stabilisation ou financement. Dans les catégories A et B, la responsabilité du dossier peut être attribuée à du personnel administratif. Dans la catégorie C, elle est obligatoirement assumée par des travailleurs et travailleuses sociales. La catégorie D regroupe les personnes dont on estime qu'elles n'ont pas besoin du soutien de professionnel·le-s du travail social ou qui n'en sont pas preneuses; la responsabilité est alors assurée par du personnel administratif (Sozialhilfe, 2014).

Ces outils ont donné lieu à de vifs débats, notamment dans le revue alémanique d'AvenirSocial, plus particulièrement en raison de la visée de ces modèles d'économiser les ressources en personnel. La critique portait également sur les principes de catégorisations et de standardisations, réfutés pour leur caractère rigide et enfermant dans ce champ pensé comme foncièrement individualisant. Certaines critiques craignaient en outre le fait que l'aide personnelle assurée par les assistantes et assistants sociaux soit mise en cause.

Dans la même période, et toujours afin de faire face à l'augmentation des demandes sans perspective d'augmenter les ressources en personnel, d'autres grands services sociaux (Hospice général, canton de Genève, et Ville de Lausanne, notamment) ont expérimenté un partage des tâches entre plusieurs corps de professionnel·le-s. Les modalités ont été moins formelles qu'à Zurich ou à Bâle. Ces services ont décidé de séparer les tâches administratives d'un côté (étude du droit à une prestation financière et son versement) et l'accompagnement social et insertion sociale et professionnelle de l'autre (accompagnement et conseil social, mesures d'insertion). Cette séparation s'est avérée difficile, malgré plusieurs ajustements successifs, notamment en raison de l'obligation de réinsertion qui conditionne la prestation financière. Cette logique lie les deux aspects de manière inextricable.

Ces expérimentations témoignent de questions ouvertes en travail social: s'agit-il d'une intervention globale assurée par un ou une professionnelle unique (polyvalente), ou faut-il la segmenter en différentes prestations ou métiers spécialisés, donc en interprofessionnalité? Quel éventail de prestations, conditionnées les unes aux autres, une professionnelle unique peut-elle raisonnablement accorder sans pervertir les objectifs annoncés et en respectant les droits fondamentaux? Plus explicitement: dans les services d'aide sociale, faut-il persister à conditionner la délivrance de prestations financières à une visée d'insertion? Dit encore autrement: quelle est cette logique qui oblige les ayants droit de prestations financières à passer par un·e assistant·e social·e tenu·e d'assurer un «accompagnement»?

164

Une approche très différente a été proposée par Ruth Brack, co-directrice de l'École sociale de Gwatt (Berne), dès 1984. Sa méthode d'évaluation de la charge de travail (Brack, 1984) est devenue une référence en Suisse germanophone et a permis d'augmenter la dotation en personnel en maints endroits. Brack a mis en évidence les limites de la méthode du décompte des dossiers. Elle a été la première à oser établir des standards de qualité chiffrés quant aux tâches et à la charge de travail en service social en prenant pour mesure l'acte professionnel central en service social: l'entretien (voir l'encadré suivant).

Encadré 32: Évaluer la charge de travail en service social (Brack, 1984)

Pionnière, Ruth Brack établit des standards en matière de charge de travail en service social. Partant du temps de travail réellement disponible sur une année (temps de travail net), elle propose une typologie des tâches à accomplir et la proportion de temps à accorder à chaque type: le travail direct avec et pour les usagers et usagères; le travail indirect (dont les contacts généraux et la formation continue); les tâches d'organisation (dont le remplacement de collègues ou l'accueil de stagiaires). Sur la base d'observations chronométrées, elle propose un standard de 60-65% du temps de travail net pour le travail direct avec les usagers et usagères. Elle établit ensuite un standard à partir de l'acte professionnel central en service social – l'entretien. Cette unité de mesure inclut l'ensemble des tâches liées à un dossier: l'entretien en tant que tel, toutes les démarches administratives, la tenue du dossier, toutes les collaborations avec d'autres professionnel·le·s ou instances.

Brack établit un standard de 45 à 60 minutes pour un tel «entretien +». Sur ces bases, il est possible de déterminer le nombre d'entretiens possibles dans une année ou, plus simple encore, de visibiliser le temps disponible pour chaque usager ou usagère (Brack, 1984). Par exemple, avec un portefeuille de 60 dossiers, l'assistant-e social-e peut consacrer 8 entretiens à chaque dossier dans une année, ce qui équivaut à un peu plus de 15 heures. Pour une présentation en français, voir Keller & Tabin (2002, p. 48 s.). La démarche de Ruth Brack me semble convaincante encore 40 ans après sa construction. Facile à utiliser, indépendante du type de service social, elle prend comme unité de mesure la ressource centrale: le temps. La COPMA fonde ses recommandations sur sa méthode. Cette dernière ne permet toutefois pas de déterminer les objectifs concrets et réalistes du travail social ni les tâches qui lui incombent, une démarche qui reste encore à accomplir.

Plus récemment, des services d'aide sociale, toujours en situation de forte charge, ont élaboré divers outils visant à gérer la charge de travail. L'encadré suivant en présente trois exemples.

165

Encadré 33: Outils de gestion de la charge de dossiers en service social

En 2016, le *Service d'aide sociale de la Ville de Winterthour (Zurich)* demande à la ZHAW d'étudier la question de savoir si la charge de dossiers influe sur la durée des prestations d'aide et donc sur les coûts. L'étude démontre, chiffres à l'appui, qu'une réduction de la dotation d'environ 120 à 140 dossiers par assistant-e social-e à environ 80 permet une économie nette et une amélioration de la satisfaction des professionnel-le-s. Les auteur-e-s recommandent alors de généraliser le nombre maximal à 75 dossiers (Eser Davolio et al., 2017). Par la suite, un outil intitulé *Caseload Converter* est élaboré en collaboration avec la CSIAS et le Bureau BASS. Publié en 2024, il recommande une dotation entre 40 et 80 dossiers par AS en fonction de diverses caractéristiques du service concerné. Ce nombre est déterminé «sur la base de la littérature spécialisée et d'études existantes, de valeurs empiriques rapportées par les services sociaux en Suisse et selon diverses autres considérations professionnelles» (BASS, 2024, p. 17). Remarque: cette «littérature spécialisée» et ces «études existantes» ne sont ni nommées, ni référencées, ce qui prive la recommandation d'une base scientifique argumentée vérifiable.

En 2019, l'*Organisation des services sociaux communaux du canton d'Argovie* charge le Bureau BASS d'établir un modèle permettant de

déterminer la dotation en personnel. Le modèle pose un standard de 80 dossiers pour un·e assistant·e social·e à 100 % chargé·e de l'aide sociale matérielle «sur la base de l'analyse de la recherche» (Rudin et al., 2019). La même remarque que ci-dessus s'impose: la «recherche analysée» n'étant pas référencée, le standard proposé ne repose sur aucune base scientifique argumentée vérifiable.

En 2021, la *COPMA* publie des recommandations relatives à l'organisation des services des curatelles professionnelles. Comme Ruth Brack, la *COPMA* part du temps effectivement disponible pour le travail direct dans les mandats. Elle recommande de passer de 80 à 60 mandats au maximum pour les adultes et à 50 pour les enfants. Ces dotations permettent de consacrer 2,2 heures par mois à un·e adulte et 2,6 heures à un·e enfant. La *COPMA* recommande en outre une taille minimale du service, une spécialisation dans le travail sur mandat et une formation des AS de degré tertiaire (*COPMA*, 2021).

166 Notons que les valeurs de référence sont établies en référence aux pratiques courantes caractérisées par une charge de dossiers très élevée. Les études dans le canton d'Argovie et à Winterthour ont été commandées par les responsables des services et n'ont pas été validées par des expert·e·s indépendant·e·s. Quant aux recommandations de la *COPMA*, elles se fondent, en partie, sur des considérations professionnelles et constituent, à ma connaissance, l'outil actuel le plus pertinent, même si le nombre de mandats préconisé est beaucoup trop élevé. Et pourtant, en de nombreux lieux, ces chiffres sont largement dépassés.

Ces outils permettent peut-être de répartir la charge de dossiers de manière plus ou moins équitable dans une équipe. En revanche, ils ne tiennent ni compte des besoins des destinataires ni des tâches prescrites par les lois. Ils ne concrétisent pas ces tâches et ne les priorisent pas. L'approche est purement pragmatique et libre de toute référence étayée par des considérations méthodologiques ou professionnelles. Ces outils risquent d'ériger la surcharge en norme et de faire oublier ce que le travail social pourrait accomplir si ses conditions de production étaient différentes. Pour autant, ces outils n'ont guère été critiqués, ni par les associations professionnelles ou syndicales, ni par les écoles et la recherche, tandis que des services sociaux les ont salués. Doit-on en déduire que la perspective d'améliorer la qualité et l'efficacité du service social soit perdue?

5.4. SYNTHÈSE DU CHAPITRE. UNE LENTE SORTIE DE L'INDICIBLE

Ce chapitre entreprend une systématisation des prestations et des méthodes d'intervention. Il se déploie autour d'un mot clé: la multiplicité. Le constat se confirme: le travail social ne relève pas d'une pratique mais il en regroupe une multitude.

Cette diversité peut expliquer que le travail social peine à conceptualiser ses activités. Si son caractère indicible est toujours affirmé, j'observe que certaines activités de recherche tentent désormais de conceptualiser des modalités d'intervention et d'évaluation des résultats. On pourrait souhaiter qu'elles gagnent en importance.

Car, si le travail social est une véritable pratique professionnelle, ce que j'affirme, il est nécessaire – et possible – de nommer et systématiser les prestations et les méthodes et de documenter les résultats. Nommer les modalités d'intervention signifie les conceptualiser afin de pouvoir les développer et les enseigner. Identifier et systématiser les prestations – prévues, promises, réalisables, effectuées – sont des démarches fondamentales permettant d'asseoir la légitimité et la crédibilité du travail social. Ces démarches permettent, de même, de déterminer les ressources nécessaires à la mise en œuvre des prestations et d'évaluer l'écart, éventuel, entre les mandats prévus par les lois et ceux réalisés dans les conditions de production présentes. On pourra ainsi sortir le travail social de l'injonction qu'il réponde à tous les besoins et résolve tous les problèmes.

167

POUR APPROFONDIR

deRobertis, C. (1981). *Méthodologie de l'intervention en travail social* (éd. 2018). Bayard.

Sen, A. (2000). *Un nouveau modèle économique. Développement, justice, liberté*. Odile Jacob.

Sommerfeld, P., Hollenstein, L., & Calzaferri, R. (2011). *Integration und Lebensführung. Ein forschungsgestützter Beitrag zur Theoriebildung der Sozialen Arbeit*. VS Verlag.

CHAPITRE 6

MÉTIERS ET FORMATION

Comment définir un métier ? Le travail social est-il un métier ? Une profession ? Plusieurs métiers différents regroupés sous cette appellation ? Quelles sont les caractéristiques des métiers du travail social ? Et quelles sont les formations qui y conduisent ? Voilà les questions traitées dans ce chapitre qui aborde ainsi la professionnalisation.

169

La première partie expose trois perspectives pour caractériser et analyser les métiers. Elle est fondée sur différents courants de la sociologie des professions. Elle interroge le processus de professionnalisation.

Sur cette base seront abordées, en deuxième partie, les caractéristiques des métiers du travail social : des métiers de service, effectués en tant que service public et par une majorité de femmes. Ces métiers sont généralement effectués auprès de populations dépendantes d'aides publiques et engagent une relation interpersonnelle. Cette partie se réfère notamment à la sociologie féministe matérialiste.

La troisième partie est consacré à la formation. Elle commence par la présentation de l'actuel système éducatif en Suisse. Elle détaille ensuite les formations dans le champ du travail social et aborde quelques éléments qui font débat. Les données chiffrées en matière de formation se trouvent au point 7.1.3.

La quatrième partie interroge le travail social par le biais du nombre de métiers qui le composent.

La cinquième partie questionne l'absence de protection des métiers du travail social.

6.1. COMMENT DÉFINIR UN MÉTIER (OU UNE PROFESSION)?

Parler de métier permet une première distinction entre activité professionnelle et activité profane. Contrairement à l'activité profane, effectuée sans références formalisées, gratuitement et sans cadre organisationnel, une activité professionnelle – un métier – est effectuée contre rémunération par des personnes au bénéfice d'une formation dans le cadre d'une organisation. Cette distinction est décisive dans le champ du travail social historiquement proche de la charité, du travail gratuit et de l'entraide dans la sphère privée. Définir un métier touche directement à une norme du « bon » travail et, par analogie, à ce qui décrit les bon-ne-s professionnel-le-s et ce qui constitue le cœur du métier. La définition d'un métier balise la satisfaction ou la souffrance au travail. Que l'on songe aux propos récurrents de travailleurs et de travailleuses sociales qui déplorent que « ce n'est plus du travail social ».

170

La définition des métiers renvoie à la place de l'activité sur une échelle de la reconnaissance sociale, qu'elle soit matérielle (rémunération) ou symbolique (prestige). Certains métiers font rêver, d'autres sont méconnus, d'autres encore peuvent être perçus comme du « sale boulot ». Or, cette hiérarchie est complexe. Elle change selon les contextes et évolue dans le temps.

De plus, le métier détermine, au moins en partie, l'identité de la personne, sa manière de voir le monde, les possibilités de réalisation de soi, sa place dans la société et la reconnaissance dont elle jouit. Exercer tel métier, n'est-ce pas être telle personne ?

Différents courants de la sociologie des professions se sont intéressés aux métiers. J'en présente trois et ceci dans la terminologie utilisée par chacun de ces courants, afin de tenter de cerner les métiers du travail social.

6.1.1. LE TRAVAIL SOCIAL EST UNE PROFESSION

Les courants fonctionnalistes qui dominent dans les pays anglo-saxons dès les années 1960 distinguent les «*professions*» des «*occupations*», des termes anglais qui correspondent, en français, à «*professions*» et «*métiers*». Selon cette approche, pour être reconnue comme une profession, l'activité doit s'exercer à plein temps, comporter des règles d'activité, se fonder sur une formation académique, posséder des organisations professionnelles, disposer d'une protection légale du monopole et avoir établi un code de déontologie (Wilenski 1964, cité par Dubar & Tripier, 1998, p. 90). Les professions, abordées comme un tout relativement homogène, sont pourvues d'une autonomie élevée cadrée par un code éthique autoproclamé et jouissent d'une forte reconnaissance sociale, matérielle et symbolique. Toujours selon les fonctionnalistes, les professions rendent service à la cité et agissent de manière désintéressée. Les figures emblématiques des professions sont les professions libérales du médecin et de l'avocat, du professeur et de l'ecclésiastique. À l'inverse, un métier, selon les fonctionnalistes, renvoie à des activités manuelles, artisanales et industrielles, apprises principalement sur le tas, comprenant essentiellement des tâches d'exécution. Un métier jouit de peu de prestige et il est plus faiblement rémunéré.

171

La revendication du statut de profession au sens de l'approche fonctionnaliste anglo-saxonne existe dès l'origine du travail social. En témoigne un texte devenu célèbre d'Abraham Flexner, psychologue et pédagogue, publié à New York en 1915: *Is Social Work a Profession?* (Flexner, 1915). Il répond par la négative, mais concède au travail social plusieurs caractéristiques d'une profession.

Aujourd'hui, dans les parties germanophones de l'Europe, le travail social se conçoit et s'affirme généralement comme *die Profession* (en allemand) dans cette même acception. *Soziale Arbeit als Profession und Disziplin* est la formule consacrée défendue par les hautes écoles germanophones, par sa société savante la SSTS et par la porte-parole suisse des travailleurs et des travailleuses sociales, l'association professionnelle AvenirSocial Suisse. Il est à noter que la désignation *Profession* (en allemand) est inhabituelle en allemand, le terme courant

étant *Beruf*. À ma connaissance, aucun autre métier ne se désigne comme une *Profession* (en allemand).

Constatant que le travail social ne réunit pas toutes les caractéristiques d'une profession énumérés ci-dessus, certains auteurs et auteures parlent d'une « professionnalisation inachevée » (Nadai et al., 2005, p. 182 s.; Staub-Bernasconi, 2007), d'une « semi-profession » (Husi & Villiger, 2012, p. 19 s.) ou encore d'une « proto-profession » (Sommerfeld, 2024, p. 24). Didier Demazière critique cette notion, estimant que des catégories telles que « quasi-profession, semi-profession et, pourquoi pas, quart de profession » renvoient à l'illusion d'un « monde professionnel autonome et autorégulé, offrant des carrières sûres, des revenus importants, une activité valorisée », une situation dont même les médecins et les avocat·e·s, appartenant pourtant aux professions établies les plus prestigieuses, ne bénéficient plus (Demazière, 2009, p. 88).

172

6.1.2. LE TRAVAIL SOCIAL DÉSIGNE UN GROUPE PROFESSIONNEL

Le deuxième courant est la perspective interactionniste. Les sociologues de cette orientation ont critiqué la sociologie des professions anglo-saxonne pour sa focalisation sur des professions prestigieuses. Développée aux USA par des chercheurs tels que Everett Hughes (1997), la perspective interactionniste a été largement diffusée en France.

Les sociologues interactionnistes estiment qu'un fait social est le résultat, toujours provisoire, d'interactions entre les individus ou entre les groupes. Contrairement aux fonctionnalistes, ces scientifiques se focalisent sur les conflits et les rapports de pouvoirs. En sociologie des professions, la recherche s'intéresse notamment à la division du travail au sein d'une même profession (par exemple entre les personnes expérimentées et les jeunes, entre les hommes et les femmes, entre les personnes racisées et les autres). Un des concepts de cette perspective est la notion de « sale boulot » (*dirty work*) qui permet de comprendre non pas la hiérarchie entre les métiers, mais entre les tâches d'un même métier, ainsi que les mécanismes de délégation des tâches considérées comme les moins nobles aux groupes dominés.

Les sociologues du travail interactionnistes s'intéressent aux transformations dans l'organisation du travail dans l'ensemble des métiers, prestigieux ou non, établis ou non, partant du constat que l'ensemble des activités professionnelles se fondent sur des connaissances, exigent de l'autonomie et défendent leur expertise. Pour ces chercheur·e·s, la distinction entre « métiers » et « professions » est d'autant moins pertinente que les formations se sont allongées dans tous les domaines et que la salarisation s'est développée en même temps que les réglementations se sont multipliées avec pour effet de restreindre l'autonomie des professions libérales. Au point que des sociologues des professions notent une « déprofessionnalisation » des professions jusqu'alors prestigieuses (Dubar & Tripier, 1998).

Ces chercheur·e·s proposent de parler de groupes professionnels et non de profession ou de métier (par exemple Vézinat, 2010, p. 413). Les groupes professionnels sont des « ensembles de travailleurs exerçant une activité ayant le même nom, et par conséquent dotés d'une visibilité sociale, bénéficiant d'une identification et d'une reconnaissance, occupant une place différenciée dans la division du travail, et caractérisés par une légitimité symbolique » (Demazière & Gadéa, 2010, p. 20).

173

Deux sociologues états-uniens, Anselm Strauss et Rue Bucher (1992), en analysant le prototype des professions – la médecine – introduisent la notion de segments de professions. Ils observent que la médecine est composée de divers segments – l'anesthésie, la chirurgie, la psychiatrie, etc., chacun étant à son tour divisé en plusieurs secteurs: la chirurgie neurologique, pédiatrique, prénatale, etc. Chaque segment a ses particularités, et il est difficile d'en dégager les points communs. Ainsi, une partie d'une profession peut avoir davantage de points communs avec certains pans d'une profession voisine qu'avec un segment de sa propre profession (p. 78). Les alliances – mais également les concurrences, les rivalités, les luttes de territoire – entre professions proches sont donc constitutives de la définition des professions.

Mettre l'accent sur le fait que les professions et leurs segments sont traversés par des intérêts antagonistes et que les professionnel·le·s sont activement engagé·e·s dans la défense de leurs territoires professionnels, de leur expertise et de leur utilité sociale permet de sou-

ligner la dimension contingente des groupes professionnels. Ils sont socialement construits et, inscrits dans une dynamique, instables car en transformation permanente. Pour saisir les spécificités d'un segment (d'un groupe professionnel) à un moment donné, Strauss et Bucher (1992) proposent sept axes d'analyse: la mission, les activités de travail, les méthodologies et techniques, le rapport aux client·e·s, la confraternité (symboles communs, esprit de corps), la défense des intérêts professionnels et les associations, l'unité apparente et les relations publiques (code de déontologie, certification, les règles professionnelles). Si les axes sont fixes, leurs contenus sont instables et font l'objet de controverses au sein même des groupes professionnels et de leurs segments.

174

Dans cette approche, le travail social est analysé au même titre que tout autre groupe professionnel et ne constitue pas une exception parce qu'indéfinie et sans unité. Les professionnel·le·s du travail social effectuent en effet un ensemble d'activités qui se transforment dans le temps et dans l'espace, selon des méthodes et avec des références communes à plusieurs métiers voisins, et sur des terrains d'intervention sur lesquels elles et ils n'ont pas d'exclusivité. Cette approche permet de considérer le travail social comme un «conglomérat de métiers». Il est à la fois unifié et diversifié.

6.1.3. LE TRAVAIL SOCIAL RELÈVE D'UNE ACTIVITÉ PRUDENTIELLE

La troisième approche, développée plus récemment en France par le sociologue Florent Champy, s'intéresse non pas au statut des professionnel·le·s, mais au travail qu'elles et ils effectuent. S'appuyant sur les travaux d'Aristote, Champy mobilise le concept de «prudence» ou d'«activité prudentielle» pour catégoriser les activités professionnelles. Il distingue les activités cadrées par des techniques, standards et procédures préétablies (les métiers) et celles qui engagent la prudence (les professions). Selon l'activité, la prudence est sollicitée à divers degrés impliquant parfois une prise de risque (de se tromper, d'échouer, de devoir essayer autre chose).

La prudence désigne une «sagesse pratique», un principe de précaution. Elle vise à «adapter une activité à une situation concrète, en évitant les solutions toutes faites et les automatismes susceptibles de causer des dommages» (Champy, 2019, p. 27). Une activité prudentielle repose sur trois dimensions: une incertitude irréductible quant aux actions à entreprendre du fait de la singularité des situations; une nécessité de délibérer et d'arbitrer de possibles actions tenant compte du cadre réglementaire et politique; la vulnérabilité de l'approche du fait des conditions de production non optimales (organisation rigide, temps manquant) et des exigences gestionnaires (Kuehni, 2019, p. 9 s.). L'activité prudentielle nécessite notamment une formation des professionnel-le-s, des règles de procédure et leur contrôle collégial ainsi qu'une organisation adéquate (Champy, 2019, p. 43 s.). Telle que développée par l'auteur, l'étude des professions à pratique prudentielle met au cœur de l'analyse «la part vulnérable» de l'acte professionnel. Cette part échappe à une rationalité définie *a priori*. Cette approche permet de souligner la nécessité d'espaces professionnels d'échanges et d'analyse (individuels et collectifs, formels et informels).

175

Champy est... prudent quant à qualifier le travail social comme une activité prudentielle. Selon lui, d'un côté, le travail social engage un haut degré de prudence comme toutes les activités s'appliquant à l'humain (médecine, enseignement, police): l'écoute est primordiale, et il s'agit de «travailler au possible plutôt qu'à un objectif idéal» (Champy, 2019, p. 32-33). De l'autre côté, le travail social est marqué par un manque de temps chronique, un fantasme de scientificité du travail, une prolifération de règles et une domination des logiques gestionnaires qui accentuent la fragilité de l'approche prudentielle. Champy estime avoir «sous-estim[é] la pertinence de considérer pleinement le travail social comme une profession à pratique prudentielle». Il tire la conclusion suivante: «Ces difficultés très lourdes que les travailleurs sociaux rencontrent pour conduire leur travail avec prudence sont en soi une raison forte de s'intéresser à cette activité. Grâce à elles (si je puis dire), le travail social nous fournit un cas d'école pour étudier les obstacles à la prudence dans le monde contemporain» (2019, p. 37).

6.1.4. PROFESSIONNALISATION, PROFESSIONNALITÉ, PROFESSIONNALISME, INTERPROFESSIONNALITÉ

Ces termes sont très fréquemment utilisés dans le champ du travail social, souvent de manière peu précise. Tentons d'y voir clair. Les termes de *professionnalité* et de *professionnalisme* renvoient au fait qu'une activité donnée est effectuée selon les règles de l'art en mobilisant les connaissances et compétences spécifiques, qu'elle est de qualité et efficace. Quant à la notion de *professionnalisation*, elle pointe un *processus*. Un processus vers la reconnaissance d'une profession (ou d'un métier) reconnue et salariée, chargée d'activités définies, mais aussi un processus de hiérarchisation permettant de se démarquer de profanes ou de personnes effectuant des tâches peu structurées ou dites simples dans des fonctions classées comme subalternes (par exemple Molinier, 2013). La professionnalisation, notion polysémique et « flot-tante », ne pointe pas simplement la reconnaissance d'un groupe professionnel ; elle est « une intention » (Wittorski, 2008, p. 32).

Intéressons-nous plus précisément à la professionnalisation. Je retiens trois aspects qui la constituent, identifiés par le sociologue Raymond Bourdoncle (2000) et qui me semblent pertinents pour mon propos : la professionnalisation des activités, celle des savoirs et de la formation et, finalement, celle du groupe professionnel (voir l'encadré suivant).

Encadré 34: Trois aspects de la professionnalisation selon (Bourdoncle, 2000)

La professionnalisation des activités. Une activité, auparavant effectuée gratuitement par des amateurs – par goût ou par amour – se transforme en activité rémunérée de laquelle on peut tirer ses moyens d'existence et un statut. Un second sens, dominant dans les régions anglophones, pointe le passage d'un métier (activité manuelle dépendante, apprise « sur le tas ») à une profession (activité intellectuelle autonome, étudiée à l'université) dont le prestige est supérieur (p. 119 s.). Je n'approfondirai pas ce deuxième sens.

La professionnalisation des savoirs et les écoles évoque la constitution des savoirs et les modalités de leur acquisition. Au cours d'un processus de professionnalisation, des savoirs spécifiques sont capitalisés, conceptualisés et transmis dans des écoles ou des universités plutôt qu'appris en situation « sur le tas » par observation et imitation des gestes professionnels.

Ces savoirs sont «suffisamment sophistiqués pour ne pas être aisément accessibles à l'homme ordinaire, ce qui confère au groupe professionnel une espèce de mystère.» (p. 123).

La professionnalisation du groupe renvoie au fait que les professions se caractérisent aussi par la communauté que forment leurs membres. Elles et ils construisent une identité commune, définissent un but et un honneur partagés et constituent une association nationale et un code d'éthique (p. 121 s.).

Peut-on, aujourd'hui, considérer le travail social comme une activité professionnalisée? Je montre tout au long de ce livre que le processus de professionnalisation est indéniable. Le travail social est durablement en croissance ce qui démontre, en soi, sa reconnaissance. Ses formations sont désormais systématisées, reconnues et comprennent les diplômes les plus prestigieux. Ses savoirs se construisent grâce à des activités de recherche spécifiques. Le travail social est constitué en discipline propre, dispose de sa société savante et il s'est donné une association professionnelle représentative nationale de près de 4000 membres¹.

177

Dans le même temps, la professionnalisation reste partielle puisque les trois aspects notés par Bourdoncle ne sont pas pleinement réalisés. En Suisse, près de la moitié des personnes appelées travailleurs sociaux ou travailleuses sociales exerce sans diplôme spécifique (45%, voir le point 7.1.3). Les intitulés des métiers et leur exercice ne sont pas protégés. Le travail social n'a pas acquis le monopole de ses prestations mais continue à les partager avec des membres des familles, des bénévoles, des activistes – des profanes. De même, dans de nombreux contextes, les travailleurs et travailleuses sociales interviennent en collaboration avec d'autres groupes professionnels auprès des mêmes publics et en délivrant, parfois, des prestations semblables: en *interprofessionnalité*. Cette modalité est fréquente et se réalise avec du personnel de la santé (Gaspar et al., 2023), de l'enseignement, de la police ou des instances judiciaires, des administratifs, des syndicalistes ou encore des employeur·e·s. L'interprofessionnalité pose plusieurs problèmes comme l'asymétrie des statuts, la diversité (voire la divergence) des mandats, mais également d'identité professionnelle et de formation (Konan et al., 2024).

1 AvenirSocial, À propos de nous, <https://avenirsocial.ch/fr/a-propos-de-nous/>

Pour reprendre les termes d'Eva Nadai et de ses collègues chercheuses à la FHNW, la professionnalisation du travail social reste « inachevée » (Nadaï et al., 2005, p. 194 s.). Ce n'est vraisemblablement ni grave, ni exceptionnel. Si les professions du travail social sont incertaines, elles partagent cette condition avec nombre d'autres groupes professionnels, si l'on suit l'analyse du chercheur Didier Demazière, pour qui « les différenciations professionnelles sont instables, les métiers sont provisoires, les spécialités sont temporaires » (Demazière, 2008, p. 43).

6.1.5. LES ACTEURS ET ACTRICES QUI DÉFINISSENT LES MÉTIERS

178

Reste à examiner qui définit les contours d'un métier et qui lui assigne ses mandats. Il s'agit là d'une dynamique complexe. Comme le relève Claude Dubar, la dynamique des professions « n'est jamais réduite à un pur reflet de ces transformations macrosociales ou de ces processus organisationnels [...]. Elle résulte aussi des modes de réaction des groupes et personnes concernées à ces changements et à ces injonctions ». Les professionnel·le·s et leurs porte-parole, les syndicats et les groupes d'usagers et d'usagères, les scientifiques et les expert·e·s, les groupes de pression et les minorités actives infléchissent, dans des interactions complexes, les contours des métiers (Dubar, 2010, p. 10). Tous et toutes ont une part – inégale – de pouvoir et de responsabilité dans la définition des métiers.

Cette approche interactionniste montre que les métiers du travail social, comme d'autres métiers, se redessinent indéfiniment au gré des rapports entre les acteurs et actrices présentes.

6.2. LES CARACTÉRISTIQUES DES MÉTIERS TRAVAIL SOCIAL

Dans cette partie, je vais m'intéresser à cinq caractéristiques des métiers du travail social : des métiers de service, effectués en tant que service public et par une majorité de femmes. Ces métiers sont généralement effectués auprès de populations dépendantes d'aides publiques et engagent une relation interpersonnelle. Si je traite le travail social comme appartenant au service public, c'est que l'État n'est généralement pas

loin par le mandat qu'il a transféré et les financements accordés (voir le point 3.3.3) à des organismes qui peuvent relever de diverses formes juridiques (association, fondation, société privée), créés et pensés en dehors des structures de l'État.

6.2.1. MÉTIERS DE SERVICE

Le travail social est une activité effectuée pour des personnes et en contact direct avec elles. Il fait partie des métiers de service et se trouve, à ce titre, classé dans le secteur tertiaire (l'économie de services²). De cette appartenance découle une série de caractéristiques qu'il partage avec les autres métiers de ce secteur qui regroupe l'enseignement, la santé, l'hôtellerie, la vente, les assurances, le commerce, les banques, les transports, etc. Parmi les métiers de service, on distingue, d'une part, les métiers du travail sur autrui (les soins ou le travail social, par exemple) et d'autre part, les métiers marchands de service (la vente ou la restauration, par exemple) (Demaillay, 2008, p. 21). Ce sont les métiers du travail sur autrui qui nous intéressent ici. Ils s'exercent dans différents contextes organisationnels, dans des organismes visant un but lucratif ou non, des associations, des fondations ou des services publics. Les prestations peuvent être payantes ou gratuites ou à tarif social.

179

Deux caractéristiques sont spécifiques des métiers de service. Premièrement, de manière générale, les services sont produits et consommés simultanément et dans le même lieu, puisqu'ils s'effectuent en principe en présence des destinataires du service. Le principe de la présence dans un même lieu n'est pas absolu et semble s'effriter. Pensons à la vente par correspondance, à l'enseignement à distance, à la consultation médicale numérique ou par téléphone (Telmed) ou encore au e-banking. Deuxièmement, les services engagent une interaction. Ils sont donc co-produits jusqu'à un certain point. Ils impliquent un rapport entre deux personnes endossant des rôles distincts et jamais symétriques: celui de

2 À distinguer des secteurs primaire (extraction des ressources naturelles: agriculture, pêche, exploitation forestière et minière) et secondaire (transformation des matières premières: production industrielle, construction).

destinataire (client·e, patient·e, apprenant·e, etc.) et celui de prestataire. Cette interaction peut être ponctuelle, superficielle ou approfondie. Je reviendrai sur cet aspect plus loin (voir le point 6.2.4).

6.2.2. MÉTIERS DE SERVICE PUBLIC

Que signifie travailler dans le service public ?

180 Luc Rouban, politiste, note que l'employé·e de service public effectue une mission que l'on ne peut réduire à sa valeur marchande. Il ou elle participe, de près ou de loin, à l'exercice du pouvoir public. Son travail « exprime le pouvoir politique et le met en forme. Il donne sa substance aux décisions et rend compte de la réalité des choix de société. C'est à la fonction publique qu'il revient de mettre en correspondance les idées politiques et la réalité sociale. Il faut appliquer des textes, exécuter la volonté du peuple, résoudre les conflits d'intérêts, mettre en ordre le monde social, mais aussi inventer de nouvelles formes d'intervention » (Rouban, 1995, p. 3).

Aux agent·e·s du service public est confié un large pouvoir d'appréciation et de décision dans le traitement des demandes. Elles et ils doivent interpréter les lois, analyser les situations individuelles et prioriser les demandes. Les agent·e·s ont un impact considérable sur la vie des personnes, tout en se trouvant souvent dans des situations de dilemme résultant d'injonctions contradictoires qui leur sont faites et des conditions de production caractérisées par des ressources insuffisantes.

Michael Lipsky (1980), chercheur en sciences politiques aux États-Unis, a analysé ces particularités en se penchant sur les services publics états-uniens des années 1960 et 1970. Ces services en contact direct avec le public (les services du feu, de l'action sociale, de la santé, de la police, les administrations ou encore les écoles, etc.) étaient alors dépassés par des problèmes de pauvreté et de conflits politiques. Dans une publication devenue célèbre, intitulée *Street Level Bureaucraties, Dilemmas of the Individual in Public Services*, Lipsky a montré que les buts du service public sont toujours controversés, ambigus, vagues et

potentiellement inatteignables, car les besoins sont infinis et les ressources ainsi nécessairement inadéquates. Qu'il s'agisse de l'école, des hôpitaux ou de l'action sociale, il serait toujours possible, aux yeux de la population ou du financeur, d'améliorer les prestations. En outre, l'évaluation des résultats s'opère selon des intérêts particuliers et des critères politiques (Lipsky, 1980, p. 27 s.), d'où un haut degré d'incertitude et des critiques récurrentes.

Selon Lipsky, ce sont les agent·e·s, *in fine*, qui font la politique dans leurs actions quotidiennes car il leur incombe de mettre en œuvre les lois en les interprétant et appliquant aux situations singulières. Il leur est confié un large pouvoir de *discretion* (en anglais), dont la traduction en «pouvoir discrétionnaire» peut prêter à confusion. Je le traduis par «pouvoir de décision». Ce dernier implique, au préalable, un devoir d'appréciation.

181

Lipsky a mis en lumière les stratégies d'adaptation que les agent·e·s des services publics mettent en place pour accomplir leur travail tout en maintenant leur motivation initiale consistant à rendre service à autrui. Ces stratégies – l'auteur le rappelle tout au long de son ouvrage – ne sont ni absurdes, ni le fait d'agent·e·s cyniques ou malveillant·e·s, mais nécessaires à l'accomplissement de leur travail (voir l'encadré suivant). Lipsky montre ainsi que l'organisation du travail marque profondément les comportements des agent·e·s de terrain.

Encadré 35: Les stratégies d'adaptation des agent·e·s des services publics (selon Lipsky, 1980)

Modifier sa conception de l'emploi: diminuer ses attentes, redéfinir pour soi les missions, sélectionner des tâches prioritaires estimées réalistes, désinvestir.

Modifier la perception des personnes demandeuses: réduire sa perception de la demande et de son degré d'urgence. Développer des stéréotypes. Devant des besoins illimités, les agent·e·s deviennent «sourd·e·s» à certaines demandes.

Limiter la demande. Cette stratégie prend différentes formes:

Filtrage. L'accès aux prestations est soumis à diverses épreuves (attentes, documentation et motivation exigées) censées tester la motivation ou le besoin. Or, l'attente peut décourager les personnes en grande difficulté.

À l'inverse, il n'est pas certain que l'insistance soit la marque d'un besoin impérieux.

Triage ou écrémage. Les moyens étant rares, on intervient pour certaines personnes et pas pour d'autres, généralement en fonction d'un critère de succès supposé, plus gratifiant, plus efficace pour l'agence et l'employé·e. Le critère de l'intervention n'est dès lors pas le besoin, mais le succès (le bénéfice) supposé.

Ciblage. On concentre les prestations du service sur ses «missions centrales», on réduit les prestations dans leur durée et leur étendue. Il s'agit d'un rationnement, implicite ou explicite.

Critères personnels, favoritisme, clientélisme. Lorsqu'il est impossible de tout faire, que les buts sont infinis, autant faire ce qui motive personnellement le plus.

182

Ces stratégies sont toujours d'actualité. Elles confrontent les professionnel·le·s à des choix individuels effectués dans la solitude: «Mixité ou segmentation des publics, traitement impersonnel ou personnalisé, stigmatisation des usagers passifs ou attention spéciale à leur égard... dès lors que ces questions ne sont pas prises à bras-le-corps, politisées et arbitrées par les institutions et la haute hiérarchie, des dilemmes sont supportés par les agents de base et par l'encadrement de proximité dans l'activité de tous les jours, jusqu'à la rendre parfois intenable.» (Ginsbourger, 2013, p. 83)

Une forte charge de travail et des moyens restreints tendent à réduire les prestations. C'est ce que montrent deux études belges. La première observe que, dans une telle situation, les agent·e·s s'en tiennent à la norme de manière restrictive «non pas en raison d'un attachement à la norme, d'un manque de compétence ou d'un manque de "créativité" [...], mais bien parce les agent·e·s n'ont pas intérêt à le faire au regard de leurs conditions de travail»: elles et ils ne prennent pas le risque d'un refus et de devoir recommencer le travail (Mascia & Costa Santos, 2021, p. 101 s.). La seconde étude, menée par Morgane Giladi, chercheuse en politiques sociales, va plus loin encore. Elle souligne que «dans un contexte de ressources limitées et de conditions de travail complexes [...], les usages de la discrétion s'avèrent majoritairement de nature restrictive, et conduisent à restreindre la qualité et la quantité des biens et services dispensés». En conséquence, note-t-elle, les politiques publiques ne sont pas toujours appliquées complètement et

certains profils de bénéficiaires sont négligés. Elle observe par ailleurs que des agent·e·s modèlent rarement leur pratique en fonction de leur positionnement éthique ou moral (Giladi, 2021, p. 8 s.).

6.2.3. MÉTIERS TRAITANT LA DÉPENDANCE (LA VULNÉRABILITÉ)

Le travail social intervient, de manière générale, lorsque des personnes ne parviennent pas (ou plus, ou pas encore) à satisfaire tout ou partie de leurs besoins par leurs propres moyens. Ces personnes dépendent de prestations d'autrui, de la collectivité en l'occurrence.

Depuis les années 1990, dans le sillage des politiques d'activation, le concept de vulnérabilité s'est imposé pour nommer les situations de dépendance et les mesures pour les gérer. Pour Dario Spini et ses collègues, chercheur·e·s à l'Université de Lausanne, la vulnérabilité est intrinsèque au genre humain. Ces chercheur·e·s la définissent comme «un processus de fragilisation et comme un manque de ressources dans un ou plusieurs domaines de vie» (Spini et al., 2020, p. 564), un processus multidimensionnel, multiniveau et multidirectionnel sur lequel on peut agir.

183

Quant à Hélène Thomas, elle critique vivement le concept. Pour elle, le terme de vulnérabilité gomme les rapports sociaux à l'origine de la pauvreté et déclare la guerre aux pauvres plutôt qu'à la pauvreté (Thomas, 2010). Cette critique me semble sérieuse. En conséquence, je donnerai ma préférence à la notion de dépendance plutôt qu'à celle de vulnérabilité.

La dépendance à autrui est courante au début et souvent en fin de vie ou lors d'un accident, d'une maladie, d'un manque de revenu. De manière plus fondamentale, la dépendance est une caractéristique intrinsèque, inhérente, à la vie humaine. Les individus dépendent les uns des autres pour se nourrir, se loger, s'habiller, se soigner, se déplacer, mais aussi pour s'instruire, se distraire et être aimé. Même le plus riche et puissant homme, et aussi la plus riche et puissante femme, a besoin de soins, de nourriture et de nettoyage, des travaux qu'il ou elle délègue généralement à d'autres personnes, souvent des femmes.

Comprendre ce donné de base et considérer la dépendance comme omniprésente et normale est dû à des travaux de chercheuses féministes. Cette compréhension s'oppose diamétralement à la norme dominante libérale postulant l'autonomie comme accessible à toute personne. Elle s'est diffusée avec le concept de *care* popularisé depuis travaux de la psychologue sociale Carol Gilligan sur l'éthique du *care* (1982). D'usage courant en anglais (*take care*), le mot *care* désigne, selon l'*Oxford Dictionary*, les dispositions nécessaires pour assurer la santé, le bien-être, l'entretien et la protection d'une personne ou d'une chose, ainsi que l'attention, la considération, la sollicitude et l'intérêt portés à une personne afin de couvrir ses besoins (Stevenson, 2010). Joan Tronto et Berenice Fisher, deux chercheuses féministes, définissent le *care* comme «une activité générique qui comprend tout ce que nous faisons pour maintenir, perpétuer et réparer “notre monde”, de sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible. Ce monde comprend nos corps, nous-mêmes et notre environnement, tous éléments que nous cherchons à relier en un réseau complexe, en soutien à la vie» (Tronto, 2009, p. 143). Le concept de *care* est devenu courant en Suisse depuis le tournant du siècle et peut se traduire par sollicitude, souci de l'autre ou par prendre soin, autant de caractéristiques qui valent également pour le travail social. Le *care* est-il dès lors central dans ce domaine et quels sont, le cas échéant, les effets? C'est ce que nous allons voir.

Mascha Madörin, une économiste féministe, définit le *care* comme «l'ensemble de l'activité et la production des services à la personne et des services directs au ménage, rémunérés et non rémunérés» (Messant & Modak, 2018, p. 110). Elle a été la première en Suisse à montrer, chiffres à l'appui, que le travail de *care* non seulement est indispensable au fonctionnement de toutes les autres activités et au standard de vie d'une société, mais que son volume dépasse celui des activités dites de production. Selon elle, le travail de *care* doit être pris en compte comme un secteur économique au même titre que le secteur dit productif. Le travail de *care* en effet est indispensable au fonctionnement du système économique et il recouvre un volume d'heures de travail colossal (Madörin, 2013). C'est aussi l'approche de la psychologue Pascale Molinier qui estime que le *care* est d'abord un travail et non une éthique comme l'avait présenté Gilligan. Elle le définit comme «l'ensemble des

activités qui répondent aux exigences caractérisant les relations de dépendance». Le *care*, selon elle, engage des émotions qui peuvent balancer entre amour et haine, entre sympathie et dégoût (Molinier, 2004).

Le travail de *care* se réalise dans de multiples contextes, et ceci selon deux modalités. D'une part, il s'effectue sous forme de travail salarié dans des hôpitaux, au domicile de personnes dépendantes et dans les organismes du travail social. D'autre part, le *care* est réalisé en tant que travail non rémunéré dans la sphère domestique familiale, dans des réseaux amicaux ou le cadre du bénévolat organisé. Analyser le *care* sous l'angle de la proximité de ces deux modalités permet de montrer que ce travail, même lorsqu'il est assuré dans la sphère professionnelle salariée, conserve les marques de la gratuité: il s'agit d'un travail attribué très majoritairement aux femmes, fondé sur l'investissement personnel; il est peu visible; il échappe aux indicateurs de productivité convenus et il est peu valorisé. Il est naturalisé dans la féminité – les femmes l'effectueraient sans qu'il leur en coûte et sans qu'il en coûte à la collectivité (Modak & Messant, 2009, p. 31). Des dispositions récemment introduites – des congés et des indemnités – pour tâches éducatives et d'assistance³ y remédient, mais encore très partiellement.

185

Le travail de *care*, dans ses dimensions éthiques et de travail concret, est gratifiant pour nombre de professionnel-le-s qui l'exercent. Il donne du sens à leur travail, surtout lorsque le choix de s'engager dans un métier de l'humain découle d'un intérêt à autrui et d'un sens des responsabilités. Leur investissement, nécessaire, est en même temps un piège qui les rend vulnérables et exploitables. Dans le même temps, le *care*, qui se pratique nécessairement dans des situations de dépendance, engage tout aussi inévitablement des rapports de

3 Le régime AVS-AI accorde des bonifications pour tâches éducatives dans le calcul de la rente depuis la 10^e révision de l'AVS entrée en vigueur en 1997, récemment élargies aux tâches d'assistance. Un congé payé (10 jours maximum par an) pour prise en charge d'un membre de la famille gravement malade est introduit en 2021 (CO art. 328h). Un congé et une allocation de prise en charge d'un enfant gravement atteint dans sa santé (14 semaines maximum par an) sont introduites en 2021 (CO art. 329l et Allocations pour perte de gain (APG) LAPG art. 16nss.).

pouvoir. Les effets peuvent se révéler d'autant plus problématiques qu'ils ne sont pas toujours mis au jour. Je reviendrai sur ces questions ci-dessous.

Le concept de *care* permet non seulement d'analyser le travail concret, mais « d'interroger la justice et l'équité de l'ordre social actuel, notamment sous l'angle de la place qui est faite aux plus vulnérables » (Modak & Bonvin, 2013, p. 3). Marianne Modak va plus loin encore. Pour elle, « c'est donc à une analyse du système de genre et de classe que conduit en définitive, et à mon sens prioritairement, l'utilisation du concept de *care* pour définir le travail de prendre soin et la reconnaissance des métiers sociosanitaires. Cette analyse sous-tend une critique générale de la division sexuelle du travail qui conduit au fait que la responsabilité morale et pratique du soin non seulement a été assignée aux femmes, mais qu'elle le reste encore largement. [...] Cette assignation est la cause, la preuve et la raison du maintien de la dévalorisation de ce travail » (Modak, 2013, p. 142).

186

6.2.4. MÉTIERS RELATIONNELS

Le travail social se pratique entre des personnes et engage une relation. Dans le travail social, elle est souvent qualifiée de relation d'aide. Précisons ces deux notions – l'aide et la relation – qui n'ont rien d'évident.

La notion d'aide est omniprésente dans le travail social (métiers de l'aide, aide à l'enfance, aide à domicile, etc.), mais elle est problématique parce qu'elle est empruntée au langage courant où elle désigne une action humaine fondamentale et intemporelle, une interaction entre individus, imprégnée d'un haut degré de moralité, suggérant l'empathie, la solidarité, la gratuité, le désintéressement, le don. Ce don que des anthropologues ont décrit comme un principe de base des relations humaines, en montrant qu'il appelle le contre-don, donc une forme de réciprocité (Mauss, 1923).

Rien de tel dans un contexte d'aide professionnelle. Si la notion d'aide y est transférée telle quelle, sans conceptualisation, elle est source de « malentendus [...] et de profondes erreurs dans la compréhension du

mandat [car elle] ignore l'ensemble des conditions sociales de production de l'aide publique en ce qui concerne le rapport entre les aidants et les aidés» (Maas, 1996, p. 13 s. (ma traduction)). Cet auteur décrit les prestations du travail social comme «des aides définies et garanties par l'État accomplies dans l'articulation de dimensions juridiques, sociales et pédagogiques» (p. 20). Selon lui, on est très loin d'une action, voire d'une relation interpersonnelle, car, écrit-il, les aides que procurent les professionnel-le-s du travail social «relèvent d'une relation juridique» (p. 21).

La notion d'aide se trouve accolée à une autre notion complexe, la relation. Cette dernière comprend des types de rapports interpersonnels très divers en fonction de l'objet, des parties prenantes et du contexte. Monique Formarier, professeure dans le domaine des soins infirmiers, distingue, dans ce champ, sept types de relations: la relation de civilité (interaction selon les codes sociaux), de soin (fourniture de soins techniques), d'empathie (écoute), d'aide psychologique et de *counseling* (soutien dans des situations difficiles), thérapeutique (en psychiatrie), éducative (visant un changement de comportement), de soutien social (mobilisant les ressources de l'environnement). Ces relations professionnelles impliquent toujours l'institution et l'autorité et ne sont jamais symétriques (Formarier, 2007).

187

Dans le champ de l'action sociale, cette typologie pourrait contribuer à nommer plus clairement les objectifs et objets visés et de quitter ainsi la référence à un unique type de relation qui serait la relation d'aide.

La notion de relation d'aide est d'autant plus problématique qu'elle suggère, comme indiqué ci-dessus, la gratuité et l'empathie. Cependant, dans le travail social, l'aide ne vient jamais sans son jumeau inséparable: le contrôle. L'aide reçue n'est jamais «gratuite», mais toujours assortie (voire conditionnée à) d'un contrôle des conditions du droit, du bon comportement, du mérite, du respect de la moralité et de la norme (voir le point 4.2.4).

En ce qui concerne la relation, de nombreux travailleurs et travailleuses sociales affirment que la composante relationnelle constitue à leurs yeux une référence distinctive, emblématique et caractéristique

de leurs métiers, voire sa véritable raison d'être. Un exemple, selon moi, est un récent ouvrage publié sous le titre *La relation d'aide en travail social* (Descloux & Arici, 2024). Ce livre établit un large tour d'horizon du travail social, de ses publics, ses métiers, ses contraintes et défis et dépasse ainsi, et de loin, la relation d'aide. Le choix de ce titre pour ces contenus me suggère que «la relation d'aide» affirmerait la spécificité du travail social.

La référence à la relation d'aide est également dominante dans le plan d'études cadres (PEC) des hautes écoles de travail social romandes. C'est l'unique type de relation nommée dans le PEC (HES-SO, 2020 module F7, Relation professionnelle et participation).

188 Cette focalisation m'intrigue. Comme l'écrit Stéphane Rullac, «si l'évocation de la relation d'aide semble évidente, les faits contredisent ce lieu commun. Un travailleur social aide autant qu'il interdit, frustre, limite, contient, soigne, etc.» (Rullac, 2011a, p. 113). Cette focalisation m'inquiète aussi, sachant que l'aspect relationnel est particulièrement mis en avant dans les métiers féminisés à faible statut social. Valoriser les relations dans un métier féminisé tout en insistant sur les compétences techniques dans les secteurs traditionnellement masculinisés participe, selon certaines chercheuses, d'une vision incomplète et asymétrique des métiers, de même qu'elle contribue à reproduire la division sexuée du travail (Le Feuvre et al., 2012, p. 7 s.).

Les professionnel·le·s du travail social confondent parfois, me semble-t-il, les buts et les moyens. Certes, le travail social, au même titre que tout métier de service, ne peut se pratiquer en dehors d'une relation, ou du moins d'une interaction, mais cette dernière ne constitue pas un but en soi. Elle est un moyen, certes important mais pas exclusif, de déterminer et de délivrer des prestations. Lorsque la dimension relationnelle est «célébrée» comme le cœur du métier, elle engendre, selon moi, certaines conséquences d'autant plus sérieuses que le travail social est couramment assimilé aux activités et compétences dites naturelles des femmes. La naturalisation invisibilise le fait que lesdites compétences doivent s'acquérir. J'appellerai ce phénomène la survalorisation du relationnel. J'identifie au moins cinq conséquences. La survalorisation :

- 1) Masque et dévalorise les prestations matérielles (aide financière, accueil à la journée, etc.). Comme je l'ai montré (voir le point 5.1.2), des professionnel·le·s du travail social peuvent estimer, dans l'aide sociale par exemple, que leur «vrai travail» est le travail relationnel et non l'attribution du minimum vital, ou que des éducatrices du jeune enfant «oublient» qu'elles donnent à manger aux enfants, les soignent, les portent et jouent avec eux et avec elles.
- 2) Produit un décalage avec les mandats prescrits par les lois et avec les droits et les attentes des usagères et usagers. C'est ce que montre, par exemple, l'étude de Véronique Antonin-Tattini dans un contexte de placement en emploi ordinaire de personnes avec un handicap. Elle observe que les travailleurs et travailleuses sociales préfèrent «la traditionnelle relation d'aide [...] plutôt qu'une relation de mise en compétence fondée sur la dynamisation des intéressés et de leurs capacités» (Antonin-Tattini, 2013, p. 92). Leur focale est mise sur un soutien de type psychologique, une sorte de thérapie allégée focalisée sur l'ensemble de la situation de ces personnes qui manifestent divers problèmes au-delà de la seule recherche d'emploi. Une autre étude, conduite dans le contexte de l'assurance chômage, de l'aide sociale et d'œuvres d'entraide montre ceci: «L'assisté qui joue le jeu de la mise à disposition de soi, permettant ainsi aux discours de l'empathie et de l'affinité d'opérer leur alchimie particulière, transforme l'assistant de simple "bureaucrate" en conseiller/soignant.» En personnalisant la relation d'aide, ce discours «transforme le système d'assurances sociales, bâti sur la notion de droit, en régime caritatif, basé sur un devoir individuel d'entraide» fondé sur le feeling et un fort investissement personnel (Hertz et al., 2004, p. 20 s.). De tels glissements peuvent être assimilés à de la violence institutionnelle.
- 3) Exploite l'engagement des professionnel·le·s, une majorité de femmes. Le «potentiel de travail féminin» est corvéable et exploitable, comme le notait la chercheuse Katharina Ley, il y a plus de 40 ans (1982). L'investissement de sa personne donne à cette dernière l'illusion d'un statut d'indépendant·e et masque celui de salarié·e. Il peut paralyser des revendications collectives concernant les conditions de travail (Rose & Wulf-Schnabel, 2013), sans

négliger le fait que, de plus, pareil investissement est un réel facteur de risque de burn-out. Prendre sur soi, assurer un « traitement compassionnel de la question sociale » (Fassin, 2004) est une entreprise épuisante qui fragilise les travailleurs et travailleuses sociales.

- 4) Freine le développement de la technicité. À force d'être préoccupé·e·s par les dimensions interpersonnelles et par leur « posture », convaincu·e·s que chaque situation est singulière, les professionnel·le·s risquent de négliger la systématisation de l'intervention et la construction de connaissances, méthodes et théories professionnelles.
- 5) Fait écran aux rapports de pouvoir. Ignorer les dimensions d'autorité, de contrôle et de normalisation et évacuer les tensions entre aide et contrôle ouvre la porte à « tous les arbitraires, toutes les contrefaçons » (Couturier & Carrier, 2003, p. 77). La dimension d'autorité est explicite dans certains contextes du travail social – un mandat de protection de l'enfance, une mesure judiciaire. On parlera alors d'« aide contrainte » (voir le classique de Guy Hardy, 2012). D'autres contextes laissent une plus grande liberté aux destinataires comme aux professionnel·le·s, mais aucun contexte n'est exempté de rapports d'autorité : les conditions d'accès à la prestation sont définies, des normes de comportement sont prescrites.

Ces cinq effets, s'ils restent des impensés, confinent le travail social dans un certain amateurisme. La centration sur le relationnel est davantage qu'un malentendu, c'est un piège redoutable pour les destinataires comme pour les professionnel·le·s.

La relation, pratiquée selon une diversité d'objectifs, n'en demeure pas moins un outil de travail important, raison pour laquelle elle nécessite une solide formation et un cadrage institutionnel. À cette condition, elle pourra répondre aux attentes que nombre de professionnel·le·s lui associent : un enrichissement, une rencontre, une ouverture vers des réalités inconnues. Elle pourra, de même, et à certaines conditions, notamment de libre adhésion et d'explicitation du rapport de pouvoir, répondre à certains besoins des destinataires.

6.2.5. MÉTIERS FÉMINISÉS

Si les femmes sont majoritaires (72 %) parmi les salarié-e-s du travail social, les hommes n'en sont pas absents pour autant. Toutefois, comme ailleurs, ils occupent des postes à responsabilité plus souvent que les femmes (voir les points 7.1.2 et 7.1.5). Quels effets a la féminisation de ces métiers qui remonte aux figures fondatrices du travail social, toutes des femmes ? Mais surtout, comment expliquer la persistance des inégalités entre hommes et femmes dans un domaine où les femmes ont toujours été majoritaires ?

L'explication se trouve, selon ma compréhension, dans les rapports sociaux de sexe : des rapports de pouvoir socialement construits entre le groupe social des hommes et celui des femmes. Les rapports sociaux de sexe – aussi désignés comme système de genre (Tahon, 2016) – imposent une division sexuée du travail. Cette perspective est théorisée par les pionnières de la sociologie féministe matérialiste, notamment Danièle Kergoat (2005) et Christine Delphy (2009). Pour Danièle Kergoat, le travail est « partagé » entre les sexes, un partage qui a pour caractéristiques « l'assignation prioritaire des hommes à la sphère productive et des femmes à la sphère reproductive ainsi que, simultanément, la captation par les hommes des fonctions à forte valeur sociale ajoutée (politiques, religieuses, militaires, etc.). Cette forme de division sociale a, selon nous, deux principes organisateurs : le principe de séparation (il y a des travaux d'hommes et des travaux de femmes) ; le principe hiérarchique (un travail d'homme « vaut » plus qu'un travail de femme) » (Kergoat, 2005, p. 97).

191

Ainsi, le travail des femmes et celui des hommes ne sont pas regardés avec les mêmes yeux. Pascale Molinier montre que « ce que les femmes font se trouve ainsi enfoui, écrasé dans ce qu'elles sont » (Molinier, 2003, p. 83). Assignées au travail domestique et au soin des proches, les femmes posséderaient toutes ce « moi relationnel » qui serait encore « optimisé par la maternité » (p. 96s.) et qui décharge les hommes du devoir de compassion qu'ils ne veulent ou ne peuvent assumer. Pour Molinier, il faut, pour changer cette logique, s'intéresser aux conditions de production du travail pour le dénaturer, ce qui permettrait de « sortir le travail de la féminité ». Ce n'est pas le genre

des personnes qui effectuent le travail, mais le travail lui-même qui doit légitimer sa valeur. Ce vaste programme conduirait à un monde moins genré où les hommes comme les femmes choisiraient plus librement qu'aujourd'hui les activités qui les intéressent, suggère Pascale Molinier. Que les hommes apprennent la compassion et les femmes l'égoïsme, voilà sa suggestion (2003, p. 14).

192 Ces réflexions nous conduisent à la question de la mixité de genre au sein du personnel. Dans le travail social comme dans d'autres métiers de service (enseignement, justice, santé, notamment), la mixité entre hommes et femmes est postulée comme une nécessité et une évidence: l'éducateur représenterait un modèle masculin pour les jeunes grandissant sans père, l'animateur imposerait l'autorité en cas de conflit, les hommes dans une équipe diversifieraient les points de vue. Bref, dans le travail social, la mixité, cela va de soi et c'est mieux (Anderfuhren & Rodari, 2014). La revendication «converge autour d'un argument: face à la violence (scolaire, urbaine, sociale) qui ne cesserait de croître, il faudrait restaurer l'autorité, voire l'État de droit, au besoin par la force, ce que les femmes ne sauraient ou ne voudraient pas faire» (Fortino, 2002, p. 91).

Établir la mixité ne garantit cependant pas que des équipes paritaires abolissent la division sexuée du travail. Elles peuvent tout aussi bien privilégier la complémentarité des rôles de sexe, au nom de leur naturalisation. Ainsi, espérer l'égalité en attirant davantage d'hommes dans un secteur féminisé relève de l'illusion. Sabine Fortino, chercheuse en santé au travail, a recensé une série d'études provenant de secteurs divers (médecine, nettoyage, ingénierie, magistrature, etc.) qui toutes montrent que la progression de la mixité n'entame pas la division sexuée du travail à l'intérieur du secteur. Le travail technicisé, fondé sur la mise en scène virile de la force physique, l'autorité et le pouvoir restent réservés aux hommes, tandis que le travail d'empathie, dit de *care*, revient aux femmes, dans le prolongement du travail domestique. Elles ont acquis la responsabilité, mais pas le pouvoir (Fortino, 2002, p. 151 s.; Gillet & Raibaud, 2006).

Toutefois, pour Sabine Fortino (voir également Anderfuhren & Rodari, 2014), la mixité, qui est en progression, peut questionner la

division sexuée du travail. Refuser la mixité reviendrait à entériner et naturaliser les différences, mais la favoriser risque aussi de renforcer la division sexuée du travail. Dans cette analyse, le véritable enjeu de l'égalité ne consiste pas à augmenter le nombre d'hommes dans les métiers traditionnellement occupés par les femmes et vice-versa, mais à sortir les métiers de toute connotation liée au genre. Les mouvements *queer* pourraient contribuer à cette perspective lorsqu'ils critiquent le concept même de binarité hommes-femmes et postulent des identités de genre et sexuelles fluides⁴.

6.3. LES FORMATIONS EN TRAVAIL SOCIAL

Pour saisir les caractéristiques des différents types de diplômes en travail social – désormais au nombre de dix –, il est nécessaire de les situer dans le système éducatif⁵ suisse. Je commence donc par présenter ce système avant de passer en revue les formations en travail social (partie 6.3.2), en évoquant chaque fois certaines questions qui font débat. Les données chiffrées quant aux formations acquises, ou non, par les travailleurs et travailleuses sociales sont détaillées au point 7.1.3.

193

6.3.1. LE SYSTÈME ÉDUCATIF SUISSE (GÉNÉRALITÉS)

Suite aux restructurations dès les années 1990, le système éducatif suisse est organisé en trois degrés: la scolarité obligatoire (qui englobe les degrés primaire et secondaire I), la formation générale et la formation professionnelle initiale (le degré secondaire II) ainsi que la formation professionnelle supérieure et les études supérieures (le degré tertiaire). Chaque degré est subdivisé en plusieurs types de formation, comme le montre le graphique suivant.

4 Voir à ce propos, par exemple, le site de la Fédération romande des associations LGBTIQ+, <https://romandie.lgbt.ch/>

5 Je choisis le terme d'éducation lorsqu'il est question du système dans son ensemble. «Éducation» est un terme large qui renvoie à culture générale et signifie la «formation et le développement d'un être humain» (Rey, 2025). Le terme de formation est plus restreint. Il est orienté sur un but précis, ici la formation professionnelle.

Graphique 7: Le système éducatif suisse, 2025.
Tableau simplifié, d'après le SEFRI

Degré tertiaire	Tertiaire B Formation professionnelle supérieure		Tertiaire A Études Hautes écoles	
	Écoles supérieures ES	Examen professionnel supérieur Diplôme fédéral	Hautes écoles spécialisées HES Hautes écoles pédagogiques HEP Hautes écoles universitaires HEU Écoles polytechniques fédérales (EPF) Bachelor Master Doctorat PhD	
	Diplôme ES	Examen professionnel supérieur Brevet fédéral		
Degré secondaire II	Formation professionnelle initiale		Formation générale	
		Maturité professionnelle	Maturité spécialisée	Maturité gymnasiale
	Attestation fédérale de formation professionnelle AFP	Certificat fédéral de capacité CFC	Certificat d'École de culture générale	
Degrés secondaire I et primaire	Écoles primaires et secondaires (scolarité obligatoire)			

L'encadré suivant entre dans les détails en présentant les différents degrés du système éducatif. Ce système et les titres délivrés valent pour l'ensemble des régions et des domaines en Suisse; ils ne sont pas spécifiques au champ du travail social.

Encadré 36: Les différents types de formation dans le système éducatif suisse

Les *degrés primaire et secondaire I* englobent la scolarité obligatoire. Cette dernière dure 11 ans, de l'âge de 4 à 15 ans et sa fréquentation est gratuite. Elle est subdivisée en 8 ans d'école primaire et 3 ans de secondaire I. Les résultats du secondaire I orientent la suite (ou non) du cursus éducatif.

Le *degré secondaire II* comprend deux voies, la formation professionnelle initiale et la formation générale.

La *formation professionnelle initiale* s'acquiert soit sous forme d'un apprentissage au sein d'une entreprise formatrice avec des cours en école, soit (plus rarement) en école. Elle se décline en trois types: l'Attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) qui s'obtient après deux ans. Le Certificat fédéral de capacité (CFC), très répandu en Suisse, s'obtient après trois ou quatre ans. Il permet d'accéder aux écoles supérieures. Il peut être complété par une maturité professionnelle qui permettra l'accès aux HES.

La *formation générale* comprend les écoles de culture générale et les écoles de maturité gymnasiale. Elles préparent aux filières du degré tertiaire. La formation dans les écoles de culture générale dure 3 ans et l'élève reçoit un certificat. Après une quatrième année, ce certificat débouche sur un titre de maturité spécialisée, donnant accès aux HES. Les écoles de maturité (appelées collèges, gymnases ou lycées, selon les cantons) débouchent, après trois ou cinq ans, sur un titre de maturité gymnasiale (correspondant au baccalauréat français ou à l'*Abitur* allemand) permettant l'accès aux hautes écoles spécialisées et universitaires.

Le *degré tertiaire* se subdivise en tertiaire A et tertiaire B.

Le tertiaire A désigne les études supérieures. Il comprend les hautes écoles spécialisées (HES), les hautes écoles pédagogiques (HEP, qui sont de niveau HES spécifiques à la pédagogie), les écoles polytechniques fédérales (EPF) et les hautes écoles universitaires (HEU). Elles délivrent des titres en trois cycles, bachelor, master et doctorat. La formation bachelor dure trois ans à plein temps. Les HES offrent des voies de formation à plein temps, à temps partiel et en emploi. La condition d'accès minimal est un titre de maturité.

Le tertiaire B désigne la *formation professionnelle supérieure*. Il comprend les écoles supérieures (ES) ainsi que des examens fédéraux. Les formations ES s'accomplissent en emploi ou à plein temps et durent entre 1 et 4 ans. Les examens fédéraux permettent des approfondissements ou des spécialisations et se déroulent toujours en emploi. La condition d'accès minimal est un CFC.

Le système éducatif est complexe et les désignations ne sont pas toujours limpides. Les différents types de formations sont en concurrence et des différences régionales s'observent: au contraire de la Suisse francophone, en Suisse alémanique, les formations professionnelles sont plus courantes que les études supérieures. Cette différence est particulièrement marquée dans les domaines social et de la santé (Kriesi & Trede, 2019, p. 232).

Quelles sont les logiques de construction de ce système? J'en identifie trois. Comme indiqué plus haut, ces logiques valent pour l'ensemble des domaines et ne sont donc pas spécifiques au travail social mais s'y appliquent.

196

Premièrement, un système différencié et hiérarchisé. Les différents types de formations se distinguent à plusieurs égards. Tout d'abord, ils sont clairement hiérarchisés en ce qui concerne les exigences d'accès en termes d'éducation préalable. Un titre d'AFP (la formation la plus courte et la moins exigeante) est accessible avec un certificat de fin de scolarité obligatoire, alors que l'accès aux HES exige un titre de maturité (gymnasiale, professionnelle ou spécialisée) et l'entrée en formation doctorale nécessite un titre de master. Ensuite, la hiérarchisation s'observe à la sortie des formations, puisque la poursuite des études (vers un master ou un doctorat) est conditionnée à un diplôme de bachelor. Un autre élément distinctif réside dans le fait que les études HES, conformément à la LEHE, sont fondées sur la recherche et le développement, ce qui se matérialise par un corps enseignant dont beaucoup de membres possèdent un titre académique et pratiquent la recherche qui nourrit directement l'enseignement. Cette orientation distingue les HES des formations professionnelles dispensé au secondaire II et tertiaire B.

Enfin, s'observent des différences sur le plan de l'ancrage structurel qui marquent l'orientation des formations respectivement des études. Les études en HES se réfèrent à une double légitimité, acquise d'un côté par les organisations académiques et, de l'autre, par les organisations employeuses des diplômé·e·s. En revanche, les formations du degré «formation professionnelle» sont fortement marquées par les organisations du monde du travail, autrement dit par les besoins économiques (Kriesi & Trede, 2019, p. 243).

Deuxièmement, un système perméable. Le système est construit sur un principe de perméabilité et de formation tout au long de la vie. Ainsi, chaque diplôme permet, en principe et à certaines conditions, l'accès à une formation plus exigeante, jusqu'à y compris les formations en hautes écoles. Ce principe offre des opportunités, mais peut devenir contraignant, plus particulièrement pour les femmes, en se transformant en «une injonction impossible» (Fassa et al., 2010, p. 15). Précisons que des passerelles et la reconnaissance d'acquis de l'expérience et de formations antérieures permettent de raccourcir les cursus. Des titres acquis à l'étranger peuvent être reconnus sous certaines conditions. Dans la pratique cependant, les passages entre degrés, types et domaines de formation restent compliqués. Les pratiques cantonales sont variables, des formations ou expériences pratiques complémentaires peuvent être exigées, et l'accès à l'information n'est pas simple.

Troisièmement, tous les types de formations sont professionnalisants. Si le degré intitulé «formation professionnelle» indique explicitement son orientation sur une profession, celui d'«études» peut suggérer l'acquisition de connaissances fondamentales et théoriques et donc déconnectées d'une activité professionnelle donnée. Ce clivage n'a aujourd'hui plus de réalité. Les études en hautes écoles – HES, HEP, EPF et plusieurs facultés universitaires dont notamment la médecine – sont professionnalisantes en ce sens qu'elles préparent directement à une pratique professionnelle. C'est ce que précise la Loi sur les hautes écoles qui régit aussi les HES: «Les hautes écoles spécialisées dispensent un enseignement axé sur la pratique et sur la recherche et le développement appliqués, préparant à l'exercice d'activités professionnelles qui requièrent l'application de connaissances et de méthodes scientifiques, ainsi que, selon le domaine d'études, des aptitudes créatrices et artistiques. En premier cycle d'études, les hautes écoles spécialisées préparent les étudiants, en règle générale, à un diplôme professionnalisant» (art. 26, LEHE de 2011). Rappelons aussi que les études en hautes écoles spécialisées se déroulent pour une part significative sur les terrains de la pratique, ce dont les «formations professionnelles» n'ont donc pas l'exclusivité.

197

Quant à la Loi sur la formation professionnelle, elle précise, sans surprise, que la formation professionnelle initiale transmet les qualifications indispensables à l'exercice d'une activité professionnelle (art. 15

Loi sur la formation professionnelle (LFPr) de 2002). L'article 26 de cette même loi indique que la formation professionnelle supérieure transmet «au niveau tertiaire, les qualifications indispensables à l'exercice d'une activité professionnelle complexe ou impliquant des responsabilités élevées».

6.3.2. LES DIX TITRES EN TRAVAIL SOCIAL

Le cadre général du système éducatif étant posé, intéressons-nous maintenant aux formations en travail social et à leur place respective dans ladite systématique. Le travail social peut, aujourd'hui, s'apprendre ou s'étudier à tous les niveaux du système éducatif. Dix types de diplômes sont disponibles, de l'apprentissage initial court jusqu'au doctorat.

L'encadré suivant liste les dix titres délivrés aujourd'hui dans le champ du travail social. À l'exception de la maturité spécialisée en travail social, tous les titres sont professionnalisants dans le sens qu'ils préparent directement à l'emploi.

Encadré 37 : Les dix titres en travail social

Degré secondaire II (formation professionnelle initiale)

AFP d'aide en soins et accompagnement (ASA)

CFC d'assistant socio-éducatif ou d'assistante socio-éducative (ASE).

Spécialisations possibles: accompagnement des enfants, des personnes âgées ou des personnes en situation de handicap.

Maturité professionnelle santé-social

Maturité spécialisée travail social

Degré tertiaire B (formation professionnelle supérieure)

Diplôme d'école supérieure (ES) en éducation sociale, éducation de l'enfance, animation communautaire. Le diplôme de maîtrise socioprofessionnelle n'existe qu'en Suisse francophone.

Examen professionnel (brevet fédéral). Il existe dix brevets relevant du travail social.

Examen professionnel supérieur (diplôme fédéral). Il existe six diplômes fédéraux relevant du travail social.

Degré tertiaire A (études hautes écoles)

Bachelor (BA) HES ou universitaire. BA HES en travail social, avec ou sans mention d'une option métier ou d'un approfondissement thématique dans 10 HETS; BA de l'Université de Fribourg en travail social et politiques sociales; BA en sciences de l'éducation dans plusieurs universités⁶.

Master (MA) HES ou universitaire. MA HES en travail social dans trois coopérations de HETS; MA de l'Université de Fribourg Problèmes sociaux, politiques sociales et préventions des risques; plusieurs universités offrent un MA en sciences de l'éducation.

Doctorat (PhD). L'Institut transdisciplinaire de travail social (ITTS) de l'Université de Neuchâtel en partenariat avec la HES-SO incluant la FHNW dès 2025 propose un doctorat en travail social; l'Université de Fribourg propose une formation doctorale dans le domaine des politiques sociales; plusieurs universités offrent un doctorat en sciences de l'éducation.

Cette systématique appelle quelques commentaires.

199

Notons tout d'abord cette différence de fond: les HETS forment au «travail social» englobant l'ensemble du champ, des métiers et de la discipline, alors que les apprentissages et les écoles supérieures préparent à un métier spécifique du «domaine social».

Regardons les détails concernant les dix HETS. Toutes délivrent un «bachelor en travail social». Sept écoles indiquent encore la référence à l'un des métiers historiques, toutefois réduite à une «option métier» qui figure, dans la plupart des écoles, uniquement sur le supplément au diplôme. Les trois autres écoles offrent des options d'approfondissement thématiques (voir le tableau suivant). C'est dire que l'intégration des trois métiers historiques en l'entité «travail social» est de plus en plus clairement affirmée dans les HETS. Un long processus historique, parti de formations distinctes et séparées pour trois métiers, semble s'achever au niveau des études supérieures.

6 Nous incluons les études en sciences de l'éducation dans les formations en travail social car l'éducation est l'un des champs du travail social, tout en sachant que sa délimitation avec le champ de la pédagogie n'est pas simple. En revanche, selon notre définition, le domaine de la pédagogie spécialisée ou curative (*Sonderpädagogik*) ne fait pas partie du travail social.

Tableau 5: Diplômes BA délivrés dans les HETS en Suisse, 2025⁷

BFH	<i>BA of Science in Sozialer Arbeit</i> . L'option thématique d'approfondissement choisie figure sur le supplément au diplôme ⁸ .
FHNW	<i>BA of Arts in Sozialer Arbeit</i> . Les étudiant·e·s peuvent demander que l'option thématique d'approfondissement choisie figure sur le diplôme ⁹ .
HES-SO (quatre écoles)	<i>BA of Arts en travail social</i> . L'option métier choisie (AS, ASC, ES ¹⁰) figure sur le supplément au diplôme.
HSLU	<i>BA of Science in Sozialer Arbeit</i> . L'option métier choisie (AS, ASC, ES) figure sur le supplément au diplôme. <i>BA of Science in Sozialer Arbeit mit Schwerpunkt neue Konzepte und Innovation, mit Minor Nachhaltige Entwicklung oder Minor Digitalisierung und Soziale Arbeit</i> .
OST	<i>BA of Science in Sozialer Arbeit</i> avec option métier (AS, ES)
SUPSI	<i>BA of Science in Lavoro sociale con approfondimento in Educazione sociale o in Servizio sociale</i> (AS, ES)
ZHAW	<i>BA of Science in Sozialer Arbeit</i> . L'option thématique d'approfondissement choisie figure sur le supplément au diplôme ¹¹ .

Ensuite, précisons que les formations pour les différents métiers du travail social s'acquièrent à différents degrés de la systématique des formations. La formation d'assistant·e social·e est offerte exclusivement au niveau HETS. La formation pour l'éducation, en revanche, est disponible sur les trois niveaux: HES, école supérieur (ES) et les trois types d'apprentissages (AFP, CFC, maturité professionnelle). Quant à

7 Informations relevées sur les sites des écoles et fournies sur demande par la SASSA (communication personnelle 18.9.2025).

8 Enjeux biographiques et conduite de la vie, Diversité et espace social, Éducation et socialisation, Changement social et participation.

9 Vieillesse, pauvreté et absence d'emploi, handicap, santé et maladie, enfance et jeunesse, migration, inégalités sociales et territoire.

10 Animation socioculturelle (ASC), Éducation sociale (ES), Service social (AS pour assistant·e social·e).

11 Participation; espace, culture et développement communautaire; phases de la vie; déviance et délinquance; vulnérabilité.

la formation en animation socioculturelle, elle est dispensée au niveau HES et celle en animation communautaire au niveau ES¹², alors que la formation en maîtrise socioprofessionnelle existe au seul niveau ES en Suisse romande.

De fait, c'est encore plus compliqué. Toutes les écoles ne proposent pas tous les cursus. De plus, il n'est pas certain qu'on puisse affirmer que les HETS qui ne mentionnent plus les trois métiers historiques préparent spécifiquement à ces trois métiers plutôt qu'à d'autres ou à des spécialisations thématiques. Enfin, lorsque les compléments «Professional Bachelor» et «Professional Master» seront accolés aux diplômes des écoles supérieures et des examens fédéraux, comme le demande la motion Aebischer (voir le point 2.2.3), la confusion sera complète.

Le débat n'est donc de loin pas clos. Faut-il former à des métiers, à des thématiques, des populations, des méthodes? Et quels sont ces métiers, ces populations, etc.? Faut-il avant tout apprendre à apprendre? Faut-il former dans des écoles ou sur les terrains, et pendant quelle durée? Je reprendrai ces questions au point 6.3.5.

201

6.3.3. LE CURSUS BACHELOR HETS

Les moyens à ma disposition et le volume de cet ouvrage ne me permettent pas de documenter la situation dans tous les types d'écoles. Je me limite au cursus bachelor dans les HETS en Suisse.

Le bachelor en travail social comprend 180 ECTS¹³ équivalent à trois années d'études à plein temps.

12 Le PEC «Animation communautaire ES» a été validé le 22 septembre 2014 et les premières formations ont démarré en 2016 à Lucerne (CURAVIVA) et Aarau (*Theologie, Diakonie, Soziales TDS*). La reconnaissance définitive de la formation a eu lieu par le SEFRI en 2020. En Suisse romande, l'ESEDE a ouvert cette filière à Lausanne en 2023; l'accréditation auprès du SEFRI est en cours.

13 Le point de crédit ECTS (*European Credit Transfer System*) calibre les modules dans le système de Bologne. Un point ECTS correspond à une charge de travail de 25 à 30 heures pour les étudiant·e·s et comprend toutes les formes d'apprentissage (cours, travail personnel, travaux et stages pratiques, examens, etc.). Une année d'études à temps plein correspond à 60 points ECTS.

Les HETS en Suisse germanophone et celle au Tessin ont, chacune, leur propre plan d'études. Quant aux quatre écoles de la Suisse francophone, regroupées dans la HES-SO, elles partagent le même plan d'études cadre, actuellement le PEC 2020, institué par le Domaine travail social HES-SO (HES-SO, 2020). Le PEC 2020 est construit sur un référentiel de huit compétences. Elles pointent les valeurs, la posture, l'organisation du travail, l'intervention auprès des usagers et usagères ainsi que les connaissances générales. À partir du référentiel de compétences, le Domaine travail social a construit les modules du cursus, au nombre de 22.

Dans les écoles de la HES-SO, le cursus est organisé en trois parties : les fondamentaux (12 modules comprenant 90 crédits, soit la moitié du cursus), la spécialisation en option AS, ASC ou ES (4 modules comprenant 48 crédits) et les approfondissements (6 modules comprenant 42 crédits).

202

Le cursus comprend deux périodes de formation pratique d'un volume égal. Elles totalisent 54 crédits, soit près du tiers des études. La première période est intégrée à la partie « fondamentaux » et la seconde à la partie « spécialisation ».

Les études peuvent se suivre à plein temps, en emploi ou à temps partiel.

6.3.4. LA FORMATION CONTINUE

Un très grand nombre de formations continues est proposé dans le champ du travail social, à plusieurs niveaux, avec de grandes différences de durée, de contenu, de coûts, de critères d'admission et de certification. Contrairement à la formation professionnelle et aux études supérieures, la formation continue n'est pas réglementée par l'État et n'est pas subventionnée. Elle doit s'autofinancer, ce qui la rend très chère pour les apprenant·e·s. Des bourses ne sont guère possibles. La formation continue suit une logique de marché et de concurrence et s'adresse à un public économiquement solide, ce qui n'est pas nécessairement le cas dans le champ du travail social. Les formations

continues sont proposées par des écoles supérieures, des hautes écoles spécialisées, des universités ou encore des organismes du secteur marchand. On peut distinguer les cours (quelques heures ou jours) et les formations longues.

Au titre de formations longues, les écoles supérieures proposent des diplômes d'études postdiplômes (EPD ES). Les hautes écoles spécialisées et universitaires proposent, quant à elles, trois types de formations continues certifiées: les *Certificate of Advanced Studies* (CAS), les *Diploma of Advanced Studies* (DAS) et les *Master of Advanced Studies* (MAS). Un CAS comprend au minimum dix crédits ECTS, un DAS 30 (= six mois à plein temps) et un MAS 60 crédits.

Le MAS ne doit pas être confondu avec un master. Un MAS est un diplôme de formation continue. Un master, en revanche, fait suite à un bachelor (d'où son nom complet, «master consécutif») et correspond au deuxième cycle d'un cursus d'études. Un MAS est plus court qu'un master et bien plus cher: il coûte jusqu'à 30 000 CHF, alors que l'inscription au master correspond aux taxes semestrielles usuelles.

203

6.3.5. DÉBATS

Quelques commentaires s'imposent afin de contextualiser les développements en cours. On aura remarqué que l'histoire de chacune des écoles et des métiers ainsi que les contextes locaux et les rapports de force précis – l'influence de lobbies – modulent les formations, peut-être plus fortement que des besoins ou des politiques publiques qui auraient été soigneusement identifiées.

Trois aspects à ce propos.

Individualisation des parcours. Toutes les écoles, quel qu'en soit le degré, offrent une large palette de choix en matière de cours, de formation pratique et de travaux à effectuer. Ces choix accentuent l'individualisation des parcours conformément à l'invitation à construire son portefeuille personnel de compétences. Dès lors, les métiers perdent de leur caractère défini et collectif, un obstacle tant à l'organisation

en associations professionnelle et syndicale, à la cohérence des formations qu'à l'intervention professionnelle. À moins que la diversité des compétences permette de répondre à des demandes diversifiées? Mais alors, qui veillera à bien les identifier et à les mettre en œuvre de manière ciblée?

La durée des études. Selon la systématique des formations, les études supérieures (HES) visent un niveau de connaissances supérieur à celui acquis au degré «formations professionnelles» (apprentissage, école supérieure et examens fédéraux). Or, dans le travail social, les études se terminent très majoritairement avec un titre de bachelor, soit après la même durée que les formations professionnelles (trois ans). Cet état de fait remonte à la construction des HES: les autorités préconisaient alors que les études HES se terminent après un bachelor. Selon le Masterplan de 2007, «les masters proposés dans les HES resteront tout d'abord en petit nombre. Des exigences qualitatives supplémentaires à l'égard des étudiants permettront d'atteindre une haute sélectivité»¹⁴. Comme le montrent les chiffres actuels, la stratégie a réussi. En 2021, seulement 22 % des titulaires d'un bachelor HES passent vers un master (HEU, HES ou HEP), alors qu'elles et ils sont 86 % parmi les titulaires d'un BA universitaire. Dans le travail social, le taux de passage (10 %) est parmi les plus bas¹⁵.

S'ajoute le fait qu'une part importante du cursus bachelor se réalise sur des terrains de la pratique (un tiers, sans compter l'exigence de pratique préalable) et ceci, en Suisse francophone, lors de deux stages longs (appelés «formation pratique») de cinq mois chacun. On est ainsi plus proche d'une modalité de formation par immersion que d'études académiques. Il n'est pas certain que cette organisation et la courte

14 OFFT et CDIP (2007). Masterplan Hautes écoles spécialisées. Extraits du Masterplan OFFT/CDIP 2008-2011, p. 9. Archives SASSA.

15 En 2021, tous cursus confondus, 86 % des titulaires d'un bachelor universitaire passent vers un master dans une HEU, HES ou HEP. Elles et ils sont 100 % avec un BA universitaire en médecine et pharmacie, 97 % en droit ou 77 % en sciences humaines et sociales. Quant aux titulaires d'un bachelor HES, elles et ils sont seulement 22 % à faire ce choix (71 % en sport, 58 % en musique et autres arts, 66 % en psychologie appliquée, 10 % en travail social, 9 % en agriculture et économie forestière et 8 % dans la santé) (OFS, 2024p).

durée du cursus permettent une formation à la hauteur des exigences actuelles. Par ailleurs, si le niveau master était généralisé en travail social, la question de la spécialisation en métiers (ou en méthodes, ou en thématiques) pourrait se poser différemment. Le premier niveau, le bachelor, pourrait alors se consacrer à l'acquisition de connaissances et compétences de base, communes à l'ensemble des métiers, alors que le niveau master permettrait des spécialisations.

Les modalités pédagogiques. J'évoque, tout au long de cet ouvrage, la regrettable opposition entre «théorie» et «pratique». Dans les HETS, cette opposition s'exprime et se perpétue, peut-être, également au travers des modalités pédagogiques distinctes. La sociologie, le droit, la politique sociale, pour ne prendre que ces exemples de disciplines (la théorie), s'enseignent principalement en cours *ex cathedra* en auditoire à plusieurs dizaines d'étudiant-e-s, trop rarement suivis de séminaires en petit groupe et jamais travaillé en supervision ou en enseignement individuel. À l'autre extrémité, les gestes professionnels (la pratique) s'acquièrent sur les terrains de la pratique dans des stages encadrés individuellement par un ou une praticienne formatrice et un-e enseignant-e, en supervision souvent individuelle ainsi qu'en petit groupe où s'analyse la pratique. Ces modalités individualisées donnent une large place à la personne, à ses émotions et sa «posture», ce qui n'est guère le cas dans les cours disciplinaires, à ma connaissance. Une recherche de Sophie Rodari et de ses collègues de la HETS de Genève le montre pour les cours d'analyse de pratique. Ces derniers sont fortement centrés «sur les perspectives personnelle et relationnelle», une propension de ces professionnel-le-s qui, pour la plupart, «partagent un “rapport ambigu” aux savoirs académiques, privilégiant les savoirs d'action et par là même les savoirs idiosyncrasiques» (Rodari et al., 2022, p. 4).

La hiérarchie des statuts du personnel dans les hautes écoles renforce le clivage. Dans les écoles de travail social de la HES-SO, par exemple, les professeur-e-s ordinaires et associé-e-s, souvent titulaires de doctorats, ont l'obligation de s'engager dans le secteur recherche et développement, d'amener des financements et de publier les résultats de leurs travaux. Cette obligation ne concerne pas les maîtres et maîtresses d'enseignement qui seulement parfois

participent à des travaux de recherche. Autrement dit, les membres du personnel enseignant doivent s'engager selon des priorités distinctes en fonction de leur statut respectif.

S'observe ainsi un clivage en matière de ressources investies et de conception de la formation.

6.4. UN, TROIS OU 170 MÉTIERS ?

Le travail social est-il constitué d'un seul métier (la profession travail social), de trois métiers (les trois métiers historiques), ou regroupe-t-il une palette de métiers et, le cas échéant, lesquels ? La question n'a ni de réponse scientifique, ni unanime comme je le montre tout au long de cet ouvrage. Trois options sont possibles.

206

Première option : le travail social est *un* seul métier, ou *une* profession. Cette conception reste courante en Suisse germanophone où l'on parle généralement de *die Profession Soziale Arbeit*. Elle fonde également, et ceci dans toutes les parties de la Suisse, des travaux sur la question de la discipline travail social et ses théories. Toutefois, au vu de la diversité du champ observée sur tous les plans, il ne me semble pas convaincant de considérer le travail social comme un seul métier, fût-il une profession – ce qui n'enlève rien à ma conviction de le considérer comme une discipline.

Deuxième option : le travail social est constitué de trois métiers historiques (service social, éducation sociale, animation socioculturelle). Il y a 15 ans déjà, deux auteur·e·s relevaient, pour la Suisse germanophone, des positions divergentes à cet égard. Selon leur étude, certaines analyses concluent à un rapprochement des trois métiers et des pratiques professionnelles, alors que d'autres soulignent au contraire l'actualité et la pertinence d'une différenciation (Husi & Villiger, 2012).

Les positions restent divergentes. Elles sont particulièrement marquées dans le secteur de l'animation socioculturelle qui hésite parfois à se considérer comme appartenant au travail social, du moins selon certain·e·s de ses protagonistes. Elles et ils redoutent

que « l'animation socioculturelle ne devienne qu'un élément parmi d'autres d'une stratégie d'ensemble, l'animateur ne déterminant plus ou que très indirectement les orientations majeures qui définissent son mandat social » car « l'animateur n'est pas, dans sa culture de base, un travailleur social de la "réparation" », mais se définit « presque toujours en opposition aux deux autres métiers classiques du travail social » (della Croce et al., 2011, p. 40, 226 et 231). Plus récemment, dans un article sur l'animation socioculturelle à l'école, des animateurs et animatrices expriment la crainte que « l'animation socioculturelle perde son âme une fois intégrée à l'école » et qu'il importe « de s'en tenir à ses principes fondamentaux, [...] promouvoir des espaces de liberté, [...] [protéger] l'animation socioculturelle d'une dérive trop importante vers des mesures socio-pédagogiques » (Bachofner & Oster, 2025, p. 9). De même, à Genève, un animateur socioculturel et enseignant à la retraite estime que les valeurs de ce secteur se distinguent de celles des autres secteurs du travail social lorsqu'il note que l'organe cantonal qui chapeaute l'animation socioculturelle lui impose « toujours plus d'actions et de projets très éloignés des valeurs de libre adhésion, de participation, de changement social et de solidarité propres à l'animation socioculturelle, tels des suivis individuels de jeunes sous mandat judiciaire, des encadrements scolaires ou éducatifs, des formations de lutte contre la radicalisation... » (Rouget, 2025, p. 2).

207

Il n'empêche: les trois métiers historiques sont encore visibles dans une partie des formations HES. Deux de ces métiers (éducation et animation) sont enseignés dans les écoles supérieures. Or, sur le marché de l'emploi, les intitulés sont multiples et ne correspondent de loin pas toujours aux trois métiers historiques. C'est ce que révèlent, entre autres, les statistiques de l'OFS, comme le montre la troisième option.

Troisième option: le travail social comprend une diversité de métiers. C'est l'option que je choisis, afin de tenir compte de la multiplicité réelle des intitulés, des champs et des pratiques. Je me réfère aux définitions statistiques de l'OFS, plus précisément à la Nomenclature suisse des professions CH-ISCO-19, une classification internationale des professions (ILO, 2008). Dans cette Nomenclature, deux groupes de professions relèvent explicitement du travail social: les « spécialistes du travail

social» (38 professions) et les «professions intermédiaires du travail social» (120 professions). Un troisième groupe, celui des «éducateurs et éducatrices de l'enfance» (12 professions) peut y être ajouté. Ensemble, ces trois groupes comprennent exactement 170 professions, soit une énorme diversité. En plus des noms des métiers historiques et des formations obtenues se trouvent de nombreux intitulés génériques (aide, conseiller, intervenant, spécialiste, etc.) complétés par une spécialisation (de rue, de l'insertion, de jeunesse, etc.). L'item «travailleur social» y figure une seule fois, utilisé sans complément (Confédération Suisse, 2024). L'encadré suivant explique cette statistique et donne quelques exemples d'intitulés.

Encadré 38: La Nomenclature CH-ISCO-19 (Confédération Suisse, 2024) et ses trois groupes de professions du travail social (exemples)

208

La Nomenclature CH-ISCO-19 (*International standard classification of occupation*) remplace la Nomenclature suisse des professions de 2000 (NSP 2000) laquelle était structurée selon les branches économiques (agriculture, enseignement, action sociale, etc.). Au contraire, CH-ISCO-19, élaboré par le Bureau international du travail, classe les 20 000 professions répertoriées en 10 grands groupes subdivisés ensuite en plusieurs sous-catégories en fonction du niveau de qualification (comprenant la formation, l'expérience, les exigences du poste, etc.). Cette classification prend en compte les terminologies et systèmes de formations courants dans les différentes régions du monde. Dans ce livre, je traite du dernier niveau, le «genre de profession», appelé «groupe» pour simplifier. Deux groupes (les «éducateurs et éducatrices de l'enfance», groupe 23421, et les «spécialistes du travail social», groupe 26350) sont classés dans le grand groupe 2 «Professions intellectuelles et scientifiques». Quant au groupe des «professions intermédiaires» (groupe 34120 qui regroupe le plus grand nombre de professions du travail social), il est classé dans le grand groupe 3 «Professions intermédiaires». En principe, la qualification est plus élevée et les tâches sont plus complexes dans le groupe des «spécialistes» que dans celui des «professions intermédiaires». Le personnel avec une fonction hiérarchique est classé dans le grand groupe 1 («Directions, cadres de directions et gérants») et ne figure donc pas dans les données présentées ici.

L'univers de base est constitué des personnes actives occupées déclarant au moins une heure de travail par semaine, âgées de 15 ans

et plus, résidant en Suisse de manière permanente. Les personnes en formation ne sont pas considérées comme actives occupées sauf si elles déclarent au moins une heure de travail par semaine. Il leur est attribué le niveau de formation achevée le plus élevé précédemment.

Exemples d'intitulés des professions du travail social

- *Éducation de l'enfance*: éducateur ou éducatrice (de garderie, d'enfants), animateur ou animatrice de jeux d'enfance.
- *Spécialistes du travail social*: conseiller ou conseillère (en budget, des mineurs, en toxicomanie), médiateur ou médiatrice culturelle, assistant·e social·e, travailleur ou travailleuse sociale (de rue), spécialiste de la migration, curateur ou curatrice professionnelle.
- *Professions intermédiaires du travail social*: *case manager*, conseiller ou conseillère rurale, en économie ménagère, animateur ou animatrice en psychiatrie, pour les personnes âgées, culturelle, communautaire, assistant·e social·e pour la jeunesse, d'entreprise, pénitentiaire, agent·e, collaborateur ou collaboratrice sociale, socio-thérapeute, éducateur ou éducatrice (spécialisée, sociale, de santé), maître ou maîtresse socioprofessionnelle, spécialiste, coach de vie.

Certains intitulés peuvent se retrouver dans l'un ou l'autre groupe, car la classification tient compte de plusieurs paramètres.

6.5. DES MÉTIERS NON PROTÉGÉS

La très longue liste des métiers du travail social et le taux élevé de personnes exerçant sans diplôme correspondant (45% sans diplôme, voir le point 7.1.3) le montrent: l'intitulé et l'exercice des métiers du travail social ne sont pas protégés. Toute personne peut être désignée ou se désigner comme travailleur ou travailleuse sociale (ou selon un autre intitulé spécifique), indépendamment de son diplôme et des tâches dont elle ou il est chargé. AvenirSocial avait dénoncé cet état de fait comme très problématique en lançant, en 2017, une campagne nationale «Pour une formation en travail social et des prestations de qualité» (Keller, 2017).

L'absence de protection de la dénomination et de l'exercice des professions distingue le travail social de professions proches comme l'enseignement spécialisé, la psychologie, les professions médicales ou celles de la santé. Ces professions, avec leurs organisations, se sont battues

pour imposer une réglementation nationale par des lois. Ces lois¹⁶ précisent les exigences et le niveau de la formation de base et continue et les devoirs des professionnel·le·s. Elles prévoient un registre des personnes autorisées à exercer lorsqu'elles en remplissent les conditions. L'autorisation peut être retirée. Certaines lois imposent, de plus, des critères de qualité de l'organisme au sein duquel les professions s'exercent. Le but de ces réglementations est sans doute la défense corporatiste des intérêts des membres des professions, mais également un intérêt public, à savoir la protection des patient·e·s.

210

Les organisations des professionnel·le·s du travail social ont réfléchi à la question de la protection des professions depuis longtemps. En 1948, un article dans le premier numéro de la *Revue suisse des assistantes et assistants sociaux* (*Schriftenreihe der Schweizerischen Vereinigung Sozialarbeitender*) plaide avec force arguments pour la protection de la profession d'assistante sociale (Niggli, 1948). Les archives d'AvenirSocial dont j'ai connaissance ne fournissent pas d'informations pour les décennies suivantes. C'est seulement à la fin des années 1990, selon ces archives, que l'Association suisse des professionnels de l'action sociale (ASPAS, SBS en allemand) a élaboré une argumentation pour la protection du titre en collaboration avec les associations professionnelles d'Allemagne, des Pays-Bas et d'Autriche. Ensemble, ces associations ont préparé une intervention (sous le nom d'Euro-Soc) à la section européenne de la Fédération internationale du travail social IFSW. La démarche a visé la construction de standards pour un registre professionnel européen et pour la définition du titre. L'initiative s'est éteinte sans que les raisons n'en soient connues (Keller, 2017, p. 24 selon les archives d'AvenirSocial).

Qu'en est-il aujourd'hui de la réglementation de l'exercice des métiers du travail social ?

Il n'existe aucune loi ni nationale ni cantonale en la matière. L'unique document se rapprochant d'une réglementation est la «Liste des

16 Loi fédérale sur les professions médicales universitaires du 23.6.2006 (LPMéd); Loi fédérale sur les professions relevant du domaine de la psychologie (LPsy) du 18.3.2022; Loi fédérale sur les professions de la santé (LPsan) du 30.9.2016.

professions et activités réglementées en Suisse» établi par le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI), une instance fédérale. Selon le SEFRI, une profession est considérée comme réglementée «lorsque l'exercice d'une activité professionnelle en Suisse est subordonné, en vertu de dispositions législatives, réglementaires ou administratives, à la possession de qualifications professionnelles déterminées» (SEFRI, 2024). La liste des professions et activités réglementées du SEFRI précise l'instance compétente pour la reconnaissance desdites professions. Cette liste a, entre autres, pour but d'indiquer les professions dont l'exercice requiert en général une reconnaissance du titre acquis à l'étranger. Elle comprend trois professions pouvant être considérées comme relevant du travail social:

- Conseiller ou conseillère d'éducation, canton de Berne uniquement.
- Responsable de la direction/personne chargée de tâches éducatives dans des établissements d'exécution des peines pour enfants, pour adolescent·e·s ou pour jeunes adultes. Réglementation fédérale.
- Travailleur ou travailleuse sociale (assistant socio-éducatif ou assistante socio-éducative, éducateur ou éducatrice de l'enfance, assistant·e social·e, éducateur ou éducatrice sociale, animateur ou animatrice socioculturelle, maître ou maîtresse socioprofessionnelle). Réglementations cantonales hétérogènes.

211

Or, ces intitulés sont imprécis, et je n'ai pas réussi à saisir les incidences du fait qu'elles figurent sur la liste.

Il existe par ailleurs des réglementations quant aux exigences et proportions de personnel qualifié, parfois en rapport avec le nombre d'utilisateurs et d'utilisatrices. Ces réglementations sont parfois liées aux conditions du subventionnement ou de démarche de contrôle de qualité. Elles concernent certains secteurs de l'action sociale et se limitent parfois à un seul canton. En 2017, j'en avais identifié 29 en Suisse (Keller, 2017). Plutôt que d'une vraie réglementation, il s'agit de recommandations qui laissent une large marge d'interprétation et suggèrent des fourchettes de taux de personnel qualifié. Aucun des textes consultés ne préconise 100 % de personnel diplômé. Voici les cinq textes en vigueur dont j'ai connaissance. Ils s'appliquent sur tout le territoire national.

- CDAS: Convention intercantonale relative aux institutions sociales (CIIS) du 13.12.2002.
- Conseil fédéral: Ordonnance sur les prestations de la Confédération dans le domaine de l'exécutions des peines et des mesures (OPPM) du 21.11.2007.
- Conseil fédéral: Ordonnance sur le placement d'enfants (OPE) du 19.10.1977.
- CDAS et CDPI: Recommandations sur la qualité et le financement de l'accueil extrafamilial et parascolaire des enfants de novembre 2022.
- COPMA: Recommandations relatives à l'organisation des services des curatelles professionnelles du 18.6.2021.

L'absence de protection des métiers s'exprime et se perpétue par la manière courante très particulière de rédiger les offres d'emploi dans le domaine du travail social.

212

Une enquête de 2011¹⁷ constate que les dénominations des postes à repourvoir sont «fort variables, parfois imprécises (spécialiste pour jeunes...), [...] et désignent souvent la fonction (chargé de projet, responsable de groupe...)» plutôt que la profession ou le niveau de qualification. Les offres précisent régulièrement qu'une formation «équivalente» ou «similaire» est acceptée. Elles reflètent, selon les auteurs, «des profils de qualifications flous» et montrent que «les contours du travail social sont incertains» (Amstutz & Zängli, 2013, p. 47 s. (ma traduction)). En 2025, afin d'actualiser le constat, j'ai constaté que la situation n'a guère évolué. Un décompte des offres d'emploi sur la plateforme Reiso, leader dans le domaine en Suisse francophone, montre que sur les 76 offres visibles le 10 janvier 2025, une seule cherche un ou une travailleuse social·e, 25 offres sont à la recherche de professionnel·le·s de l'un des autres métiers traditionnels (assistante sociale, éducatrice, animatrice socioculturelle ou maîtresse socioprofessionnelle), alors que la grande majorité, soit 50 offres, portent un autre intitulé (collaboratrice, intervenante, spécialiste, etc.). Ces offres s'adressent,

17 L'étude porte sur 1100 offres d'emploi publiées en automne 2011 via le portail de référence dans le champ de l'action sociale en Suisse germanophone (www.sozialinfo.ch).

comme en 2011, très souvent à des titulaires de formations «équivalentes» ou «similaires».

Cette pratique signifie la non-reconnaissance des formations en travail social. Elle serait impensable dans d'autres domaines. Personne n'accepterait le travail d'une physiothérapeute, d'un médecin ou d'une ingénieure disposant d'une formation «équivalente», même si elle était au bénéfice d'une expérience de vie et d'une motivation formidables.

6.6. SYNTHÈSE DU CHAPITRE. UNE PROFESSIONNALISATION EN COURS

Ce chapitre s'est penché sur la définition de ce qu'est un métier, sur la diversité des métiers qui composent le travail social et sur les formations dans ce champ.

213

Il confirme le constat des chapitres précédents: le travail social se caractérise par une certaine indéfinition, par sa diversité et des débats récurrents quant aux métiers qui le constituent et aux formations qui y préparent. Prenant appui sur la sociologie des professions, je propose de considérer le travail social comme un groupe de professions aux délimitations incertaines et dont les tâches s'effectuent sans monopole – ce qui n'est pas nécessairement problématique. En me référant à des sociologues féministes matérialistes, j'affirme que cinq caractéristiques sont communes à l'ensemble des métiers du travail social: il s'agit de métiers de service, ils s'inscrivent dans le service public, ils traitent la dépendance, ils valorisent l'aspect relationnel et il s'agit de métiers féminisés. De par leurs caractéristiques, ces métiers sont sujets à la critique publique. L'engagement personnel des professionnel·le·s peut être exploité et les conduire vers l'épuisement. Décidément, il s'agit d'activités professionnelles à la fois à risque et, dans le même temps, riches en défis, rencontres et débats.

Une solide formation spécifique est dès lors indispensable et constitutive de la professionnalisation. Le chapitre en documente la diversité. Dix types de formations à tous les niveaux de la formation professionnelle et des études supérieures s'offrent désormais, d'un apprentissage

court jusqu'au doctorat. Toutefois, avec une durée normale de trois ans, les formations restent courtes. Qui plus est: près de la moitié (45 %) des personnes engagées en tant que travailleurs et travailleuses sociales, dans leurs différentes appellations, ne disposent d'aucune formation spécifique (voir le point 7.1.3).

Le chapitre montre que les métiers du travail social ne sont pas protégés: si les formations le sont clairement, les intitulés et l'exercice des métiers ne sont définis par aucune loi. À mon sens, il devient urgent de réglementer ces métiers au même titre que les métiers proches des soins, de la santé ou encore de l'enseignement. C'est, je le pense, une condition nécessaire pour persévérer vers la professionnalisation de ce secteur, aujourd'hui inachevée.

214 POUR APPROFONDIR

Demazière, D. (2008). L'ancien, l'établi, l'émergent et le nouveau. Quelle dynamique des activités professionnelles? *Formation emploi*, 101, 41-54.

Kergoat, D. (2005). Rapports sociaux et division du travail entre les sexes. In M. Maruani (dir.), *Femmes, genre et sociétés. L'état des savoirs* (p. 94-101). La Découverte. <https://doi.org/10.3917/dec.marua.2005.01.0094>

Molinier, P. (2003). *L'énigme de la femme active. Égoïsme, sexe et compassion*. Payot.

LES TRAVAILLEURS ET LES TRAVAILLEUSES SOCIALES

Ce chapitre s'intéresse aux travailleurs et travailleuses sociales et à leurs conditions d'emploi. Combien sont-elles et ils et quelles sont leurs caractéristiques ?

Répondre à ces questions permet de saisir les conditions de production du travail social du point de vue des professionnel-le-s qui le mettent en œuvre. Ces éléments mettront en lumière la division sexuée du travail et les aspects qui permettent, ou freinent, la professionnalisation. Nous nous intéresserons tout particulièrement aux formations des travailleurs et des travailleuses sociales.

215

Ce chapitre est organisé en trois parties. La première partie présente le profil des travailleurs et des travailleuses sociales, leur nombre et leurs caractéristiques : le genre et les inégalités de genre, la nationalité, la formation, le taux d'occupation, les motivations professionnelles et l'injonction à l'engagement politique.

La deuxième partie analyse les conditions de travail et le marché de l'emploi. On abordera la mobilité professionnelle, la pénurie de personnel qualifié, les salaires ainsi que la question de la charge de travail.

La troisième partie aborde les associations syndicales et professionnelles ainsi que les actions collectives en vue d'améliorer les conditions de production du travail social, dont la négociation de Conventions collectives de travail (CCT).

7.1. NOMBRE ET CARACTÉRISTIQUES

7.1.1. COMBIEN DE TRAVAILLEURS ET DE TRAVAILLEUSES SOCIALES?

Afin de pouvoir décompter le nombre de travailleurs et de travailleuses sociales, il faut déterminer les professions qui en font partie. À défaut de définitions unanimement admises par la science, je me réfère, comme expliqué au point 6.4 et comme le fait AvenirSocial, aux définitions statistiques de l'OFS, plus précisément celles du Relevé structurel (RS) fondé sur la Nomenclature des professions CH-ISCO-19¹. Dans cette nomenclature, nous avons identifié trois groupes de professions comme faisant partie du travail social: les éducateurs et éducatrices de l'enfance, les spécialistes du travail social et les professions intermédiaires du travail social. Ces trois groupes totalisent exactement 170 professions (Confédération Suisse, 2024). On dénombre, au total, en 2022, 76157 personnes qui exercent une profession du travail social. Leur nombre a augmenté de manière importante et constante depuis 30ans: il a plus que quadruplé, comme le montre le tableau suivant.

Tableau 6: Nombre de personnes actives occupées exerçant une profession du travail social, 1990, 2000, 2010 et 2022 (OFS, 2024h)

Professions	Nombre de personnes actives			
	1990	2000	2010	2022
Éducateurs et éducatrices de l'enfance (groupe 23421) (12 professions)	0 ²	4949	9985	11195
Spécialistes du travail social (groupe 26350) (38 professions)	5216	5913	11166	18731
Professions intermédiaires du travail social (groupe 34120) (120 professions)	11742	16161	28060	46231
Total	16958	27023	49187	76157

1 Le Relevé structurel (RS) documente depuis 2010 des indications sur les professions exercées. Il s'agit d'une enquête annuelle par échantillonnage auprès de 200000 personnes, suivie d'extrapolations. Pour classer les professions exercées, le RS se fonde sur la Nomenclature des professions CH-ISCO-19 (voir le point 6.4).

2 En 1990, la statistique n'identifiait pas les éducateurs et éducatrices de l'enfance; elles et ils étaient confondus dans le groupe des enseignant·e·s d'école primaire.

Comment expliquer cette évolution? Ce n'est pas l'évolution démographique qui en est à l'origine, du moins pas uniquement, puisque le nombre de professionnel·le·s augmente bien plus vite que la population résidente. Plusieurs aspects cumulés peuvent l'expliquer: des besoins en augmentation en raison notamment du vieillissement de la population, un retard de professionnalisation à combler ou encore une institutionnalisation croissante. Ces augmentations confirment qu'on est loin d'un démantèlement du travail social. Elles ne permettent toutefois pas d'affirmer que tous les besoins sociaux seraient satisfaits dans une qualité convenable, loin de là. On peut même se demander si le développement du travail social est une bonne nouvelle, puisqu'il pallie les limites d'autres instances.

Notons encore que les professionnel·le·s du travail social ne pèsent pas lourd dans l'économie globale en Suisse: elles et ils représentent 1,6 % de la population active en 2022 (OFS, 2024n).

7.1.2. UNE MAJORITÉ DE FEMMES ET UNE MINORITÉ DE PERSONNES DE NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE

Dans le champ du travail social s'engage une proportion élevée de femmes. En 2022, près de trois quarts (72 %) des professionnel·le·s sont des femmes (voir le tableau suivant). Leur proportion est plus forte encore dans le domaine de l'enfance, avec 95 % de femmes.

Tableau 7 : Proportion de femmes et de personnes de nationalité étrangère actives dans les professions du travail social en 2022 (OFS, 2024h)

Professions	Proportion de femmes	Proportion de personnes de nationalité étrangère
Éducateurs et éducatrices de l'enfance (12 professions)	95 %	16 %
Spécialistes du travail social (38 professions)	72 %	10 %
Professions intermédiaires du travail social (120 professions)	66 %	13 %
Total	72 %	12 %

Quant à la nationalité, 12 % des professionnel·le·s du travail social ne possèdent pas le passeport suisse. Ce chiffre est de moitié inférieur à la proportion des personnes résidentes (26 % de la population résidente permanente (OFS, 2024a). Cette faible présence au sein des professionnel·le·s du travail social interroge. Pour quelles raisons les personnes sans passeport suisse ne choisissent-elles pas le travail social comme activité professionnelle? Se sentent-elles trop éloignées des institutions? Leur accès à la formation et à la mobilité sociale est-il freiné? L'une des conséquences de leur faible présence est, en matière de prestations au public, une faiblesse des connaissances notamment de langues non nationales.

7.1.3. LA FORMATION – DES PROFESSIONNEL·LE·S SANS DIPLÔME

218 Quelles formations ont acquises les professionnel·le·s du travail social? Je présente ici des données chiffrées. Elles s'inscrivent dans la systématique des formations professionnelles et des études supérieures présentée au point 6.3.

Commençons par les nouveaux diplômes délivrés chaque année. Le nombre de nouveaux diplômes a fortement augmenté ces dernières années. En 2009, au début de la statistique incluant l'ensemble des titres après les restructurations, 4000 diplômes étaient délivrés alors qu'en 2023, on en dénombrait 11000. Ce nombre a presque triplé en 14ans (voir le tableau suivant). Le doctorat en travail social, introduit en 2022, est encore absent de cette statistique.

Comment se répartissent les nouveaux diplômes délivrés selon les degrés des formations?

En 2023, la moitié des titres délivrés attestent d'une formation professionnelle initiale sous forme d'apprentissage (AFP 10 % + CFC 36 % + maturité professionnelle 5 % = 51 %), un quart d'une formation professionnelle supérieure (diplômes ES 12 % + examens fédéraux 12 % = 24 %), alors que les études en hautes écoles représentent un petit

Tableau 8: Nombre de diplômes délivrés dans le champ du travail social selon les degrés de formation, 2009, 2016 et 2023 (OFS, 2024m)

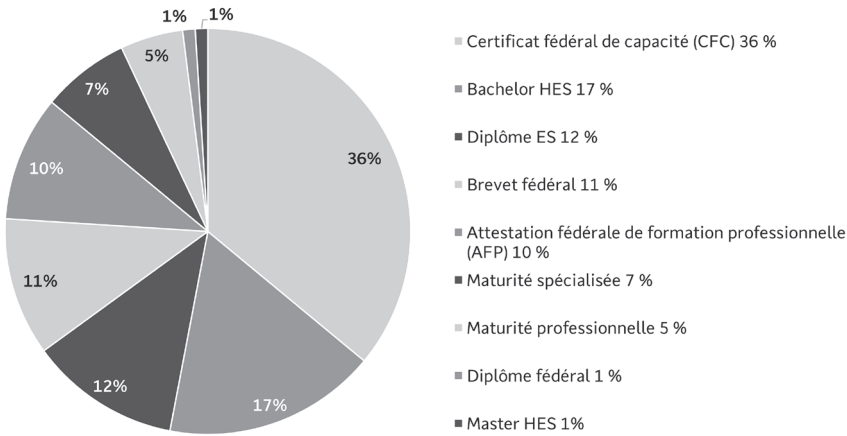
Degré	Titre	Nombre				Pourcentage			
		2009	2016	2023	2023	2009	2016	2023	2023
Secondaire II	Attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) d'aide en soins et accompagnement (ASA)	0 ³	890	1 141	0 %	11 %	10 %	10 %	10 %
	Certificat fédéral de capacité (CFC) d'assistant-e socio-éducatif-ve (ASE)	1 837	3 083	3 961	46 %	39 %	36 %	36 %	36 %
	Maturité spécialisée en travail social	403	639	817	10 %	8 %	7 %	7 %	7 %
	Maturité professionnelle social	79	189	536	2 %	2 %	5 %	5 %	5 %
Tertiaire B	Diplôme ES (animation communautaire, éducation sociale, éducation de l'enfance, maîtrise socioprofessionnelle)	627	927	1 287	16 %	12 %	12 %	12 %	12 %
Tertiaire B	Brevet fédéral (10 brevets)	462	664	1 251	11 %	8 %	11 %	11 %	11 %
Examen professionnel									
Tertiaire B	Diplôme fédéral (6 diplômes)	38	45	61	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Examen professionnel supérieur									
Tertiaire A	Bachelor en travail social HES, toutes orientations	585	1 481	1 821	14 %	18 %	17 %	17 %	17 %
Hautes écoles spécialisées (HES)	Master en travail social HES	0 ⁴	71	121	0 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Total		4 031	7 989	10 996	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

3 Cette formation n'existait pas en 2009.

4 Cette formation n'existait pas en 2009.

cinquième des titres délivrés (bachelor 17 % + master 1 % = 18 %)⁵. Notons que le nombre de masters, s'il a nettement augmenté en chiffres absolus, stagne avec un modeste 1% de l'ensemble des diplômes délivrés. Aucun titre de doctorat en travail social n'a encore été délivré, cette voie n'existant que depuis 2022 (voir le graphique suivant).

Graphique 8 : Répartition des titres en travail social délivrés en 2023 selon le degré de formation (OFS, 2024m)



La statistique des *nouveaux diplômes* ne renseigne pas sur les titres de l'ensemble du personnel *en place*. Cette information se trouve dans le Relevé structurel (RS) présenté dans le tableau suivant. Pour le total des trois groupes de professions, trois quarts (75 %) des professionnel-le-s disposent d'une formation de niveau tertiaire (examens fédéraux, diplômes ES et HES) et le dernier quart (23 %) d'un titre de niveau secondaire II (apprentissage). Le niveau de formation est plus bas dans l'éducation de l'enfance avec seulement la moitié (52 %) des professionnel-le-s titulaires d'une formation tertiaire.

5 Les 7% manquant pour arriver au total de 100 % sont les maturités spécialisées, titres non professionnalisants. Les titres universitaires délivrés dans le champ du travail social (bachelor, master et doctorat) sont délicats à identifier dans les statistiques, raison pour laquelle je n'en tiens pas compte.

Tableau 9 : Nombre et proportion de personnes exerçant une profession du travail social selon le niveau de formation le plus élevé, 2022 (OFS, 2024g)

	Nombre de personnes ⁶			
	Degré secon- daire I	Degré secon- daire II	Degré tertiaire	Total
Éducateurs et éducatrices de l'enfance (12 professions)	(599)	4 786	5 811	11 195
Spécialistes du travail social (38 professions)	(111)	1 875	16 746	18 731
Professions intermédiaires du travail social (120 professions)	(953)	10 807	34 471	46 231
Total	1 663	17 467	57 028	76 157

	Pourcentages			
	Degré secon- daire I	Degré secon- daire II	Degré tertiaire	Total
Éducateurs et éducatrices de l'enfance (12 professions)	5 %	43 %	52 %	100 %
Spécialistes du travail social (38 professions)	1 %	10 %	89 %	100 %
Professions intermédiaires du travail social (120 professions)	2 %	23 %	75 %	100 %
Total	2 %	23 %	75 %	100 %

Mais attention: ces données révèlent le *niveau* du diplôme, mais non le *domaine* dans lequel il a été acquis. Ainsi, un ou une psychologue avec un diplôme universitaire exerçant comme assistant·e social·e est compté·e parmi les professionnel·le·s du degré tertiaire, alors que sa formation est extérieure au champ du travail social. Idem pour une assistante en soins et santé communautaire active dans l'éducation de l'enfance: en vertu de son CFC, elle sera comptée parmi les professionnel·le·s du secondaire II, alors que sa formation est également extérieure au champ du travail social.

6 Les parenthèses indiquent une extrapolation basée sur moins de 50 observations.

Dans quel domaine les personnes engagées comme travailleurs ou travailleuses sociales ont-elles acquis leur diplôme? Disposent-elles toutes, comme cela paraîtrait normal, d'une formation en travail social? Une telle information n'est pas disponible publiquement dans les tableaux en ligne de l'OFS, mais on peut l'obtenir sur simple demande. Ces données montrent que, pour l'ensemble des trois groupes, un peu plus de la moitié (55%) des personnes exerçant une profession du travail social dispose d'une formation correspondant au domaine⁷ (voir le tableau suivant). L'autre moitié (45%) est titulaire de formations les plus diverses acquises hors du domaine travail social: boulanger ou boulangère, coiffeur ou coiffeuse, économiste, employé-e de bureau, infirmier ou infirmière, instituteur ou institutrice, juriste, préparateur ou préparatrice en pharmacie, psychologue, philosophe, sociologue, tailleur-e, vendeur ou vendeuse, etc.

222

Tableau 10: Nombre et proportion de personnes exerçant une profession du travail social dont la formation la plus élevée correspond à la profession exercée en 2022 (OFS, 2024g)

	Nombre de personnes actives	Nombre de personnes dont la formation la plus élevée correspond à la profession exercée	Part des personnes dont la formation la plus élevée correspond à la profession exercée
Éducateurs et éducatrices de l'enfance (12 professions)	11 195	5159	46 %
Spécialistes du travail social (38 professions)	18 731	12 915	69 %
Professions intermédiaires du travail social (120 professions)	46 231	23 928	52 %
Total	76 157	42 002	55 %

7 Comme l'indique l'encadré 38 qui fournit les définitions des groupes de professions selon CH-ISCO-19, une même profession peut être classée dans l'un ou l'autre groupe («Spécialistes» et «Intermédiaires»). Pour en tenir compte, nous considérons ici comme une «formation correspondant à la profession exercée» aussi la profession apprise dans *l'autre* groupe de professions.

Une étude effectuée à la demande de SavoirSocial et de la SASSA corrobore ce constat. Selon cette étude, 62 % des personnes exerçant une profession du travail social disposent d'une formation spécifique attestée par un diplôme en travail social (Amberg et al., 2025). La différence du constat (55 % versus 62 % de personnel diplômé) s'explique aisément par les méthodologies et les bases de données utilisées⁸.

Nous savons ainsi qu'un peu plus de la moitié (55 %) des personnes exerçant une profession du travail social dispose d'une formation correspondant à la fonction. En revanche, nous ne disposons pas d'informations sur le *niveau* de cette formation. Les statistiques dont nous disposons ne nous permettent pas de croiser les deux informations.

L'autre moitié des salarié·e·s (45 %) œuvre sans formation en travail social. Elles et ils sont formés dans une grande diversité de métiers. Cette diversité n'est-elle pas un enrichissement ? La question mérite quelques commentaires. Si certains postes de travail peuvent se situer à la lisière de divers champs, et parfois à l'intersection du travail social, de la pédagogie, de la santé, du judiciaire ou encore de l'économie, il n'empêche que la « flexibilité » est à géométrie variable : jamais, et c'est heureux, un·e professionnel·le du travail social ne pourra être engagé·e comme économiste, psychologue ou comme professionnel·le de la santé. Par ailleurs, le principe d'interprofessionnalité, si souvent prôné comme une richesse dans le champ du travail social, nécessiterait sans doute une analyse critique. Il n'est en effet pas certain que les compétences apportées par divers métiers soient bien identifiées et investies de manière ciblée dans un travail d'équipe ou, plus délicat encore, qu'elles soient ajustées aux besoins individuels de chaque destinataire du travail social. C'est bien la problématique : les métiers du travail social sont incertains, et leur exercice n'est pas protégé. N'est-ce pas de la tromperie que d'appeler « travailleur ou travailleuse sociale » un·e employé·e qui n'a pas de formation correspondante ? N'est-ce pas le ou la mettre en difficulté faute des compétences professionnelles

8 L'étude fonde ses constats sur une enquête en ligne menée en 2024 auprès d'environ 15 % des institutions employant environ 20 % du personnel du domaine social. L'univers de base de cette étude englobe les directions et certains groupes de professions de l'enseignement spécialisé, de la santé et de l'aide à domicile.

cohérentes? Est-ce que son expérience peut compenser l'absence de formation de base? Je reviendrai sur ces questions.

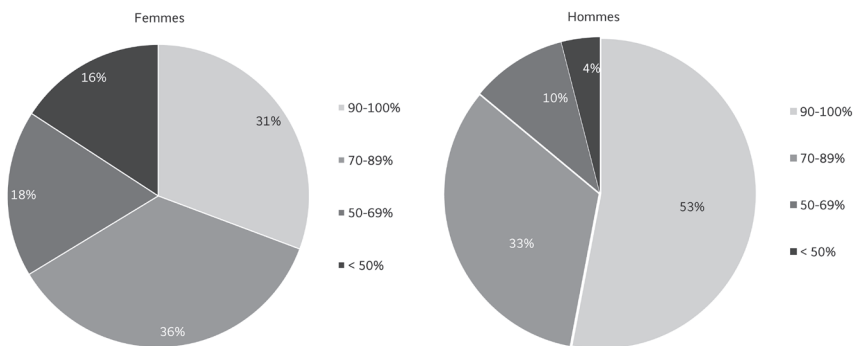
7.1.4. LE TEMPS PARTIEL

En Suisse, tous secteurs économiques confondus, l'emploi à temps partiel⁹ est courant plus particulièrement parmi les femmes. En 2022, 58% des femmes contre 19% des hommes occupent un emploi à temps partiel (OFS, 2024o).

Travailler à temps partiel, souvent présenté comme un choix, implique de lourdes conséquences. Comme l'écrit l'OFS, «un poste à temps partiel est souvent synonyme de conditions d'emploi précaires, d'une couverture sociale insuffisante (caisse de pension, par exemple), d'obstacle à une formation continue et à la réalisation d'une véritable carrière. Cependant, le travail à temps partiel permet aussi d'assumer d'autres activités, comme de consacrer du temps aux enfants, de prêter assistance à des tiers ou de vaquer aux tâches domestiques» (OFS, 2024o). Le travail à temps partiel serait donc fait pour les femmes auxquelles ce type de tâches est assigné!

Si la prégnance du temps partiel n'est pas spécifique au travail social, il y est plus répandu, plus particulièrement parmi les hommes. Plus de deux tiers (69%) des femmes et près de la moitié des hommes (47%) occupent un emploi à temps partiel (voir le graphique suivant).

Graphique 9: Taux d'engagement des professionnel·le·s du travail social. Femmes et hommes, en 2022 (OFS, 2024i)



9 Par temps partiel, j'entends, suivant l'OFS, un taux d'activité inférieur à 90% (OFS, 2024o).

La forte disparité entre les taux d'occupation des femmes et des hommes mérite attention. La prégnance du temps partiel parmi les femmes résulte d'une répartition sexuée des rôles qui assigne aux femmes la charge principale des responsabilités familiales, éducatives et domestiques. C'est ce qu'illustre d'ailleurs la citation de l'OFS ci-dessus. En parallèle, les structures d'accueil des enfants sont insuffisantes, compliquant la « conciliation » du temps professionnel et familial pour les parents. Les femmes en assument, majoritairement, les conséquences. De plus, les salaires féminins, inférieurs à ceux des hommes, ajoutent à cette pression et perpétuent le constat selon lequel leur travail professionnel n'a pas la même importance que celui des hommes.

Quant au temps partiel des hommes, le champ du travail social lui est bien plus favorable que d'autres secteurs. Il est par ailleurs connu que les hommes utilisent autrement que les femmes les diminutions du temps de travail ; ils l'occupent plus souvent qu'elles avec des activités sportives, politiques ou associatives.

225

Comment les personnes expliquent-elles leurs motifs pour un emploi à temps partiel ? Il correspondrait à un choix dû à un manque d'intérêt, à l'envie de consacrer du temps à ses propres intérêts, mais aussi parce que le travail est considéré comme trop usant pour l'exercer à plein temps. C'est ce que note une étude auprès des diplômé·e·s de la Haute école de travail social de Lausanne (Gulfi & Milani, 2023).

7.1.5. INÉGALITÉS DE GENRE DANS LES PARCOURS PROFESSIONNELS

Quel est le parcours professionnel des hommes et des femmes dans le travail social ? L'égalité d'accès à des postes à responsabilité est-elle réalisée ?

L'unique statistique nationale disponible (dont j'ai connaissance) documente le parcours professionnel cinq ans après l'obtention du diplôme HES, une courte durée. Elle montre que la proportion d'hommes occupant une fonction hiérarchique est presque deux fois plus élevée que celle des femmes dans la volée diplômée en 2010. Huit ans plus tard, la proportion des hommes et des femmes s'est rapprochée (volée

diplômée en 2018). C'est ce que montre le tableau suivant. J'ignore les raisons de cette évolution, mais on peut s'en réjouir.

Tableau 11: Proportion des employé·e·s avec une fonction hiérarchique, 5 ans après l'obtention d'un bachelor HES en travail social, hommes et femmes, volées terminant en 2010 et 2018 (OFS, 2024j)

	Cinq ans après l'obtention du diplôme, volée ayant terminé en 2010	Cinq ans après l'obtention du diplôme, volée ayant terminé en 2018
Femmes	22,2 %	23,3 %
Hommes	39,4 %	27,9 %

Néanmoins, la situation reste éloignée de l'égalité de carrière. Les hommes ont visiblement un bonus, comme le montre aussi une étude dans le canton de Berne: la direction des services sociaux est assurée par des femmes dans un tiers des cas, alors qu'elles constituent trois quarts des professionnel·le·s (Friedli, 2019).

Il convient donc de corriger le constat: le travail social n'est pas un champ professionnel féminisé, mais un champ dans lequel des femmes travaillent dans les fonctions inférieures, généralement sous la direction d'hommes.

7.1.6. MOTIVATIONS PROFESSIONNELLES

Pourquoi devenir travailleur, travailleuse sociale, et pourquoi le rester? Ce choix professionnel est-il fondé sur une vocation de type religieux, politique, humaniste ou autre? Ces questions préoccupent le champ depuis longtemps comme le montrent, par exemple, les débats autour du best-seller du psychologue et auteur allemand Wolfgang Schmidbauer (1977) qui soupçonnait un «syndrome de l'aide» chez les travailleurs et les travailleuses sociales, les thérapeutes et les soignant·e·s. L'attention portée à la motivation dans la procédure d'admission en est un autre exemple. Aujourd'hui, la question des motivations revient plus particulièrement dans le contexte de ce qu'on désigne par «pénurie de personnel qualifié» (voir le point 7.2.1). Plusieurs enquêtes auprès de candidat·e·s à la formation et de professionnel·le·s se sont intéressées aux motivations (voir l'encadré suivant).

Encadré 39: Motivations professionnelles

Services d'aide sociale, Suisse romande, la charge héroïque. Une responsable de service genevoise: «Le métier d'assistante sociale (AS) n'est pas un métier, mais une vocation, on ne l'a pas choisie par hasard. On est là pour aider. Les AS ne renverraient jamais un client, ils prennent sur eux, ils se donnent à fond.» Un de ses collègues vaudois: «Les AS sont à fond dans les situations; il faut respecter leur engagement. On ne choisit pas ce métier par hasard, on veut aider.» Des AS de Lausanne: «Cela devient un sacerdoce que de travailler dans ce service.» «J'aime mon travail, j'assure une présence sans faille. L'essentiel de mon travail ne se chiffre pas; c'est l'écoute et la discussion» (Keller & Tabin, 2002, p. 204 s.).

Diplômé-e-s de la Haute école de travail social Berne. Une enquête menée auprès de 550 diplômé-e-s de la HETS Berne (volées 1969 à 2005) montre les motivations suivantes pour le choix de la formation: elle ouvre à une diversité de champs, à la possibilité d'utiliser ses connaissances, à l'autonomie dans l'organisation du travail, à un travail exigeant en contact avec des personnes, alors que le salaire, la possibilité d'influer sur des choix politiques et les aspects scientifiques sont des motifs rarement évoqués. Pour les hommes interrogés, la sécurité de l'emploi, le revenu et les possibilités de carrière sont plus importants que pour les femmes. Pour ces dernières, le contact avec les usagers et les usagères est plus important. Un changement d'emploi est motivé par un désir de nouveaux défis et non par une insatisfaction avec l'emploi précédent ni par un salaire insuffisant (Rehberg et al., 2009).

Candidat-e-s à une formation en travail social, France. La chercheuse note que «les valeurs historiques du travail social, religieuses, politiques et militantes associées à l'État-providence semblent se transformer. [...] Ce que les candidat-e-s cherchent avant tout est «un désir d'accomplissement personnel» (Molina, 2013, p. 105).

Professionnel-le-s du travail social, Suisse. Dans le contexte des difficultés à recruter du personnel qualifié, trois études s'intéressent aux motivations (voir aussi l'encadré 42). Leurs constats se rejoignent: les personnes interrogées se déclarent plutôt satisfaites de leur travail, notamment en ce qui concerne leur autonomie, les relations avec les destinataires ou les collègues ainsi que la sécurité de l'emploi. Les principaux facteurs évoqués pour un changement de profession sont, systématiquement, les conditions de travail (charge importante, épuisement émotionnel, horaires longs, salaires modestes, absence de possibilité de carrière) et, pour certain-e-s, un manque de reconnaissance du travail (Amberg et al., 2025; Gawron, 2024; Gulfi & Milani, 2023; Huber & Giger, 2022).

Étudiant-e-s et professionnel-le-s du travail social en Suisse francophone. Une recherche auprès d'étudiant-e-s et de professionnel-le-s du travail social

montre que les étudiant·e·s ont choisi le travail social par intérêt pour le domaine et pour les multiples possibilités professionnelles. Les professionnel·le·s se disent globalement très satisfaits de leur travail. Elles et ils jugent leurs conditions de travail comme plutôt décentes, sauf la rémunération. Les deux groupes de personnes interrogées expriment des craintes prononcées de dégradation des conditions de travail (Geiser et al., 2023).

Une seule étude (services d'aide sociale) montre que la référence à la vocation n'a pas totalement disparu. Dans les autres enquêtes, les principales motivations évoquées sont le travail avec des personnes, l'autonomie et les possibilités de développer ses compétences. En négatif sont souvent notées les conditions de travail difficiles.

228 Jean-François Gaspar, travailleur social et sociologue, a traité des motivations en se demandant comment les travailleurs et travailleuses sociales tiennent, comment elles et ils survivent dans ces professions qu'il décrit comme dominées et marquées par des dilemmes, des tensions et des critiques liés aux reconfigurations de l'État social. Cet auteur a dégagé trois catégories de travailleurs et travailleuses sociales (Gaspar, 2012): les cliniques, les militant·e·s et les normatifs ou normatives. Chaque catégorie a ses propres fondements et logiques professionnels (voir l'encadré suivant).

Encadré 40: Trois catégories de travailleurs et de travailleuses sociales (Gaspar, 2012)

Les travailleurs et les travailleuses sociales cliniques entendent soulager la souffrance par la parole et l'écoute. Elles et ils considèrent la demande matérielle comme un prétexte ou un symptôme et cherchent à aller plus loin et à travailler sur les problèmes cachés en se référant à la psychologie et à la psychiatrie.

Les travailleurs et les travailleuses sociales militantes mettent en avant leur volonté de changement social, s'inscrivant dans l'héritage du mouvement ouvrier. Elles et ils visent à fournir aux usagers et usagères des outils pour comprendre leur situation et de se mobiliser contre les inégalités, cherchant à les réhabiliter dans leurs droits.

Les travailleurs et les travailleuses sociales normatives, le groupe le plus nombreux, considèrent leur travail comme un travail comme un autre, se défendent de toute vocation et estiment qu'il n'est pas de leur ressort de changer le monde. Elles et ils «font profession sans passion» et estiment que le respect des lois et des convenances est un facteur d'intégration.

7.1.7. INJONCTION À L'ENGAGEMENT POLITIQUE

Tout au long de l'histoire du travail social s'observe une injonction à l'engagement politique des professionnel·le·s. Cette exigence est tantôt justifiée par la connaissance qu'ont les professionnel·le·s des situations des personnes usagères, tantôt par la volonté d'intervenir sur les causes des problèmes sociaux ou encore par un devoir moral de solidarité. L'encadré suivant étale cette exigence au travers de deux textes de référence actuels, le Code de déontologie de l'association professionnelle AvenirSocial (AvenirSocial, 2026) et le Plan d'études cadre du bachelor des HETS romandes (HES-SO, 2020). Les deux documents sont autoréférencés dans le sens qu'ils sont validés par leur propre organisation et non par une instance supérieure.

Encadré 41 : Les travailleurs et les travailleuses sociales doivent s'engager politiquement

Code de déontologie pour le travail social en Suisse, AvenirSocial. Dans ses lignes directrices, le Code préconise la « Lutte contre les politiques et les pratiques injustes. Les professionnel·le·s du travail social s'engagent à attirer l'attention des mandants, des employeur·euse·s, des politiques, des autorités et du public sur les situations et les politiques oppressives, injustes ou préjudiciables. Tant dans le cadre professionnel qu'en tant que citoyen·ne·s, iels s'engagent pour une société démocratique et le respect de l'état de droit » (AvenirSocial, 2026, p. 18).

Plan d'études cadre 2020 du bachelor travail social HES-SO (PEC 2020). Dans son référentiel de compétence, le PEC préconise un engagement politique en des termes indirects: « Développer une pensée critique, questionner le sens de l'action sociale et proposer des modes d'intervention et de transformation sociales pertinents, créatifs et diversifiés, qui intègrent les enjeux sociaux, économiques, culturels et politiques aux niveaux local, national et international » (compétence 5, HES-SO, 2020, p. 7). La description du service social précise que les assistantes et assistants sociaux « contribuent à la mise en visibilité des problématiques sociales émergentes et favorisent la prise de conscience collective. Elles et ils participent à des actions d'information et de développement sur les plans associatif et politique avec l'objectif de trouver et/ou de construire des réponses collectives et structurelles aux problèmes individuels » (HES-SO, 2020, p. 5).

Faute de données, il n'est pas possible de documenter l'engagement politique des travailleurs et des travailleuses sociales. Mais tout d'abord: qu'est-ce qu'on

désigne par «engagement politique»? Quelle orientation les travailleurs et les travailleuses sociales donneraient-elles à leur engagement? Qui les rémunérerait pour de telles activités? Après tout, pourquoi devraient-elles s'engager politiquement? N'y a-t-il pas, parfois, confusion entre au moins trois dimensions: l'engagement professionnel impliquant un devoir d'informer les responsables pour pouvoir fournir des prestations de qualité, la défense de ses propres conditions de travail et, enfin, un engagement citoyen? Ces trois dimensions, certes articulées, concernent à mon sens l'ensemble des travailleurs et des travailleuses, et rien ne distingue à cet égard les professionnel·le·s du travail social des enseignant·e·s, des médecins, des journalistes ou des chauffeurs et chauffeuses de bus, par exemple.

230

Plusieurs auteur·e·s observent qu'il ne va pas de soi, dans les métiers de l'humain, de se positionner comme salarié·e et de revendiquer l'amélioration de ses propres conditions de travail. D'après deux auteur·e·s allemand·e·s, le travail pour autrui «contient des barrières intrinsèques s'opposant à la défense de ses propres intérêts» (Rose & Wulf-Schnabel, 2013, p. 88). L'idéologie de la centralité du relationnel au travers d'un engagement personnel fort ainsi qu'une culture professionnelle fondée sur la compréhension, la tolérance, le non-jugement et la conviction que les problèmes peuvent se résoudre par la parole (Nowak, 2013, p. 81) constituent des obstacles majeurs à la mobilisation des professionnel·le·s du travail social pour leurs propres intérêts. Pourtant, les conditions d'emploi – les conditions de production – sont déterminantes pour la qualité des prestations.

7.2. CONDITIONS DE TRAVAIL ET MARCHÉ DE L'EMPLOI

Les conditions de travail déterminent un champ d'activité à plusieurs égards. Elles marquent la qualité des prestations rendues et la satisfaction du personnel, elles influencent la réputation des professionnel·le·s et leur mobilité. Dans le champ de l'action sociale, comme ailleurs, les syndicats tentent d'améliorer les conditions de travail depuis longtemps. Plus récemment, d'autres acteurs et actrices les prennent aussi en considération. L'association professionnelle AvenirSocial a déclaré la question des conditions de travail comme thème prioritaire pour les années 2022-2024. Elle documente des actions menées en Suisse alémanique, fournit

des informations juridiques et propose des recommandations pour les organisations employeuses¹⁰. En 2025, AvenirSocial a publié un important cahier de revendications sur l'emploi et la formation (AvenirSocial, 2025). De même, des organisations d'employeurs constatent une pénurie de personnel qualifié et, avec les hautes écoles romandes, s'intéressent publiquement aux conditions de travail. Voyons ce qu'il en est.

7.2.1. MARCHÉ DE L'EMPLOI, MOBILITÉ PROFESSIONNELLE ET PÉNURIE DE PERSONNEL QUALIFIÉ

L'action sociale est un secteur qui ne connaît pas de chômage et ceci depuis de longues années. Les personnes nouvellement diplômées HES en travail social sont parmi celles avec le plus bas taux de chômage. Une année après l'obtention du diplôme bachelor, ce taux est de 1,4%, alors qu'il est de 3,9% pour les titulaires d'un master universitaire (OFS, 2024k).

231

En Suisse comme ailleurs, la mobilité professionnelle est un phénomène courant. Tous secteurs confondus, une personne sur sept a changé d'emploi en 2023, et ceci après 5,6 ans d'ancienneté en moyenne (OFS, 2024f). Du côté de l'employeur, la mobilité professionnelle est aussi appelée *turnover* ou rotation du personnel.

Depuis la pandémie de Covid-19, en Suisse, plusieurs secteurs économiques se plaignent d'un manque de main-d'œuvre qualifiée, notamment l'hôtellerie-restauration, les soins et certains secteurs techniques. Le champ de l'action sociale en fait partie. Plusieurs décisions et actions récentes ont attiré l'attention publique sur cette problématique.

Un foyer éducatif vaudois accueillant des adolescent·e·s a dû fermer ses portes durant plusieurs mois à partir de novembre 2023 en raison de sérieuses difficultés de recrutement de personnel¹¹. Des éducateurs

10 AvenirSocial (2023). Conditions de travail dans le travail social, actions possibles pour les organisations, 10 exemples concrets, <https://avenirsocial.ch/fr/brochure/arbeitsbedingungen-in-der-sozialen-arbeit-handlungsmoeglichkeiten-fuer-organisationen-10-praxisbeispiele/>

11 Bureau d'information et de communication de l'État de Vaud, 2023.

et éducatrices dans les cantons de Bâle-Campagne, Bâle-Ville, Berne et Zurich ont fait état du grand nombre de professionnel-le-s qui quittent le secteur des foyers éducatifs. Dès 2023, elles et ils ont mené des actions avec leurs organisations SSP-VPOD, Avenirsocial et Kriso¹². Enfin, dans les services sociaux, la plainte d'un fort *turnover* et la difficulté, voire l'impossibilité d'engager et de maintenir du personnel diplômé en travail social sont anciennes et elles perdurent. En 2024, la CSIAS et l'Initiative des villes ont consacré une journée d'études à la question du recrutement de personnel qualifié¹³.

Pour étayer le constat, de plus en plus insistant, d'une pénurie de personnel qualifié, les écoles et les employeurs du champ de l'action sociale ont mené plusieurs études (voir l'encadré suivant). Elles chiffrent les besoins en personnel et s'intéressent aussi aux motifs des démissions donc, en creux, aux motivations professionnelles.

232

Encadré 42: Études sur les besoins en personnel et les motifs de changement d'emploi

Une étude de 2016, mandatée par SavoirSocial, chiffre les futurs besoins en main-d'œuvre. Elle estime à 44 700 personnes le besoin de main-d'œuvre qualifiée supplémentaire nécessaire d'ici 2024 pour les trois champs étudiés (hébergement jour/nuit et services dans les champs de l'enfance et de l'adolescence, des personnes avec un handicap et des personnes âgées). Ce besoin se rapporte aux 96 900 employé-e-s actuels décompté-e-s par l'étude. Il est dû aux départs à la retraite, à la mobilité professionnelle ainsi qu'aux retards de professionnalisation (IWSB, 2016). En 2022, Sozialinfo, en collaboration avec la FHNW, mène une étude avec l'objectif de mieux comprendre les raisons qui poussent des professionnel-le-s du travail social à quitter les métiers du travail social. Parmi les principaux facteurs figurent les conditions de travail, souvent perçues comme pesantes. Beaucoup de professionnel-le-s se sentent

12 Bâle-Campagne et Bâle-Ville, octobre 2025, *Petition für gute Arbeitsbedingungen im Heim!*, <https://vpod.ch/campa/petition-arbeitsbedingungen-im-heim/#petition-unterschreiben-1>; Zurich, 2.11.2023, *Petition für gute Arbeitsbedingungen in den Kinder- und Jugendheimen*, <https://vpod.ch/campa/zh-kinder-jugendheimen/>

13 Journée d'étude CSIAS et Initiative des villes pour la politique sociale: *Sozialarbeitende gewinnen und halten*, 18.4.2024, https://skos.ch/fileadmin/user_upload/skos_main/public/pdf/veranstaltungen/2024/2024-04-18_Forum/Webflyer_2024.pdf

épuisé·e·s par une charge de travail importante, accompagnée de stress chronique et d'un fort engagement émotionnel. L'intégration des nouveaux employé·e·s n'est pas toujours adéquate, les laissant se sentir isolé·e·s ou insuffisamment soutenu·e·s. Les possibilités de progression et de développement personnel sont parfois limitées, ce qui réduit la motivation à long terme. Enfin, toujours selon cette étude, la conciliation entre le temps professionnel et le temps privé est insuffisante (Gawron, 2024; Huber & Giger, 2022).

Une enquête effectuée en 2023 auprès des diplômé·e·s en travail social de la HETSL montre que plus de la moitié d'entre eux et elles envisagent une réorientation professionnelle. Si globalement, ces personnes se déclarent plutôt satisfait·e·s de leur travail, notamment en ce qui concerne leur autonomie, les relations avec les destinataires ou les collègues ainsi que la sécurité de l'emploi, des sources majeures d'insatisfaction subsistent, principalement liées au salaire, à la reconnaissance sociale des métiers du travail social et aux perspectives de carrière. Par ailleurs, l'enquête observe le déplacement du personnel de certains secteurs (accueil résidentiel) et champs d'intervention (protection de l'enfance et handicap) vers d'autres (Gulfi & Milani, 2023).

La HES-SO a conduit, en 2023, une enquête sur les besoins du marché de l'emploi en travail social. Elle montre que plus de la moitié des institutions sondées en Suisse romande sont confrontées à des difficultés de recrutement, dont 16,3% considèrent la pénurie de main d'œuvre qualifiée comme «sévère». En 2022, ce ne sont pas moins de 277 postes mis au concours qui n'ont pas pu être pourvus (Crettaz et al., 2023).

Une étude nationale menée en 2024 sur mandat de SavoirSocial et de la SASSA auprès d'institutions du domaine social constate que l'ancienneté du personnel en place (et non celle des personnes à leur départ) est de moins de trois ans pour 39% du personnel du travail social, de trois à cinq ans pour 23% et de plus de six ans pour une part importante du personnel (38%). Le taux de rotation est de 22%, soit légèrement supérieur à celui qui vaut en moyenne suisse (15%). Les motifs les plus fréquents de quitter les professions du travail social (et pas seulement l'organisme) sont, selon les réponses recueillies, la charge de travail, les salaires et le désir de changement. Cette étude montre que 90% des offres d'emploi ont pu être occupées, mais seulement 70% dans les délais et 60% dans les délais et avec les qualifications demandées (Amberg et al., 2025, p. 80). L'étude conclut qu'il n'y a pas (encore) de pénurie, mais que la situation d'emploi est «tendue» (p. 83). Ma propre appréciation de ces chiffres est moins optimiste: si seulement 60% des postes peuvent être pourvus dans les délais et avec les qualifications requises, il y a un réel problème.

Un commentaire s'impose. La «pénurie de personnel qualifié» est ancienne et connue. Les études de SavoirSocial de 2016 (IWSB, 2016, citée ci-dessus) et celle d'AvenirSocial de 2017 (Keller, 2017) avaient déjà montré que la moitié environ des personnes engagées comme des travailleurs et travailleuses sociales ne disposaient pas d'un titre correspondant. Au vu de son histoire, je fais l'hypothèse que ce champ n'a jamais été constitué de 100 % de personnel qualifié, mais que la «pénurie de personnel qualifié» est constitutive du travail social. C'est sa visibilité et le discours à ce propos qui sont nouveaux. Ce discours est une autre manière de pointer la professionnalisation inachevée du travail social – ou peut-être de la dissimuler.

7.2.2. LES SALAIRES

234 Un salaire n'est jamais «objectif» mais il exprime la valeur attribuée au travail et un rapport de force entre l'organisation employeuse et employé·e, collectivement mais aussi individuellement. Il n'en va pas autrement dans le travail social.

Quels sont les salaires pratiqués dans ce champ? Si la question est simple, la réponse ne l'est pas.

Le Salarium de l'OFS¹⁴ s'offre comme source d'information. Il confirme ce que documentent toutes les enquêtes sur les salaires: en Suisse, dans tous les secteurs économiques, les salaires sont plus élevés dans certaines régions (par exemple à Zurich) que dans d'autres (par exemple au Tessin); les salaires augmentent avec le niveau de formation, la responsabilité hiérarchique et l'ancienneté; la nationalité suisse fonde des salaires plus élevés et les femmes gagnent des salaires plus bas que les hommes (elles gagnent en moyenne 16,2 % de moins

14 Le Salarium est un calculateur statistique de salaires de l'OFS pour un poste de travail donné situé dans une région, une branche économique et un groupe de professions selon un profil personnel (âge, genre, nationalité, années d'expérience, formation). Il fournit des estimations basées sur l'Enquête suisse sur la structure des salaires (ESS) de 2022. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/travail-remuneration/salaires-revenus-cout-travail/structure-salaires/salarium.html>

que les hommes¹⁵). Toutes ces différences valent dans l'ensemble des secteurs économiques, sans spécificités dans le domaine du travail social. Or, l'outil Salarium ne permet pas de connaître le salaire pour une profession donnée dans tel champ et tel canton, les critères étant trop larges (région, secteur économique, regroupement de plusieurs groupes de professions). Il en va de même du calculateur de salaire de l'Union syndicale suisse, construit selon les mêmes critères, trop larges pour notre propos.

La seule possibilité est alors de mener un sondage auprès de quelques employeurs en demandant les salaires préconisés par leurs règlements. Nous¹⁶ avons choisi de grands employeurs (les États de Berne et de Genève, les Villes de Bienne et de Genève) et les professions pour lesquelles existent des formations. Il aura fallu de nombreux contacts personnalisés pour obtenir les informations. Elles sont d'une autre nature que celles fournies par les calculateurs de salaire précités: si les calculateurs se fondent sur les salaires réellement versés (comprenant les variations selon l'âge, le genre, la nationalité, les formations continues et les tâches particulières), ceux indiqués par les employeurs sont les salaires standard prescrits par les règlements et les grilles salariales. Les calculateurs révèlent les différences et discriminations réelles, ce qui n'est pas le cas dans les règlements, toute discrimination étant interdite.

235

Les données recueillies montrent de grandes différences (voir le tableau suivant). Certains employeurs versent des salaires identiques à plusieurs métiers du travail social de différents niveaux de formation (Ville de Bienne et canton de Genève), alors que d'autres les différencient (canton de Berne). Les critères qui déterminent les salaires sont divers: dans le canton de Berne, l'âge et la formation sont déterminants, alors qu'à Genève (Ville et canton), la formation détermine le salaire. Dans nos exemples, la formation master (consécutif) ne donne pas (encore) lieu à une classification supérieure.

15 Bureau fédéral de l'égalité (2023). Les écarts salariaux entre les femmes et les hommes, <https://www.ebg.admin.ch/fr/les-raisons-des-ecarts-salariaux-entre-les-femmes-et-les-hommes>

16 Je me réfère au travail fait par AvenirSocial (Naef & Keller, 2025, p. 37).

Tableau 12: Salaires préconisés par les règlements. Employé·e de 35 ans, sans fonction hiérarchique, sans formation complémentaire, 5 ans d'expérience, horaire de travail normal à plein temps. Salaire de base mensuel brut 2025, en francs, versé 13 fois par an, sans allocations ni indemnités¹⁷

Diplôme	Fonction	Canton de Berne, administration cantonale ¹⁸	Ville de Bienne, administration municipale ¹⁹	Canton de Genève, administration cantonale + parapublic ²⁰	Ville de Genève, Secteur enfance ²¹
AFP	ASA	4659 à 5400	4397 à 4883	5393	
CFC	ASE	5323 à 6170	4883 à 5385	5880	4952 à 5627
ES	Éducateur ou éducatrice de l'enfance	5323 à 6170	5385 à 5935	5880	6002 à 6821
	Éducateur ou éducatrice sociale	6298 à 7230	6233 à 7550	7328	
	Maître ou maîtresse socioprofessionnelle			7012	
Bachelor HES	Éducateur ou éducatrice sociale	6598 à 7648	6233 à 7550	7328	
	Assistant ou assistante sociale	7654 à 8872	6233 à 7550	7328	
	Animateur ou animatrice socioculturelle		6233 à 7550	7328	

Master HES	Éducateur ou éducatrice sociale	6598 à 7648	6233 à 7550	7328
	Assistant ou assistante sociale	7654 à 8872	6233 à 7550	7328
	Animateur ou animatrice socioculturelle		6233 à 7550	7328

17 Salaires resp. fourchettes des salaires en début de carrière. Nous n'avons pas relevé les évolutions des salaires en cours de carrière.

18 Les directions peuvent fixer les salaires à l'intérieur de la fourchette notamment en fonction de l'âge. Indications fournies sur demande par l'Office du personnel du canton de Berne, 9.12.2024, sur la base du Tableau des classes de traitement 1.01.2025 personnel cantonal.

19 Les directions peuvent fixer les salaires à l'intérieur de la fourchette. Indications fournies sur demande par le Département du personnel de la Ville de Bienne, 27.01.2025, sur la base de la liste des salaires dès le 01.01.2025. Le tableau de la classification des fonctions – plan de classement – description des fonctions-types du 10.10.2012 est un document interne non accessible au public.

20 Informations disponibles sur l'Internet: Catalogue des fonctions, <https://www.ge.ch/dossier/travailler-etat/nous-rejoindre/nos-conditions-emploi#edg-1536314918900>; Échelle des traitements 2024 toujours valable en 2025, <https://www.ge.ch/document/16549/telecharger>; CCT Agoeer 2023, https://www.agoeer.ch/wp-content/uploads/2023/07/cct_agoeer_2023_signee.pdf; Compléments demandés au SSP Genève le 14.01.2025.

21 Le premier montant s'applique aux structures avec ouvertures restreintes, le deuxième avec ouverture sur journée entière et toute l'année. Informations disponibles sur l'Internet fournies par sur la base de la CCT Convention collective de travail du personnel des structures d'accueil de la petite enfance Genève du 1.01.2022 et des échelles de traitements 2024 – Structures d'accueil de la petite enfance à prestations restreintes et élargies.

L'accès aux informations salariales est aisé à Genève (tout est accessible sur l'Internet), alors qu'il faut les demander dans le canton de Berne. Dans le canton de Genève, le salaire est déterminé par une échelle de traitement qui fixe un montant, alors que dans le canton de Berne, il se négocie dans une fourchette.

S'agit-il de salaires élevés, moyens, bas? Mettons-les en perspective avec le salaire médian²², tout en rappelant que les salaires du tableau ci-dessus sont ceux en début de carrière, susceptibles d'augmenter. En 2022 (derniers chiffres disponibles), en Suisse, le salaire médian pour les personnes sans fonction de cadre est de 6165 francs (5944 pour les femmes, 6305 pour les hommes)²³. Les salaires des exemples se situent – pour les formations tertiaires – en dessus du salaire médian suisse des salarié·e·s sans fonction de cadre. Ils sont nettement plus bas pour l'éducation de l'enfance.

238

Un salaire peut évoluer en cours de carrière en fonction de l'expérience, des tâches et des formations ou encore du renchérissement. Rappelons par ailleurs que le salaire n'exprime qu'une partie des conditions d'emploi: la durée de l'horaire hebdomadaire et des vacances, la rémunération pour des horaires irréguliers ou de nuit, la protection en cas de maladie et d'autres absences, la participation à des formations ou encore les assurances vieillesse sont des éléments tout aussi déterminants.

Les exemples recueillis m'inspirent deux réflexions. Premièrement, il n'est pas simple de connaître les salaires. La transparence n'est de loin pas acquise. Les salaires divergent selon l'employeur, le secteur, les diplômes et la négociation entre employeur et employé·e. La marge de négociation est particulièrement visible dans le canton de Berne. Deuxièmement, on pourrait penser que l'égalité de genre soit acquise dans ce champ où les femmes ont toujours été majoritaires. Or, si des inégalités de carrières peuvent se documenter, nous n'avons pu observer

22 La médiane est la valeur centrale: la moitié (des salaires) est supérieure, l'autre moitié inférieure.

23 Salaire brut standardisé, mois d'octobre, personnes sans fonction de cadre, secteur privé et public, toutes divisions économiques (OFS, 2024c).

des inégalités de salaire avec les données recueillies. Les règlements sont neutres en termes de genre, ce qui est précieux. Ils n'empêchent pas que des inégalités s'insinuent par la prise en compte (ou non) des années d'expérience, de formations complémentaires, du taux d'activité, de responsabilité pour des tâches particulières, notamment. Ainsi, les inégalités entre les salaires des hommes et des femmes dans le travail social sont plus que vraisemblables. Il n'y a aucune raison de penser le travail social comme une exception à cet égard.

7.2.3. LA CHARGE DE TRAVAIL, UN PROBLÈME LANCINANT

La charge de travail exerce une influence majeure sur la qualité des prestations, sur la santé du personnel et, au bout du compte, sur l'efficacité et la légitimité du travail. Dans les métiers de l'humain, la ressource temps des professionnel·le·s constitue l'un des facteurs de production essentiel. Depuis longtemps, la question de la charge de travail a été identifiée comme un problème, plus particulièrement en service social. J'ai présenté, au point 5.3.3, différentes modalités tentant de maîtriser le problème de la charge. La question reste d'une brûlante actualité. Elle est notamment posée dans le contexte de ce qui se nomme la pénurie de personnel qualifié. L'encadré suivant présente quelques témoignages à travers les décennies.

239

Encadré 43: Charge de travail, service social (témoignages)

Le directeur de l'Office cantonal des mineurs de La Chaux-de-Fonds, 1957: «Dans le domaine social, chacun se plaint d'être surchargé. [...] Les services sociaux sont trop souvent surchargés. Les cas sont si nombreux qu'on ne peut les traiter en profondeur. [...] Nous manquons de temps pour résoudre à fond les problèmes posés par chaque cas. Nous sommes le plus souvent dans l'obligation d'intervenir quand des faits graves se passent, alors qu'une action préventive aurait pu éviter le pire» (Keller & Tabin, 2002, p. 45).

Une responsable valaisanne, 2002: «Les AS se plaignent depuis toujours d'avoir trop de travail, et ce, depuis 30 ans. Une grande partie de la surcharge est subjective: c'est-à-dire tout ce qui concerne les limites émotionnelles des AS, leur sentiment de débordement, leur trop grande implication, leur conviction d'être la seule solution pour

les personnes qui sont en difficulté. Les AS doivent avoir beaucoup de travail, sinon ils fouillent (voire fouinent) trop dans la vie des gens qui eux, ne demandent pas à être envahis» (Keller & Tabin, 2002, p. 205).

Une étude menée en 2011 dans 19 services d'aide sociale observe un nombre de dossiers par assistant·e social·e à plein temps entre 84 et 248 pour une norme de service entre 75 et 100 dossiers (Rimmele & Näpfl, 2011, p. 21, 25).

Un conseiller social de l'enseignement postobligatoire genevois, 2013 : «Si on n'a pas le temps, on donnera l'adresse et il ira ou il n'ira pas. Ce n'est alors pas le même travail. Si on a ce souci d'éviter les ruptures et de travail bien fait, il faut les moyens. Parfois, on n'a pas les moyens d'aller jusqu'au bout de ce qu'on souhaiterait faire» (Kaiser & Rastoldo, 2013, p. 38).

7.3. ORGANISATIONS ET ACTIONS COLLECTIVES

240

Quelles organisations se préoccupent des conditions de travail dans le domaine du travail social ? Que font-elles exactement, et comment le font-elles ?

7.3.1. ORGANISATIONS SYNDICALES ET PROFESSIONNELLES

Quelles organisations collectives se sont données les travailleurs et travailleuses sociales pour intervenir sur leurs conditions de travail ? Ces organisations – des syndicats et des associations professionnelles –, en représentant les intérêts de leurs membres, défendent toujours, dans le même temps, leurs idées et les conceptions du travail qui leur semblent souhaitables. Ces organisations contribuent, de plus, à la visibilité du groupe professionnel et elles favorisent l'identité professionnelle. Elles sont à ce titre constitutives de la professionnalisation.

Comment se caractérisent un syndicat et une association professionnelle ? Elles ont en commun de regrouper les salarié·e·s d'un secteur donné et de défendre leurs intérêts, leurs conditions de travail et leurs conceptions quant au travail fourni. Robert Fluder (1996, p. 10 s., p. 469) les distingue de la manière suivante : un *syndicat* regroupe l'ensemble des salarié·e·s d'un secteur donné (syndicat de branche ou

d'industrie) indépendamment de leurs professions et de leur statut. Ses activités principales sont ciblées sur les rapports économiques entre employeurs ou employeuses et employé·e·s: protection des salarié·e·s, négociations salariales et de conventions collectives, retraites, etc.). La plupart des syndicats suisses sont fédérés dans une organisation nationale (Union syndicale suisse et Travail.Suisse, notamment). Une *association professionnelle*, en revanche, réunit les titulaires d'une seule profession et se charge prioritairement de la politique professionnelle et statutaire (formation, reconnaissance, déontologie, etc.). Les associations professionnelles sont plus rarement regroupées dans une fédération nationale.

Une affiliation aux deux types d'organisations est possible. Dans le champ de l'action sociale comme ailleurs, syndicats et organisations professionnelles collaborent souvent, mais se trouvent aussi en concurrence. Les syndicats reprochent parfois aux associations professionnelles leur vision corporatiste, c'est-à-dire leur focalisation sur la défense des intérêts d'un seul groupe professionnel.

241

Dans le champ du travail social, deux organisations – un syndicat et une association professionnelle – sont actives à l'échelle nationale²⁴. S'y ajoutent cinq associations professionnelles cantonales et dix associations professionnelles sectorielles (selon mes informations). L'encadré suivant les présente.

Encadré 44: Les organisations des travailleurs et travailleuses sociales

Deux organisations nationales

AvenirSocial Suisse, l'association professionnelle suisse du travail social, a été fondée en 2005 à la suite de fusions de plusieurs associations locales et sectorielles dont la plus ancienne est la *Vereinigung der Fürsorgerinnen Zürich* fondée en 1921. Sont admis comme membres de plein droit les travailleurs et travailleuses sociales diplômées de niveau tertiaire. Quant au syndicat des services publics SSP-VPOD, il regroupe

²⁴ Il existe, de plus, des syndicats nationaux ou cantonaux qui ne représentent pas spécifiquement les professionnel·le·s du travail social ni les salarié·e·s du service public, raison pour laquelle je ne les répertorie pas.

les salarié·e·s exerçant les divers métiers présents dans la fonction publique, dont les travailleurs et travailleuses sociales.

Cinq organisations professionnelles cantonales

Association neuchâteloise des travailleurs et travailleuses en éducation Sociale (ANTES); *Associazione ticinese lavoro sociale* (ATLaS); Association valaisanne du travail social (AVALTS) qui regroupe divers métiers du travail social de divers niveaux de formation, à l'exception des assistantes sociales; Association des travailleurs socioprofessionnels fribourgeois (ATSF); Association fribourgeoise pour l'animation socio-culturelle (AFASC).

Dix organisations professionnelles sectorielles

Association faîtière suisse pour l'animation socioculturelle enfance et jeunesse (AFAJ); Association professionnelle de coaching, supervision et conseil en organisation (BSO); Association suisse pour le travail social en lien avec la santé (SAGES); *Berufsverband Fachperson Betreuung* (assistant·e socio-éducatif·ve) (BVFB); *Fachverband Sozialpädagogische Familienbegleitung Schweiz* (SPF); Fédération suisse des animatrices de groupes de jeux (FSAJ); *Forum für kritische Soziale Arbeit* (Kriso); *Schulsozialarbeitsverband* (SSAV) (en Suisse alémanique uniquement); *Schweizerischer Berufsverband Sozialbegleitung* (diplôme ou brevet fédéral) (SBSB); *Verband Arbeitsagogik Schweiz* (maîtrise socioprofessionnelle, école supérieure ou diplôme fédéral) (VAS).

242

7.3.2. LES CONVENTIONS COLLECTIVES DE TRAVAIL (CCT)

En Suisse, l'employeur est libre, dans le cadre du respect des lois, de fixer les conditions d'emploi telles que le temps de travail, le salaire, les vacances, la formation continue, etc. Dans les services publics, elles sont généralement fixées par des lois, des règlements et des échelles de traitement. Certains organismes non publics (associations, fondations, organismes à but lucratif), et notamment ceux désignés comme « parapublics » car assurant des fonctions déléguées par l'État, se réfèrent, plus ou moins, aux normes valant dans les services publics. Dans d'autres organismes non publics, les conditions de travail sont régies par des conventions collectives de travail (CCT)²⁵.

²⁵ En 2021, en Suisse, les CCT couvrent près de 2160000 de salarié·e·s, soit 42% de l'ensemble des personnes actives (OFS, 2024b).

Celles-ci sont négociées entre les organisations d'employeurs et celles des employé·e·s (les «partenaires sociaux»). Selon les rapports de force en présence, elles sont plus favorables aux employeurs ou aux employé·e·s.

Qu'en est-il dans le champ de l'action sociale ?

Nous avons connaissance de l'existence de 53 CCT en vigueur dans le champ de l'action sociale en Suisse (Naef & Keller, 2025, liste p. 55 s.). Elles sont davantage répandues dans les cantons latins (25 CCT) qu'en Suisse alémanique (20 CCT). À ces 45 CCT cantonales s'ajoutent huit conventions supracantonales ou nationales. L'étendue des CCT est variable: certaines couvrent un seul organisme, d'autres un type d'organismes dans une commune (par exemple les crèches), alors que certaines s'appliquent à un champ professionnel entier (par exemple l'animation socioculturelle). Certaines CCT protègent seulement les professionnel·le·s du travail social, tandis que d'autres couvrent l'ensemble du personnel, y compris les cadres.

243

Ces CCT ne tombent pas du ciel. Elles sont le résultat d'un engagement constant et perspicace des salarié·e·s et de leurs organisations, au moyens d'innombrables séances et mobilisations. Dans l'action sociale, le syndicat des services publics SSP-VPOD est déterminant (il a (co-)signé 49 des 53 CCT) et AvenirSocial Vaud en a (co-)signé quatre.

7.3.3. AUTRES ACTIONS POUR AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Quelles autres actions, en plus de la négociation des CCT, s'observent dans le domaine du travail social ? Les travailleurs et les travailleuses sociales se positionnent-elles et ils comme des salarié·e·s ? À défaut d'études systématiques sur le sujet, je me réfère à mes archives personnelles, nécessairement incomplètes. L'encadré suivant présente quelques exemples. À noter que ces actions lient généralement la lutte pour de meilleures conditions de travail à celle pour de meilleures prestations au public.

Encadré 45: Actions de travailleurs et travailleuses sociales concernant leurs conditions de travail (exemples)

244

Augmentations salariales. Canton de Genève, 1979. Les travailleurs et travailleuses sociales débrayent pour demander une meilleure classification de leur fonction; Canton de Vaud, 2008. Dans le cadre de la proposition de l'État d'une nouvelle classification salariale (Decofsysrem), les travailleurs et travailleuses sociales de l'Office du tuteur général font grève pour une augmentation de salaire (*Le Courrier*, 31.1.2008); Canton de Genève, 2013. Les animatrices et animateurs socioculturels s'opposent à la dévaluation de leur fonction dans le contexte de nouvelle grille salariale à l'État de Genève (projet SCORE) (*Le Courrier*, 30.6.2015).

Secteur social parapublic vaudois soumis à la CCT idoine. Les Assises du social, organisées le 24 novembre 2023 par la Commission paritaire professionnelle et la HETSL, élaborent une série de mesures pour améliorer les conditions de travail (horaires, salaires, etc.) et la formation dans le secteur social (stationnaire et ambulatoire). Une contribution cantonale de 15 millions de francs est attribuée²⁶ dans un premier temps, et 24 millions supplémentaires en août 2024²⁷. Ces montants seront remis en cause dans le cadre des mesures d'économie annoncées en octobre 2025.

Éducation (foyers). Cantons de Zurich, Berne, Bâle-Campagne et Bâle-Ville, depuis 2023. Voir le point 7.2.1.

Protection de l'enfance et de l'adulte, Suisse romande. Plusieurs actions sont menées dans les cantons romands pour obtenir des moyens à la hauteur des besoins, tant dans les services de protection que dans les foyers où il manque un grand nombre de places. À Genève, entre 1998 et 2013, se dérouleront cinq débrayages dans les services chargés de la protection des mineurs et des adultes dénoncent une surcharge de travail. Le personnel demande des effectifs supplémentaires et une revalorisation salariale. Débrayages en 1998, 1999, 2007, 2010, 2013 (archives personnelles). Dans le canton de Fribourg, les assistantes et assistants sociaux, après des actions infructueuses depuis 2019, font grève en 2023 pour obtenir une augmentation des postes

26 HETSL (2023, 24 novembre). *Cahier des Assises de la CCT-Social*. https://cct-social-vaud.ch/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2023/11/231121-18h_CahierDesAssises-PROD-1.pdf

27 Pizzolato, L. (2025, 24 janvier). Pour un secteur social plus juste. *Services publics*, 1, p. 5.

conformément aux recommandations de la COPMA, avec le soutien du SSP-VPOD²⁸.

Services sociaux, Suisse. Depuis longtemps, des assistantes et assistants sociaux dénoncent une charge de travail trop lourde, et pointent le sentiment d'effectuer un mauvais travail. Depuis l'étude pionnière de Ruth Brack en 1984 sur la charge de travail, en passant par le management des cas en Suisse alémanique dans le contexte de la «nouvelle gestion publique» (voir le point 5.3.3), le personnel a mené de nombreuses actions notamment dans les grands services sociaux genevois pour demander des postes supplémentaires (Keller, 2024; Keller & Tabin, 2002).

En filigrane de ces actions se posent des questions importantes. Quels sont les objectifs concrets et réalistes du travail social? Quelles tâches sont attribuées aux professionnel-le-s? Quand leur travail est-il accompli? Ces questions ne sont guère mises en mots ni débattues.

245

7.4. SYNTHÈSE DU CHAPITRE. DES EMPLOIS MARQUÉS PAR LA DIVISION SEXUÉE DU TRAVAIL

Ce chapitre brosse le portrait des travailleurs et des travailleuses sociales. Il montre que leur nombre ne cesse d'augmenter puisqu'il a passé de 17 000 en 1990 à 76 000 en 2022. On compte parmi ces professionnel-le-s une majorité de femmes et une minorité de personnes sans passeport suisse. Les femmes y travaillent à temps partiel bien plus souvent que les hommes. Elles accèdent moins souvent qu'eux aux postes à responsabilité. Les salaires sont difficiles à connaître mais semblent se situer, pour les formations du degré tertiaire, en dessus du salaire médian. La charge de travail est réputée lourde, notamment en service social, et les longs horaires pour des équipes sous-dotées dans le secteur résidentiel pèsent sur la qualité des prestations et sur

²⁸ *Services publics* (2024). Protection de l'enfance: le personnel en Suisse romande tire la sonnette d'alarme. *Services publics* 25.9.2024, <https://ssp-vpod.ch/news/2024/protection-de-lenfance-le-personnel-en-suisse-romande-tire-la-sonnette-dalarme/>; *Services publics* (2024). «Porter la voix de ces enfants». *Services publics*, 8.11.2024, p. 10, <https://ssp-vpod.ch/news/2024/porter-la-voix-de-ces-enfants>

la satisfaction des professionnel-le-s. Des conditions de travail difficiles sont souvent citées pour expliquer l'actuel constat d'une pénurie de personnel qualifié. Or, cette pénurie est ancienne et systémique puisque, depuis les premières statistiques dont j'ai connaissance et jusqu'à aujourd'hui, seule environ la moitié des personnes engagées dans une fonction du travail social (55 % en 2022) dispose d'un diplôme en travail social.

Le portrait dressé dans ce chapitre montre à quel point ce champ est marqué par la division sexuée du travail. Les travailleurs et les travailleuses sociales effectuent des tâches socialement nécessaires et reconnues vu que leur nombre ne cesse d'augmenter. Or, ces professionnel-le-s peuvent œuvrer sans formation spécifique, à temps partiel, sans accéder à des postes à responsabilité et sans que les ressources ne soient nécessairement adaptées aux mandats – un ensemble de caractéristiques spécifiques aux activités attribuées aux femmes, autant dans la sphère privée que professionnelle.

246

POUR APPROFONDIR

AvenirSocial. (2025). *Un travail social qui mérite mieux! Revendications pour de meilleures conditions de formation et de travail dans le travail social*. AvenirSocial. <https://avenirsocial.ch/fr/blog/un-travail-social-qui-merite-mieux-revendications-pour-de-meilleures-conditions-de-formation-et-de-travail-dans-le-travail-social/>

Gaspar, J.-F. (2012). *Tenir! Les raisons d'être des travailleurs sociaux*. La Découverte.

Rose, B., & Wulf-Schnabel, J. (2013). Von der Schwierigkeit, die Lohnarbeitsverhältnisse zum Thema zu machen. *Soziale Arbeit als Lohnarbeit. Widersprüche*, 128, 87-109.

CHAPITRE 8

LA DISCIPLINE TRAVAIL SOCIAL

Dans les chapitres précédents, le travail social a été traité en tant que pratique intégrée dans les politiques publiques et délivrant à ce titre certaines prestations. J'ai également abordé la formation et l'emploi et discuté la question de savoir quels métiers sont considérés comme faisant partie du travail social. Il s'agit maintenant d'aborder le travail social dans sa dimension plus théorique: les théories du travail social, sa scientificité, ses recherches. Je regroupe ces aspects sous le vocable de discipline, c'est-à-dire un champ dans lequel se construisent des connaissances et se transmettent des savoirs spécifiques. Le thème pointe la place du travail social dans le monde de la science et sa reconnaissance, dans les institutions académiques (universitaires), comme un champ spécifique.

247

La question de la discipline travail social peut paraître abstraite et déconnectée des préoccupations d'une partie des professionnel-le-s. Elle fait l'objet de controverses, en Suisse comme ailleurs. Considérer le travail social comme une discipline, n'est-ce pas le dénaturer, n'est-ce pas ignorer ou dévaloriser les savoirs pratiques, n'est-ce pas l'écraser par des théories abstraites et inefficaces? À l'inverse, *ne pas* considérer le travail social comme une discipline, n'est-ce pas renoncer à le penser, à le renouveler, et n'est-ce pas prendre le risque d'une non-reconnaissance de ce champ? Quelle est cette discipline et quelles sont les théories du travail social? Qu'en est-il de la relation entre ce que l'on nomme respectivement la théorie et la pratique?

Voilà les questions abordées dans ce chapitre. Nous allons voir que, en traitant de discipline, les aspects discutés tout au long de ce livre

refont surface: la difficile délimitation du travail social, sa multiplicité, sa spécificité incertaine et, partant, sa reconnaissance peut-être insuffisante – un sort que le travail social partage cependant avec bien d'autres champs.

Commençons par préciser les termes selon le dictionnaire. Le *Grand Robert* définit une *discipline* comme «une branche de la connaissance, des études». La *science* désigne «un ensemble de connaissances, de travaux d'une valeur universelle, ayant pour objet l'étude de faits et de relations vérifiables, selon des méthodes déterminées». Une *théorie* désigne, quant à elle, «un ensemble organisé d'idées, de concepts abstraits appliqué à un domaine particulier» (Rey, 2025).

248 Ces notions se trouvent parfois complexifiées – si ce n'est brouillées – par l'ajout de qualificatifs: une théorie pratique, une science de l'action, la recherche appliquée. Comme s'il existait, quelque part, dans les sciences sociales, une théorie théorique, une science détachée de l'action, une recherche fondamentale, et qu'il fallait légitimer le fait de ne pas en être. N'est-il pas, au contraire, courant de se revendiquer d'une théorie, ou d'une science? Il suffit de penser aux sciences administratives, infirmières, mécaniques... Des controverses méthodologiques et politiques nourrissent ces questionnements et, comme le dit Stéphane Rullac, «se cristallisent autour d'enjeux relatifs à une lutte entre les champs des sciences sociales et celui du travail social, dans le cadre d'une réactivation de la dichotomie entre savoir universel théorique et savoir situé pratique» (Rullac, 2011b, p. 111).

Le chapitre est organisé en trois parties. La première partie aborde la question des théories et de la science du travail social.

La deuxième partie traite de la recherche dans le champ du travail social et de la reconnaissance de la discipline travail social.

La troisième partie traite du débat entre ce qu'il est convenu de désigner respectivement comme théorie et comme pratique.

8.1. THÉORIES ET SCIENCE DU TRAVAIL SOCIAL

Dès ses débuts et tout au long de l'histoire du travail social, ses acteurs et actrices se sont penché·e·s sur le caractère scientifique et sur la théorie (ou les théories) du travail social, s'efforçant de conférer de la cohérence et de la légitimité à ce champ et de le distinguer de la charité et de l'entraide spontanée. Leur démarche visait également à rendre le travail social enseignable. Les pionnières Jane Addams et Mary Richmond aux États-Unis, Alice Salomon en Allemagne, Ilse Arlt en Autriche et bien d'autres ont affirmé la scientificité du travail social et construit des théories sur cette profession. Les acteurs et actrices contemporain·e·s poursuivent la démarche, comme nous le verrons au travers de trois exemples.

Pour Stéphane Rullac, une science du travail social reste à construire (2012) pour sortir ce champ professionnel d'un impensé source d'inefficacité. Trois modalités de recherche peuvent y contribuer : une recherche *sur*, *en* ou *pour* le travail social (Rullac, 2011b, p. 111 et 126).

249

Peter Sommerfeld et Pascal Amez-Droz, chercheurs à la FHNW, observent, en 2015, « une activité de recherche impressionnante et large, mais dispersée en études sectorielles et qui ne vise guère la construction théorique » (Sommerfeld & Amez-Droz, 2015, p. 412).

Elena Wilhelm, également chercheuse à la FHNW, estime que la scientificité du travail social ne se distingue pas fondamentalement de domaines tels que la pédagogie, le droit ou la théologie, toutes disciplines ancrées dans la pratique. Pour Wilhelm, la construction de théories est laborieuse et compliquée dans tous les champs et il convient, écrite, de travailler à l'aide de concepts, de références et de méthodes de recherche disponibles dans les sciences humaines et sociales sans ambitionner de révolutionner la science. Chercher à construire une grande théorie générale du travail social qui engloberait absolument tous ses aspects lui semblerait particulièrement inapproprié, car aucune théorie dans aucun champ ne peut le décrire, l'analyser et l'expliquer dans sa totalité, et en même temps fonder et légitimer les interventions, leur contexte, les références, tout en assurant la réflexivité sur le champ lui-même (Wilhelm, 2006, p. 42). Chacun de ces aspects

nécessite, selon elle, une (ou plusieurs) théorie(s) spécifique(s).

Quelles sont donc les théories du travail social ? Tenter de les présenter en détail ne me semble ni possible ni pertinent. Aussi me limiterai-je à indiquer trois manières de les systématiser (voir l'encadré suivant). Elles rendent compte de la richesse des travaux théoriques.

Encadré 46: Trois exemples de systématisations des théories du travail social

Michael May (2013), Université de Francfort (Allemagne), distingue cinq groupes de théories en travail social qu'il appelle des modèles de pensée (*theoretische Ansätze*): a) un groupe fondé sur la vie quotidienne (*Lebenswelt*), b) fondé sur les théories des professions, c) fondé sur l'approche systémique, d) fondé sur l'analyse de discours (linguistique) et e), un groupe fondé sur la psychanalyse.

Malcolm Payne (2005), Université de Manchester (Royaume-Uni), en s'inspirant de Dominelli (2002), distingue trois groupes de théories du travail social correspondant, dans leur idée-force, à trois options politiques: a) les théories réflexives-thérapeutiques visent la transformation de l'individu et son épanouissement dans les conditions qui sont les siennes dans une société donnée. Elles sont dites réflexives car elles impliquent l'adaptation réciproque entre destinataire et travailleur ou travailleuse sociale. L'orientation politique est celle de la social-démocratie. Payne classe quatre théories dans ce groupe: Théories psychodynamiques; Humanisme, existentialisme et spiritualité; Psychologie sociale et constructivisme; Interventions de crise. b) Les théories socialistes-collectivistes ou de transformation visent la justice sociale, l'égalité et des transformations de la société comme préalables à l'amélioration de la situation des groupes opprimés. Elles s'inscrivent dans une politique socialiste. Payne classe quatre théories dans ce groupe: Perspectives critiques (*radical social work*); Théories féministes; Théories antidiscriminatoires et de l'oppression (perspective culturelle, ethnique); *Empowerment* et représentation (*advocacy*). c) Les théories individualistes-réformistes comprennent le travail social comme une contribution au maintien de l'ordre social au travers de prestations ciblées permettant à l'individu de répondre aux lois du marché. Elles s'inscrivent dans une politique libérale. Payne classe quatre théories dans ce groupe: Modèles centrés sur la tâche; Théories cognitivo-behavioristes; Théories systémiques et écologistes; Développement communautaire.

Jean-Pierre Tabin (2015b), HETSL (HES-SO), distingue trois positions quant à la théorie en travail social dans les régions francophones: 1) la théorie est pensée comme extérieure au travail social; 2) la théorie est pensée comme interne et se construisant à partir des pratiques professionnelles; 3) la logique utilitaire des deux modèles précédents est renversée. L'opposition est alors située non pas entre théorie et pratique, mais entre théorie et empirie.

8.2. RECHERCHE ET DISCIPLINE – LE CONTEXTE INSTITUTIONNEL

8.2.1. LA RECHERCHE

Aujourd'hui, la nécessité de la recherche dans le champ du travail social – diversifié, mouvant, croissant – ne fait plus de doute. Encore faut-il savoir qui doit et peut mener cette recherche, sur quels objets elle porte et quelles ressources elle mobilise. La recherche vise la découverte de connaissances nouvelles. Elle permet une meilleure compréhension des phénomènes, une interrogation des pratiques et, dans les mots de la HES-SO, l'innovation et la création orientées vers la pratique (HES-SO, 2025). La recherche nourrit la formation de base et continue, elle permet le développement des pratiques et de l'organisation de l'action sociale.

251

La recherche se pratique au moins depuis les années 1970 dans les écoles de travail social, essentiellement dans les plus grandes d'entre elles. Elle a pris un formidable essor à la faveur du passage au statut de HES et figure désormais au nombre de leurs missions légales. Cette mission est spécifique aux hautes écoles et les distingue des écoles du niveau tertiaire B. Pour promouvoir cette nouvelle mission dès la création des HES, la recherche a bénéficié d'un soutien spécifique entre 1999 et 2011: l'action *Do-Research!* du FNS (et de la Commission pour la technologie et l'innovation (CTI) jusqu'en 2003). Cette action a soutenu 78 projets dans la «discipline travail social» (*sic*), soit près d'un tiers de tous les projets (302) menés dans sept disciplines différentes¹.

1 FNS Info Print 13, juin 2011, p. 2.

Depuis, la recherche n'a cessé de se développer dans les HETS. Le nombre de projets de recherche est impressionnant. Fin septembre 2025, un total de 106 projets sont en cours dans trois HETS romandes². La recherche implique un personnel formé en la matière, des cahiers des charge qui intègrent la recherche ainsi que des structures organisationnelles et des collaborations spécifiques. Des débats, voire des conflits sont inévitables quant à décider de l'allocation des ressources (à la recherche ou à d'autres tâches?) ou quant au prestige procuré par les différents types d'activités.

Les recherches sont financées notamment par les budgets des HES elles-mêmes, par le FNS, par des instances européennes et par diverses institutions et collectivités. Certains travaux mandatés par des collectivités publiques ou diverses organisations figurent sous la catégorie de *prestations de service*, le quatrième mandat des HES qu'est le développement.

252

Les activités de recherche donnent lieu à des publications. Les deux grandes écoles de travail social romandes, Genève et Vaud, ont fondé dans ce but des maisons d'édition, les Éditions IES et les Éditions EESP (aujourd'hui Éditions HETSL). Dans ces éditions et ailleurs, pour la seule année 2014, on dénombrait au sein du Domaine travail social de la HES-SO (qui englobe les quatre HETS romandes) 85 publications scientifiques et 61 dans des journaux professionnels (Conseil de domaine Travail social, 2015, p. 7). Pour 2024, les sites de trois HETS romandes affichent un total de 235 publications³.

Les thématiques des recherches sont multiples. Elles focalisent, selon le projet et son orientation géographique, institutionnelle ou temporelle, sur des politiques sociales, des populations spécifiques, des aspects d'organisation de l'action sociale ou encore des modalités d'intervention.

2 Selon les sites des écoles: 24 projets à la HETS Fribourg, 31 à la HETS Genève, 51 à la HETS Lausanne. L'information n'est pas disponible pour la HETS Valais.

3 Selon les sites des écoles: 39 publications à la HETS Fribourg, 42 à la HETS Genève et 154 à la HETS Lausanne. L'information n'est pas disponible pour la HETS Valais. HETS Fribourg, Rapport d'activité 2024, <https://www.hets-fr.ch/media/cfnjffnb/25-06-13-hets-fr-rapport-d-activit%C3%A9-2024-web-planches.pdf>; HETS Genève, <https://www.hesge.ch/hets/recherche/publications>; HETSL, <https://www.hetsl.ch/laress/publications>

8.2.2. LA RECONNAISSANCE DE LA DISCIPLINE TRAVAIL SOCIAL

Le FNS a reconnu en 1999 comme discipline le travail social, qui figure désormais dans sa liste des disciplines. Par la suite, cherchant visibilité et reconnaissance dans le champ universitaire, des enseignant·e·s des hautes écoles de travail social ont créé, en 2006, la SSTS. Elle vise, selon ses statuts, la promotion de la science et de la discipline du travail social. Elle organise dans ce but des échanges nationaux et internationaux, des congrès et elle publie une revue⁴.

En mai 2013, la SSTS a été admise comme membre de l'Académie suisse des sciences humaines et sociales (ASSH)⁵. Cette admission, une étape très importante, institutionnalise la reconnaissance de la discipline travail social par le cercle des disciplines. Elle confère au travail social une spécificité dont il pouvait douter car, pour être admis, il faut, selon les statuts de l'ASSH, notamment, disposer de sa propre personnalité juridique, représenter et être actif «dans une discipline des sciences humaines ou sociales ou dans un domaine important et bien circonscrit de ces mêmes sciences» et présenter «un axe thématique qui n'est pas encore suffisamment représenté au sein de l'Académie»⁶.

253

Le travail social comme discipline scientifique est donc désormais reconnu par le FNS et par l'Académie suisse des sciences humaines et sociales comme l'une de ses 63 sociétés et ceci au même titre que, par exemple, la Société suisse de sociologie (SSS), l'Association suisse de science politique (ASSP), la Société suisse de philosophie (SSP) ou encore la Société suisse des juristes⁷.

4 Statuts de la Société suisse de travail social (SSTS), art. 2. https://sgsa-ssts.ch/manage/wp-content/uploads/SGSA-SSTS_Statuts_2021_fr-1.pdf. *Revue suisse de travail social* de la SSTS: <https://szsa.ch>

5 L'ASSH, qui compte 63 sociétés scientifiques en 2025, intègre en 2006 la nouvelle «Association des Académies suisses des sciences». Cette dernière regroupe l'ensemble des académies en Suisse.

6 Statuts de l'Académie suisse des sciences humaines et sociales, dernière révision 25 mai 2024, article 5. https://www.sagw.ch/fileadmin/redaktion_sagw/dokumente/Grundlagen/Rechtliche_Grundlagen/1.2_SAGW_Statuten_2024.pdf

7 ASSH, Liste des sections. https://www.sagw.ch/fileadmin/redaktion_sagw/dokumente/Fachgesellschaften/Sektionsliste/SAGW_Sektionsliste_liste-de-sections.pdf

Malgré cette reconnaissance institutionnelle, la question de savoir si le travail social est une discipline spécifique continue à faire débat. Trois auteur·e·s en rendent compte.

254

Pour Amélie Maugère, chercheuse en travail social, la discipline travail social se nourrit de diverses autres disciplines. Pour elle, l'«enjeu d'une définition d'une discipline n'est rien moins que l'acquisition d'une identité forte permettant la croissance identitaire des membres de cette communauté et leur participation spéciale à la perpétuation d'une réflexion sur un monde vivable» (Maugère, 2023, p. 16). Selon son analyse, qui s'inspire de Pires et de ses recherches dans le domaine de la criminologie (Pires, 1995), la discipline travail social est spécifique à plusieurs égards: elle s'intéresse aux modalités de traitement des problèmes sociaux dont est chargé le travail social spécifiquement et à son inscription dans une visée émancipatrice; elle est ouverte à d'autres disciplines et à des savoirs d'expérience. Maugère plaide pour une «science modeste». Une science modeste «ne croit pas à l'illusion de son objectivité totale [...], mais elle ne renonce pas non plus au projet qui a donné naissance à la science [...]: celui de chercher à départager le vrai du faux et ainsi d'avoir une meilleure "appréhension du monde" [...]. Accepter le contexte d'incertitude ne signifie en effet pas le renoncement à prendre en compte les données du réel, mais avoir acquis une ouverture à sa complexité et la relative *imprévisibilité* qui en résulte. L'esprit scientifique permet d'émanciper sa conscience du sens commun» (Maugère, 2023, p. 16).

Annamaria Colombo de la HETS Fribourg, de son côté, observe l'inscription des débats sur la discipline travail social dans des contextes local et historique spécifiques. Une discipline, pour elle, relève d'une démarche scientifique, académique, autonome. Colombo note, en suivant Sommerfeld, que dans le monde germanophone, «l'époque des méta-débats sur la science du travail social touche à sa fin» (2010, p. 19), alors que ce n'est pas le cas dans les milieux académiques francophones où la reconnaissance du travail social comme discipline autonome est très inégale selon les pays ou les régions (Colombo, 2024, p. 2). Elle distingue quatre courants en ce qui concerne la discipline travail social.

Un premier courant estime que le travail social n'a pas besoin, voire ne devrait pas, être reconnu comme discipline. Ces auteur·e·s craignent une science «en marge», enfermée dans un entre-soi, et qui affaiblirait les pratiques interdisciplinaires. Selon un deuxième courant, la discipline travail social est une science pratique explicitement au service de «la profession» et de la professionnalisation, alors que le troisième en souligne le caractère interdisciplinaire qui intègre et «rediscipline» d'autres disciplines de manière spécifique. Le quatrième courant, enfin, postule comme spécificité de la discipline travail social son caractère participatif.

Ainsi, écrit Colombo, il n'existe pas en Suisse, malgré les avancées sur le plan institutionnel, d'unanimité sur ce qui constitue la spécificité de la science du travail social ni sur la reconnaissance du travail social en tant que discipline autonome (Colombo, 2024, p. 7). Pour elle, en synthèse, «ce qui caractérise en premier lieu la discipline travail social est son projet scientifique pratiquement engagé pour un vivre-ensemble plus juste» (p. 17): la discipline est fondée sur une posture éthique et politique.

255

Deux chercheurs allemands, Christian Spatscheck et Stefan Borrmann, confirment, dans la littérature allemande, l'absence d'un consensus quant à savoir si le travail social constitue une discipline propre (spécifique). Ces deux auteurs répondent par l'affirmative, une position qu'ils identifient également dans la littérature anglophone. Selon eux, la discipline travail social se nourrit de diverses disciplines de référence dont les sciences de l'éducation. L'objet de la discipline travail social est, écrivent-ils, la prévention et la gestion de problèmes sociaux (Spatscheck & Borrmann, 2021, p. 12).

Un commentaire. J'observe un paradoxe: en effet, si le monde académique reconnaît le travail social comme un champ clairement identifié au même titre que des disciplines bien plus anciennes et prestigieuses, en revanche, le doute quant à la définition (la circonscription) et quant aux spécificités du travail social persiste dans les milieux politiques, sur les terrains de la pratique et parmi nombre de professionnel·le·s et leurs organisations. Sans doute, l'éclatement en d'innombrables petits organismes, la multitude de secteurs et de métiers et la diversité des prestations font obstacle à considérer ce champ comme présentant des caractéristiques communes.

8.3. THÉORIE ET PRATIQUE, UNE FAUSSE OPPOSITION

Nous avons vu dans les chapitres précédents que le travail social reste marqué par une culture de l'indicible et qu'il est enclin à ce que j'appellerais un certain antiacadémisme. Nombreuses restent les voix selon lesquelles il s'apprendrait plus efficacement «dans la pratique» et qu'il n'aurait besoin ni de théories, ni de savoirs systématisés fondés sur des recherches. L'opposition entre ce que l'on nomme la théorie et la pratique, comme s'il s'agissait de deux mondes séparés et séparables, reste au centre de controverses. Les professionnel·le·s engagé·e·s sur les terrains de la pratique du travail social seraient allergiques à la théorie, enfermés dans des routines, bricolant des réponses, alors que les chercheur·e·s, calfeutré·e·s dans leur tour d'ivoire, fabriqueraient des théories inopérantes face aux «problèmes du terrain»... Les clichés ont la vie dure. Comment comprendre pareille opposition entre «pratique» et «théorie»?

256

Selon Stéphane Rullac, ce n'est pas l'hétérogénéité du champ du travail social qui explique sa faiblesse théorique, mais sa position en dehors des institutions académiques (Rullac décrit la situation en France dans les années 2010). À cette raison exogène s'ajoutent, selon lui, des raisons endogènes: le champ du travail social «s'extirpe péniblement d'une culture unique de la praticité». Les discours disqualifiants entre praticien·ne·s et théoricien·ne·s sont réciproques et «permettent à chacun de conserver un espace de contrôle maximum, en dehors du regard de l'autre. Ce processus de clivage porte en lui le risque de toute-puissance» (Rullac, 2011b, p. 89, 92).

Une autre explication est donnée par Peter Sommerfeld (2006, p. 304) qui montre que, dans les années 1980 en Allemagne, des travailleurs et travailleuses sociales refusaient l'«académisation» du travail social (*Verwissenschaftlichung*) au motif qu'elle augmenterait le pouvoir des expert·e·s face aux destinataires, renforçant de ce fait leur oppression et empêchant leur émancipation. Ces professionnel·le·s revendiquaient alors une professionnalisation alternative fondée sur la «réflexivité» plutôt que sur les «savoirs».

Au-delà de la lutte des places (de Gaulejac & Taboada Leonetti, 2007) – des rapports de pouvoir entre les personnes identifiées comme «praticiennes» ou «théoriciennes» –, l'opposition entre théorie et pratique repose, me

semble-t-il, sur une fausse idée de ce que l'on peut attendre d'une théorie et sur une fausse conception de la pratique. Une théorie n'a pas pour but de résoudre des problèmes concrets. Une théorie aide à comprendre ce qui est et à décider d'une action en choisissant entre des alternatives (Payne, 2005, p. 4), à s'accorder sur un but, à guider et évaluer ce que l'on fait. La théorie est indispensable, mais insuffisante, car la pratique professionnelle, aussi pertinente soit-elle, ne produit pas toujours le résultat escompté. L'action n'est pas toute-puissante. Il est des problèmes sans solution ou sans réponse satisfaisante. Une théorie peut être fausse et une pratique peut être inadéquate. Une théorie n'est pas l'idéal, et la pratique n'est pas le réel; cette confusion ne fait que creuser la fausse opposition entre les deux.

Ces questions interrogent la construction des connaissances (la théorie de la connaissance, l'épistémologie), à laquelle travaillent des philosophes et des scientifiques de toutes les disciplines depuis l'Antiquité. Je ne peux pas ici approfondir ce questionnement. Je plaide simplement pour une conception intégrée de ce que l'on nomme la théorie et la pratique. L'un ne va pas sans l'autre, comme le montre par exemple Étienne Jay de la HETS Fribourg (2013). Daniel Gredig et Peter Sommerfeld (2010) de la FHNW réfutent, de leur côté, une hiérarchie (temporelle, d'efficacité, de prestige) entre connaissances scientifiques (théoriques) et professionnelles (pratiques) et suggèrent de considérer un troisième type de connaissances intégrées qu'ils nomment des savoirs hybrides. Cette intégration admet que, pour regarder le monde, nous devons déjà en avoir une idée ou, comme le dit plus élégamment le philosophe Hans Poser de l'Université technique de Berlin: «Toute observation est une observation à la lumière d'une théorie» (Poser, 2012, p. 134)⁸.

257

8.4. SYNTHÈSE DU CHAPITRE. UNE RECONNAISSANCE À ÉTENDRE

Ce chapitre s'est penché sur les débats concernant les théories du travail social, sa scientificité et ses recherches, des aspects que je regroupe sous le terme de discipline. Il s'est aussi intéressé à l'affirmation d'une opposition entre théorie et pratique.

8 Cité par Spatscheck & Borrmann, 2021, p. 17 (ma traduction).

Ces débats traversent le champ du travail social dès ses origines. Les positions restent divergentes. Si pour certains acteurs et actrices, le travail social serait dénaturé par son inscription dans une discipline, pour d'autres, la science et la théorie sont inséparables de toute pratique.

J'ai montré dans ce chapitre que le travail social en Suisse est désormais reconnu par les instances académiques comme une discipline spécifique. Le travail social est enseigné jusqu'au doctorat en hautes écoles où des savoirs se transmettent et se construisent au travers des activités de recherche. Comme d'autres disciplines (d'autres sciences), celle du travail social est liée à des activités professionnelles et cadrées par des commandes sociales. Sur ce plan, aucune spécificité ne le distingue des sciences administratives, politiques, infirmières, médicales, de l'ingénierie, mécaniques, de gestion, de l'information, de l'éducation, de l'environnement, de la vie, etc. Tous ces champs intègrent «théorie» et «pratique», tous sont fiers de se considérer comme des sciences, des disciplines. Quels seraient les avantages pour le travail social à réfuter ce statut ?

Je constate néanmoins un paradoxe. Si le monde académique reconnaît le travail social comme une discipline spécifique pleine et entière, clairement délimitée, les terrains de la pratique peinent à préciser les prestation et tâches du travail social. Et si la reconnaissance académique pouvait s'étendre à «la pratique» et lui inspirer de l'unité ?

POUR APPROFONDIR

Colombo, A. (2024). Le travail social, une discipline académique? Une contribution au débat à partir de la littérature francophone. *Revue suisse de travail social*, 32, 1-22. <https://doi.org/10.33058/szsa.2025.2821>

Maugère, A. (2023). Le travail social comme discipline: Quatre concepts pour éclairer ses frontières. *Sciences et actions sociales*, 1(19), 241-262. <https://doi.org/10.3917/sas.019.0019>

Rullac, S. (dir.). (2012). *La science du travail social. Hypothèses et perspectives*. ESF.

CONCLUSION

259

Cet ouvrage a proposé un large tour d'horizon du travail social en Suisse. Il a tenté de répondre à la question de savoir ce qu'est le travail social. Je l'ai abordé sous divers angles: comme un élément de politique sociale, comme une pratique professionnelle, comme un métier et, finalement, comme une discipline.

Le format de ce livre – un texte de synthèse d'un volume modeste – ne m'a pas permis de développer les différents aspects du travail social comme ils le mériteraient. J'espère que son orientation critique, plutôt que de heurter, ouvre au débat et donne envie au lecteur et à la lectrice d'approfondir tant les connaissances que les réflexions autour du travail social.

Dans cette conclusion, je ne vais pas synthétiser les éléments traités tout au long du livre. On les trouve dans les synthèses de chacun des chapitres. Je me propose, au terme de ce manuel, d'évoquer quatre questions qui nécessitent assez prioritairement, selon mon analyse, une réflexion, voire des actions: l'unité et la diversité du travail social, la documentation des résultats, les méthodes et les techniques et la protection des professions.

UNITÉ ET DIVERSITÉ DU TRAVAIL SOCIAL

Nous avons vu tout au long de ce livre que ce qu'on nomme le travail social n'a pas de contours précis et que ses contenus, les prestations

délivrées et les organismes qui le mettent en œuvre sont multiples. Peut-on malgré tout déclarer une unité du travail social, un noyau dur ?

Ce qui unifie le travail social réside, me semble-t-il, dans les mandats. Je suggère de considérer quatre mandats généraux comme étant propres à l'ensemble des secteurs du travail social : assurer l'existence, éduquer, insérer, favoriser la participation. Ces mandats visent *a priori* les mêmes publics, problématiques ou besoins sociaux et se mettent en œuvre dans l'ensemble des contextes institutionnels et légaux de l'action sociale, selon des accents différents. Ainsi, dans le même temps, un service d'aide sociale dont le but prioritaire est la garantie du minimum vital, éduque les personnes et permet leur insertion et leur participation. Un foyer éducatif non seulement éduque, mais assure l'existence en nourrissant, logeant et protégeant les enfants, tout en préparant l'insertion et la participation. Quand une entreprise sociale vise l'insertion, elle éduque aussi, elle contribue aux moyens d'existence par le salaire ou l'indemnité versée et elle favorise la participation. Une maison de quartier, affichant un but premier de participation, favorise de ce fait aussi l'insertion et contribue à assurer l'existence des usagers et usagères en les encadrant, les protégeant, les éduquant et en fournissant, parfois, quelque nourriture.

Évidemment, c'est plus compliqué. D'abord, ces mandats sont plus ou moins centraux selon les dispositifs. Ils ne sont pas nécessairement atteints, ni forcément atteignables, mais dessinent un horizon. Ensuite, leur formulation tait le fait que les prestations du travail social servent deux maîtres, les destinataires directs et la société tout entière. Enfin, le mandat du travail social est double et vise deux objectifs contradictoires, l'aide et le contrôle.

Quant à la diversité (l'hétérogénéité) du travail social, elle se lit au regard des métiers. J'ai montré que le vocable « travail social » peine à s'imposer comme désignation fédératrice, sauf dans les formations HES. Les intitulés des métiers continuent à se multiplier sur les terrains de la pratique et ils restent largement déconnectés de cursus de formation spécifiques. Se pose dès lors la question de la circonscription des métiers constituant le travail social, des tâches spécifiques

attribuées à chacun, des formations ainsi que de la protection de leur exercice. Si ces questions doivent se traiter également sur le plan international, ou du moins européen, comme le suggèrent, par exemple, Otto et Lorenz (1998, voir le point 1.3), l'envergure de la tâche se multiplie et me laisse perplexe: qui est l'acteur, où est l'actrice en mesure de mener de telles démarches ?

LA DOCUMENTATION DES RÉSULTATS

J'ai montré quelques outils permettant de documenter les résultats obtenus et leur qualité. Ils restent peu développés et parfois peu appréciés par les professionnel·le·s et les organismes du travail social. Non que les interventions soient inefficaces, mais diverses raisons freinent de telles démarches. Souvent imposées par les financeurs, les procédures d'évaluation restent souvent trop étroites, fondées sur le mantra du chiffre, à partir d'indicateurs de performance à court terme et de démarches d'assurance qualité pas nécessairement adaptées au service public et de plus, sans tenir compte du delta entre objectifs et ressources. Ainsi, ces instruments peuvent nourrir des oppositions.

261

Or, le travail social étant un métier comme un autre, employant des professionnel·le·s diplômés, assurant des prestations de service public financées par la collectivité sous la direction de responsables compétents, il n'y a aucune raison de penser ce champ exempt – ou incapable – de démontrer les résultats de ses interventions. Comment s'y prendre ? Les résultats du travail social se mesureront à l'aune de ses objectifs. Puisque ces objectifs, fixés par les instances démocratiques, sont généraux et vagues, les indicateurs de résultats le seront également. Démontrer qu'on a effectué de la prévention, du soutien social et de l'animation, qu'on a assuré l'hébergement, l'éducation et le minimum vital commence par l'identification et le décompte des prestations délivrées et des personnes bénéficiaires. Évaluer les résultats passe par l'analyse des ressources disponibles en regard des mandats prévus par les lois. Cette documentation permettra, de même, d'identifier les prestations non effectuées ou les destinataires non aidé·e·s, autrement dit, les écarts à la loi. Elle peut éventuellement aboutir à une proposition de changer une loi.

Il importe, à cet égard, de tenir compte des objectifs sans les amplifier. De même qu'on n'attend pas de l'hôpital qu'il guérisse totalement toutes les maladies, ou de la sécurité routière qu'elle empêche tous les accidents, il n'y a pas lieu de demander au travail social de résoudre tous les problèmes sociaux. L'action sociale n'a pas à endosser de responsabilités en dehors de son champ – de son pouvoir – d'intervention. Contribuer à réduire les effets des problèmes sociaux, augmenter un peu le pouvoir d'agir des personnes et des collectivités grâce à diverses actions et soutiens, stabiliser une situation (individuelle ou collective) et éviter qu'elle se dégrade, tels sont les objectifs du travail social, des objectifs légitimés démocratiquement, nécessaires, réalistes, exigeants, nobles. Il s'agit de documenter dans quelle mesure ils ont été atteints en sollicitant tout particulièrement l'appréciation des usagers et usagères.

LES MÉTHODES, TECHNIQUES ET MODÈLES

Dans ce manuel, j'ai montré que les méthodes, les techniques d'intervention et les modèles de référence sont nombreux. Ils restent parfois imprécis et insuffisamment systématisés. Il n'existe dans ce champ encore que peu de standards ou de documentation de bonnes pratiques. Le travail social est sur ce plan faible et en retard, comparé à des champs voisins comme la santé ou la pédagogie où la pertinence (l'efficacité) des méthodes d'intervention s'analyse depuis quelques décennies. Il faut dire que ces champs voisins sont nettement favorisés par rapport au travail social, car ils sont constitués de grandes organisations et parce qu'ils concernent la population dans son ensemble, alors que l'action sociale est éclatée en d'innombrables petits organismes non coordonnés et s'adresse essentiellement à des classes sociales aux ressources modestes en bas de l'échelle sociale.

Les méthodes et techniques du travail social doivent évoluer et se construire plus clairement; les bonnes pratiques doivent être attestées, systématisées, partagées et enseignées. La recherche doit y contribuer mais elle peut buter sur l'absence de relais sur les terrains de la pratique. Car : qui représente «la pratique» ?

LA PROTECTION DES PROFESSIONS

Ce manuel a documenté une particularité du travail social : *l'intitulé et l'exercice* des métiers du travail social ne sont pas protégés. Toute personne peut être désignée ou se désigner comme travailleur ou travailleuse sociale selon un intitulé librement choisi qui semble convenir, indépendamment de la formation acquise et des tâches effectuées (les *formations* avec les titres obtenus, quant à elles, sont protégées). Cette particularité distingue le travail social de professions similaires comme l'enseignement, la psychologie, les professions médicales et celles de la santé. Ces professionnel·le·s se sont battu·e·s pour imposer une réglementation nationale par des lois. Ces lois précisent les exigences et le niveau de la formation de base et continue et les devoirs des professionnel·le·s. Certaines prévoient un registre des personnes autorisées à exercer lorsqu'elles remplissent les conditions. L'autorisation peut être retirée. Certaines lois imposent, de plus, des critères de qualité de l'organisme au sein duquel les professions s'exercent.

263

Le développement de la professionnalisation et de la professionnalité du travail social passe nécessairement, me semble-t-il, par la protection des professions. Il y a là une tâche commune impérieuse pour les acteurs et actrices du travail social – les associations professionnelles, les écoles, les organisations employeuses. Ce n'est probablement que par une protection des professions qu'il sera possible d'imposer un taux de personnel formé de 100 %. Un préalable à cette démarche sera la définition des professions considérés comme faisant partie du travail social et des tâches que peuvent assurer ces professionnel·le·s.

EN SYNTHÈSE

Sur ces quatre plans, la recherche en travail social a un rôle essentiel à jouer. Plus que jamais, les chercheur·e·s doivent s'intéresser aux interventions professionnelles, contribuer à la construction d'outils et de standards, analyser la pertinence des méthodes et contribuer à leur développement, étudier les métiers et leurs spécificités sur la base d'un corpus de connaissances spécifiques. À cet égard, la reconnaissance acquise de la discipline travail social est éminemment précieuse.

Sa localisation dans des institutions clairement identifiées – les hautes écoles – leur confère la légitimité et les ressources pour l'étude du champ. Pareils travaux ne pourront se réaliser que si les responsables et les praticien-ne-s du travail social les sollicitent et y participent. Les besoins et les appréciations des destinataires directs – des usagers et des usagères – seront impérativement intégrés. Les résultats de tels travaux seront bien évidemment intégrés dans l'enseignement.

BIBLIOGRAPHIE

- Aballéa, F. (2007). Les surintendantes d'usine. Un échec de professionnalisation de la sociologie. *Vie sociale*, 4, 109-126.
- Alonzo, P., & Hugrée, C. (2010). *Sociologie des classes populaires*. Armand Colin.
- Amberg, H., Rickenbacher, J., Müller, F., Mariéthoz, S., & Brun, N. (2025). *Fachkräftestudie im Sozialbereich. Bericht zuhanden des Schweizerischen Dachverbands für die Berufsbildung im Sozialbereich SAVOIRSOCIAL und der Konferenz der Fachhochschulen für Soziale Arbeit Schweiz SASSA*. Interface.
- Amstutz, J., & Zängl, J. (2013). Sozialmanagement in der Praxis. Eine empirische Analyse von Stellenangeboten im Sozialwesen der Schweiz. *Revue suisse de travail social*, 14, 42-59. <https://doi.org/10.5169/seals-832455>
- Anderfuhren, M., & Rodari, S. (2014). *Sans garantie de mixité. Les sinueux chemins de l'égalité entre les sexes dans le travail social et la santé*. Éditions ies.
- Antonin-Tattini, V. (2013). Personnes «handicapées» et pratiques de placement vers l'emploi en Suisse. L'exemple d'une institution de formation spécialisée. *Pensée plurielle*, 1 (32), 83-94.
- Astier, I. (2010). *Sociologie du social et de l'intervention sociale*. Armand Colin.
- ATD. (2023). *Rapports entre institutions, société et personnes vivant dans la pauvreté en Suisse: Une expérience de violence qui continue*. Mouvement ATD Quart Monde Suisse, Agir tous pour

la dignité. https://atd.ch/wp-content/uploads/2023/05/23-04-06_RapportPis-FR-WEB.pdf

Attac. (2008). *Finances publiques. Lutte des caisses, luttes des classes ? Concurrence fiscale et service public*. Antipodes.

Attac Schweiz (dir.). (2005). *Service public. Perspektiven jenseits der Privatisierung*. Rotpunktverlag.

Autès, M. (1999). *Les paradoxes du travail social*. Dunod.

AvenirSocial (dir.). (2011). «*Wir haben die Soziale Arbeit geprägt.*» *Zeitzeuginnen und Zeitzeugen erzählen von ihrem Wirken seit 1950*. Haupt.

AvenirSocial. (2025). *Un travail social qui mérite mieux ! Revendications pour de meilleures conditions de formation et de travail dans le travail social*. <https://avenirsocial.ch/fr/blog/un-travail-social-qui-merite-mieux-revendications-pour-de-meilleures-conditions-de-formation-et-de-travail-dans-le-travail-social/>

266 AvenirSocial (2025). *Participation dans le travail social : Définition, bases déontologiques et légales*, <https://avenirsocial.ch/fr/brochure/participation-dans-le-travail-social-definition-bases-deontologiques-et-legales/>

AvenirSocial. (2026). *Code de déontologie pour le travail social en Suisse. Un argumentaire pour la pratique*. https://avenirsocial.ch/app/uploads/2025/12/code_de_deontologie_fr_2026-01.pdf

Avril, C., Cartier, M., & Siblot, Y. (2005). Les rapports aux services publics des usagers et agents de milieux populaires. Quels effets des réformes de modernisation ? *Sociétés contemporaines*, 2(58), 5-18.

Azam, G. (2003). Économie sociale, tiers secteur, économie solidaire, quelles frontières ? *Revue du Mauss*, 1(21), 151-161. <https://doi.org/10.3917/rdm.021.0151>

Bachofner, Y., & Oster, A. (2025). Animation socioculturelle à l'école. Une chance et un équilibre à trouver. *Actualité Sociale*, janvier, 7-9.

BASS. (2024). *Manuel d'utilisation du calculateur de charge de dossiers «Caseload Converter». Calculateur des besoins en personnel pour une charge de dossiers durable dans les services d'aide sociale*. Büro BASS.

Bec, C. (1998). *L'assistance en démocratie. Les politiques assistantielles dans la France des 19^e et 20^e siècles*. Belin.

Besson, M., Molina, Y., & Tabin, J.-P. (dir.). (2024). *La nouvelle morale de l'intervention sociale et ses apories*. L'Harmattan.

- Beyeler, M. (2020). Fédéralisme. In J.-M. Bonvin, C. Knöpfel, P. Maeder, & U. Tecklenburg (dir.), *Dictionnaire de politique sociale suisse* (p. 233-235). Seismo. <https://doi.org/10.33058/seismo.20729.0072>
- Bihr, A., & Pfefferkorn, R. (2008). *Le système des inégalités*. La Découverte.
- Blairon, J. (2015). Appels à projets. Le « monde » associatif, pris dans une utopie à l'envers. *Les Politiques sociales*, 1 & 2, 66-77.
- Boltanski, L., & Chiapello, È. (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Gallimard.
- Bonvin, J.-M. (2020). Capabilités. In J.-M. Bonvin, V. Hugentobler, C. Knöpfel, P. Maeder, & U. Tecklenburg (dir.), *Dictionnaire de politique sociale suisse* (p. 97-99). Seismo. <https://doi.org/10.33058/seismo.20729.0030>
- Bonvin, J.-M., Hugentobler, V., Knöpfel, C., Maeder, P., & Tecklenburg, U. (dir.). (2020). *Dictionnaire de politique sociale suisse*. Seismo. <https://doi.org/10.33058/seismo.20729>
- Bonvin, J.-M., & Maeder, P. (2020). Politique sociale. In J.-M. Bonvin, V. Hugentobler, C. Knöpfel, P. Maeder, & U. Tecklenburg (dir.), *Dictionnaire de politique sociale suisse* (p. 409-411). Seismo. <https://doi.org/10.33058/seismo.20729.0205>
- Bonvin, J.-M., & Rosenstein, É. (2010). Jenseits evidenzbasierter Steuerungsmodelle. Kognitive Rahmen und ihre normativen Implikationen in « Steuerungsmodelle zur sozialen Integration ». In H.-U. Otto, A. Polutta, & H. Ziegler (dir.), *What Works – Welches Wissen braucht die Soziale Arbeit ?* (p. 245-266). Budrich.
- Bourdieu, P. (1979). *La distinction. Critique sociale du jugement*. Éditions de Minuit.
- Bourdieu, P. (1980). *Le sens pratique*. Éditions de Minuit.
- Bourdieu, P. (1998). *Contre-feux I. Raisons d'agir*.
- Bourdoncle, R. (2000). Autour des mots: professionnalisation, formes et dispositifs. *Recherche et formation*, 35, 117-132.
- Bovolenta, M. (2007). *Éducatrice de la petite enfance. Un métier féminin en perte de reconnaissance. Du Rapport Meyer à l'exclusion de la formation d'éducatrice de la petite enfance de la filière HES. Certificat de formation continue en études genre, travail final*. Université de Genève. https://www.unige.ch/etudes-genre/files/9914/0316/9708/Michela_Bovolenta_Memoire.pdf
- Brack, R. (1983). Methoden der Sozialarbeit. In Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (dir.), *Fachlexikon der sozialen Arbeit* (p. 645-648). Nomos.

- Brack, R. (1984). *Das Arbeitspensum in der Sozialarbeit. Ein Beitrag zur Klärung der Arbeitsbelastung* (éd. 1994). Haupt.
- Brunschwig Graf, M. (1998). *Exclusion des formations d'éducateur de la petite enfance et de maître d'atelier socio-professionnel des filières de la HES Santé-Social romande. HES Santé-Social romande. Comité stratégique CIIP.SR/TI et CRASS.*
- Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*. Fayard.
- Cattin, D. (2019). *Une école de son temps. Un siècle de formation sociale à Genève (1918-2018)*. Éditions ies.
- CDIP. (1999). *Beschlüsse zu den Ausbildungen im Sozialbereich vom 26. August 1999*. CDIP.
- CESASC. (1990). *Animation socio-culturelle, quelles formations pour quelles pratiques? Ausbildungen und Arbeitsplätze in sozio-kultureller Animation*. CESASC. https://federanim.ch/wp-content/uploads/ressources/Chartes%20et%20texte%20de%20r%C3%A9f%C3%A9rence/1990_cesasc_complet.pdf
- Champy, F. (2019). Sociologie de la prudence et travail social. Une rencontre prometteuse. In M.Kuehni (dir.), *Le travail social sous l'œil de la prudence* (p. 27-45). Schwabe, HETSL.
- Chapoulie, J.-M. (1973). Sur l'analyse sociologique des groupes professionnels. *Revue française de sociologie*, 14 (1), 86-114.
- CIE. (2019). *La mécanique de l'arbitraire. Internements administratifs en Suisse 1930–1981. Rapport final* (Vol. 10b). Chronos. www.cie-internements-administratifs.ch
- Cohen-Emerique, M. (2015). *Pour une approche interculturelle en travail social*. Presses de l'EHESP.
- Colombo, A. (2024). Le travail social, une discipline académique? Une contribution au débat à partir de la littérature francophone. *Revue suisse de travail social*, 32, 1-22. <https://doi.org/10.33058/szsa.2025.2821>
- Commission indépendante d'experts (CIE). (2019). *La mécanique de l'arbitraire. Internements administratifs en Suisse 1930–1981. Rapport final* (Vol. 10B). Chronos. <http://www.cie-internements-administratifs.ch>
- Confédération Suisse. (2024). *Plateforme de métadonnées pour la Suisse. Nomenclature suisse des professions. CHISCO19 v.1.2*. https://www.i14y.admin.ch/fr/catalog/datasets/HCL_CH_ISCO_19_PROF_1_2/content/3/34/341/3412/34120

- Conseil de domaine Travail social. (2015). *Rapport d'activités et de gestion RA&D du domaine Travail social, année 2014*. HES-SO.
- Conseil fédéral. (2025). *Un service public de qualité. Image de marque de la Suisse*. <https://www.uvek.admin.ch/fr/un-service-public-de-qualite-image-de-marque-de-la-suisse>
- COPMA. (2021). *Recommandations de la Conférence en matière de protection des mineurs et des adultes (COPMA) relatives à l'organisation des services des curatelles professionnelles*. COPMA.
- Coquoz, J., Fontanella, & Keller, V. (2017). *Les études en travail social*. SASSA.
- Coquoz, J., & Knüsel, R. (2004). *L'insaisissable pratique. Travail éducatif auprès de personnes souffrant de handicap. Étude pilote*. Éditions EESP.
- Couturier, Y., & Carrier, S. (2003). Pratiques fondées sur les données probantes en travail social. Un débat émergent. *Nouvelles pratiques sociales*, 16 (2), 68-79.
- Crenshaw, K. W. (1991). Mapping the margins. Intersectionality, identity politics, and violence against women of color. *Stanford Law Review*, 43 (6), 1241-1299.
- Crettaz, E., Jérôme, E., & Nada, E. (2023). *Enquête exploratoire sur les besoins du marché de l'emploi en travail social*. HES-SO. <https://arodes.hes-so.ch/record/12814?ln=fr&v=pdf>
- CSIAS. (2022). *Monitoring de l'aide sociale 2021*. Conférence suisse des institutions d'action sociale. https://skos.ch/fileadmin/user_upload/skos_main/public/pdf/Publikationen/Monitoring/Monitoring-Bericht_2021_F.pdf
- daEmpoli, G. (2023). *Les ingénieurs du chaos*. Gallimard.
- Dahmen, S. (2011). *Evidenzbasierte Soziale Arbeit ? Zur Rolle wissenschaftlichen Wissens für sozialarbeiterisches Handeln*. Schneider Hohengehren.
- Dallera, C., Malatesta, D., & Togni, C. (2018). L'émergence de l'animation socioculturelle sous le regard du genre. L'exemple des centres de loisirs lausannois 1960-1980. *Revue suisse de travail social*, 23, 11-27.
- de Gaulejac, V., & Taboada Leonetti, I. (2007). *La lutte des places. Insertion et désinsertion*. Desclée de Brouwer.
- Delay, C., & Frauenfelder, A. (2013). Ce que « bien éduquer » veut dire. Tensions et malentendus de classe entre familles et professionnels de l'encadrement (école, protection de l'enfance). *Déviance et société*, 37 (2), 181-206.

- della Croce, C., Libois, J., & Mawad, R. (2011). *Animation socioculturelle. Pratiques multiples pour un métier complexe*. L'Harmattan.
- Délégués des ministres du Conseil de l'Europe. (1967). *Service social. Résolution 67/16 du 29 juin 1967*.
- Delphy, C. (2009). *L'ennemi principal I et II*. Syllepse.
- Demailly, L. (2008). *Politiques de la relation. Approche sociologique des métiers et activités professionnelles relationnelles*. Presses universitaires du septentrion.
- Demazière, D. (2008). L'ancien, l'établi, l'émergent et le nouveau. Quelle dynamique des activités professionnelles? *Formation emploi*, 101, 41-54.
- Demazière, D. (2009). Postface. Professionnalisations problématiques et problématiques de la professionnalisation. *Revue française des sciences sociales*, 108, 83-90.
- Demazière, D., & Gadéa, C. (2010). Introduction. In D. Demazière & C. Gadéa (dir.), *Sociologie des groupes professionnels* (p. 13-24). La Découverte.
- dePury, D. (1996). *Ayons le courage d'un nouveau départ. Un programme pour la relance de la politique économique de la Suisse («Livre blanc»)*. Orell Füssli.
- Descloux, R., & Arici, G. (2024). *La relation d'aide en travail social. Récits et analyses en provenance des terrains professionnels*. Éditions Sociographe.
- Dictionnaire historique de la Suisse (DHS) en ligne* (dès 2002). <https://hls-dhs-dss.ch/fr>
- Dif-Pradalier, M., & Hivert, J. (2025). Le «cens» caché de l'accompagnement au numérique. *Agora débats/jeunesse*, 100, 85-101. <https://doi.org/10.3917/agora.100.0085>
- Dominelli, L. (2002). *Feminist social work. Theory and practice*. Palgrave.
- Droux, J., & Ruchat, M. (2007). L'«enfant-problème», ou l'émergence de figures problématiques dans la construction d'un dispositif de protection de l'enfance (Genève, 1890-1929). *Carnets de bord en sciences humaines*, 14, 14-27.
- Dubar, C. (2010). Préface. In V. Boussard, D. Demazière, & P. Milburn (dir.), *L'injonction au professionnalisme. Analyses d'une dynamique plurielle* (p. 9-12). Presses universitaires de Rennes.
- Dubar, C., & Tripier, P. (1998). *Sociologie des professions*. Armand Colin. <https://doi.org/10.3917/arco.dubar.2015.01>
- Dubé, F. (2002). *Le déclin de l'institution*. Seuil.

- Duvoux, N. (2009). *L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*. PUF.
- Engler, P. (2015). Staatliche und private Träger im schweizerischen Sozialwesen. In A. M. Riedi, M. Zwilling, M. Meier Kressig, P. Benz Bartoletta, & D. Aebi Zindel, *Handbuch Sozialwesen Schweiz* (p. 217-227). Haupt.
- Eser Davolio, M., Guhl, J., & Rotzetter, F. (2013). *Erschwerte Kooperation in der sozialarbeiterischen Beratungssituation. Sozialarbeitende im Spannungsfeld zwischen strukturellen Belastungen und Professionalität. Schlussbericht*. gesowip. <http://hdl.handle.net/11654/21218>
- Eser Davolio, M., Strohmeier Navarro, R., Zwicky, H., Gehrig, M., & Steiner, I. (2017). *Falllast in der Sozialhilfe und deren Auswirkung auf die Ablösequote und Fallkosten. Wissenschaftliche Begleitung eines Pilotprojekts in der Langzeitunterstützung der Sozialen Dienste der Stadt Winterthur (1.9.2015—28.2.2017). Schlussbericht*. ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. <https://doi.org/10.21256/zhaw-5546>
- Esprit. (1972). Pourquoi le travail social? *Esprit*, vol. 4-5.
- Esprit. (1998). À quoi sert le travail social? *Esprit*, vol. 241.
- Esprit. (2022). Il était une fois le travail social. *Esprit*, vol. 490.
- Fassa, F., Fueger, H., Lamamra, N., Chaponnière, M., & Ollagnier, E. (2010). Éducation et formation. Enjeux de genre. *Nouvelles questions féministes*, 2 (29), 4-16. <https://shs.cairn.info/revue-nouvelles-questions-feministes-2010-2-page-4?lang=fr>
- Fassin, D. (2004). *Des maux indicibles. Sociologie des lieux d'écoute*. La Découverte.
- Faussat, C., Bonnin, A., Hilt, D., Rivière-da Silva, F., Baissin, C., Michels, D., & Grammatico-Guillon, L. (2022). Étude qualitative de l'acceptabilité de la téléconsultation pour le traitement préventif du VIH. *Santé publique*, 34, 537-547.
- Fino-Ghers, A. (1994). *Assistante sociale. Un métier entre indétermination et technique*. L'Harmattan.
- Flexner, A. (1915). Is social work a profession? *School and Society*, 26, 901-911.
- Fluder, R. (1996). *Interessenorganisationen und kollektive Arbeitsbeziehungen im öffentlichen Dienst der Schweiz*. Seismo.
- Fluder, R., Hümbelin, O., Luchsinger, L., & Richard, T. (2020). *Ein Armutsmonitoring für die Schweiz. Modellvorhaben am Beispiel des Kantons Bern. Schlussbericht*. Berner Fachhochschule.

- FNS. (2025). *Le PNR 76 «Assistance et coercition» est clos*. <https://www.nfp76.ch/fr/8R7CB1um2oWMd6b2/news/pnr-76-fin-du-programme>
- Formarier, M. (2007). La relation de soin, concepts et finalités. *Recherche en soins infirmiers*, 89, 33-42.
- Fortino, S. (2002). *La mixité au travail*. La Dispute.
- Foucault, M. (1972). Table ronde. *Esprit*, 4-5, 678-703.
- Fraser, N., & Gordon, L. (1994). A genealogy of dependency. Tracing a keyword of the U.S. welfare state. *Signs*, 19 (2), 309-336.
- Friedli, F. (2019). *Das Fehlen der Frauen. Eine geschlechterreflektierte, qualitative Untersuchung zu (berufs-)biografischen Erzählungen von Sozialdienst-Leitenden im Kanton Bern*. Master-Thesis. Éditions Soziothek. <https://www.soziothek.ch/das-fehlen-der-frauen>
- Frund, R. (2008). *L'activité professionnelle. Compétences visibles et invisibles*. Éditions EESP.
- Gabriel, T., & Grubenmann, B. (1984). Soziale Arbeit in der Schweiz. In H.-U. Otto & H. Thiersch (dir.), *Handbuch Soziale Arbeit* (éd. 2014), p. 1319-1326. Reinhardt.
- Gabriel-Schärer, P., & Schmocker, B. (dir.). (2018). *Soziale Arbeit bewegt, stützt, begleitet*. Interact.
- Galuske, M. (1999). *Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*. Juventa.
- Gamba, F., Nardone, M., Ricciardi, T., & Cattacin, S. (dir.). (2020). *Covid-19. Le regard des sciences sociales*. Seismo. <https://www.seismoverlag.ch/fr/daten/covid-19/#>
- Gaspar, J.-F. (2012). *Tenir! Les raisons d'être des travailleurs sociaux*. La Découverte.
- Gaspar, J.-F., Molina, Y., & Tschopp, F. (Dir.). (2023). *L'intervention sociale aux frontières du médical*. Éditions ies.
- Gawron, M. (2024). Mitarbeitende nicht nur finden, sondern auch behalten. *Sozialinfo*. <https://www.sozialinfo.ch/jobs/fokusartikel/mitarbeitende-nicht-nur-finden-sondern-auch-behalten>
- Geiser, F., Cudré-Mauroux, A., & Maggiori, C. (2023). *Rapport final du projet «Le travail décent dans le domaine du travail social. Les représentations des professionnel-le-s et des étudiant-e-s»*. HETS Fribourg, HES-SO. https://www.hets-fr.ch/media/o3ddre3n/23-10-12_-rapport-final-vf.pdf
- Giladi, M. (2021). Travail social et pratiques discrétionnaires. Introduction. *Les politiques sociales*, 3-4, 4-13.

- Gillet, J.-C., & Raibaud, Y. (2006). *Mixité, parité, genre dans les métiers de l'animation*. L'Harmattan.
- Gilligan, C. (1982). *In a Different Voice. Psychological Theory and Women's Development*. Harvard University Press.
- Ginsbourger, F. (2013). Réinventer la relation de service public. *Esprit*, 392, 80-93.
- Giraud, O., & Lucas, B. (2009). Le renouveau des régimes de genre en Allemagne et en Suisse: bonjour «néo-maternalisme»? *Cahiers du genre*, 46, 17-46. <https://doi.org/10.3917/cdge.046.0017>
- Gobet, P. (2015). Finalités et enjeux de la protection sociale. In J.-M. Bonvin, P. Gobet, S. Rossini, & J.-P. Tabin, *Manuel de politique sociale* (p. 71-90). Éditions EESP.
- Gobet, P. (2020). Case management. In J.-M. Bonvin, C. Knöpfel, P. Maeder, & U. Tecklenburg (dir.), *Dictionnaire de politique sociale suisse* (p. 101-103). Seismo. <https://doi.org/10.33058/seismo.20729.0045>
- Gobet, P., Galster, D., Repetti, M., Scherer, F., & Constantin, E. (2016). *Le case management en contexte. Bases conceptuelles et applications d'un dispositif de prise en charge intégratif*. Éditions EESP.
- Grand, O. (2015). Berufs-, Fach- und Branchenverbände. In A. M. Riedi, M. Zwilling, M. Meier Kressig, P. Benz Bartoletta, & D. Aebi Zindel, *Handbuch Sozialwesen Schweiz* (p. 533-537). Haupt.
- Grand, O., & Renevey, B. (2019). Réformes des formations professionnelles du domaine social. Motivations, acteurs et controverses (1990 à 2005). *Revue suisse de travail social*, 26, 29-46.
- Gredig, D., & Sommerfeld, P. (2010). Neue Entwürfe zur Erzeugung und Nutzung lösungsorientierten Wissens. In H.-U. Otto, A. Polutta, & H. (dir.) Ziegler, *What Works – Welches Wissen braucht die Soziale Arbeit?* (p. 83-98). Budrich.
- Guex, S. (1998). *L'argent de l'État. Parcours des finances publiques au 20^e siècle*. Réalités sociales.
- Gulfi, A., & Milani, R. (2023). *Projet d'enquête sur l'insertion et la situation professionnelle des diplômé-e-s de la HETSL. Rapport final*. HES-SO. <https://arodes.hes-so.ch/record/13618?v=pdf&ln=fr>
- Günder, R. (2004). Methodisches Handeln in der stationären Erziehungshilfe. Ergebnisse einer Studie. *Unsere Jugend. Die Zeitschrift für Studium und Praxis der Sozialpädagogik*, 1, 14-21.
- Gurny, R., & Ringger, B. (2022). *Reconstruire la protection sociale pour toutes et tous*. Denknnetz. https://www.denknnetz.ch/wp-content/uploads/2022/08/Pour_Toutes_et_Tous.pdf

- Hardy, G. (2012). *S'il te plaît, ne m'aide pas! L'aide sous injonction administrative ou judiciaire*. Érès.
- Hauss, G. (2011). Geschichten zur Sozialen Arbeit – Kontext und Entwicklungslinien. In AvenirSocial (dir.), «*Wir haben die Soziale Arbeit geprägt.*» *Zeitzeuginnen und Zeitzeugen erzählen von ihrem Wirken seit 1950* (p. 15-26). Haupt.
- Hauss, G., Heiniger, K., & Bossert, M. (2023). *Praxis der Sozialstaatlichkeit Koordinieren und Finanzieren zwischen Expertise, Staat und Gemeinnützigkeit*. Chronos.
- Heiner, M., Meinhold, M., von Spiele, H., & Staub-Bernasconi, S. (1994). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit*. Lambertus.
- Heller, G. (1995). Des dames bénévoles aux infirmières-visiteuses dans la lutte contre la tuberculose (canton de Vaud, début du 20^e siècle). *Bulletin du centre Pierre Léon d'histoire économique et sociale*, 2-3. https://bcpl.ish-lyon.cnrs.fr/bcpl.msh-lse.fr/1995/Femmes_soignantes/-1995_2_3_45/index.pdf
- Heller, G., Avanzino, P., & Lacharme, C. (2005). *Enfance sacrifiée. Témoignages d'enfants placés entre 1930 et 1970*. Éditions EESP.
- Heller, G., Pahud, C., Brossy, P., & Avanzino, P. (2004). *La passion d'éduquer. Genèse de l'éducation spécialisée en Suisse romande, 1954-1964*. Éditions EESP.
- Henriksen, L. S., Boje, T., Ibsen, B., & Inger, K.-N. (2008). Welfare architecture and voluntarism. Or why «changing the welfare mix» means different things in different contexts. In S. P. Osborne (dir.), *The third sector in Europe. Prospects and challenges* (p. 69-86). Routledge.
- Hertz, E., Martin, H., & Valli, M. (2004). Le «feeling»: une logique sous-jacente au fonctionnement de l'État providence. *Aspects de la sécurité sociale*, 1, 12-21.
- HES-SO. (2020). *Plan d'études cadre 2020. Bachelor of Arts HES-SO en Travail social*. <https://intra3.hes-so.ch/modules/InternetFiles/readfile.asp?SharepointDLCDocId=HESSO-995-6431>
- HES-SO. (2025). *Flyer présentation – prestations aux chercheuses et aux chercheurs. Dicastère recherche et innovation*. <https://intra3.hes-so.ch/modules/InternetFiles/readfile.asp?SharepointDLCDocId=HESSO-895-10866>
- Hiernaux, J.-P. (1985). Thèse explicative. Pauvreté, paupérisation et dimensions structurelles. In A. Fracassi, M.-F. Marques, & J. Walter (dir.), *La pauvreté, une approche plurielle* (p. 75-83). ESF.

- Hitz, Q. N., Paulus, E., & Luchetta, M. L. (2014). *Étude KESB. Le droit de protection de l'enfant. Les premiers effets de la mise en œuvre dans les cantons de Genève, Vaud et Zurich*. Centre suisse de compétence pour les droits humains (CSDH).
- Hochuli Freund, U., & Stotz, W. (2021). *Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit. Ein methodenintegratives Lehrbuch*. Kohlhammer.
- Hollstein, W., & Meinhold, M. (1980). *Soziale Arbeit unter kapitalistischen Produktionsbedingungen*. AJZ.
- Honneth, A. (2006). *La société du mépris. Vers une nouvelle théorie critique*. La Découverte.
- Hörmann, M., Wüthrich, B., & Silfverberg, M. (2024). *Potentiels du conseil à distance et expériences des ORP en la matière*. FHNW.
- Huber, S., & Giger, M. (2022). Wieso wechseln Arbeitnehmer*innen im Sozialwesen ihre Stelle? *Sozialinfo*. <https://www.sozialinfo.ch/fachinformationen/fokusartikel/wieso-wechseln-arbeitnehmerinnen-im-sozialwesen-ihre-stelle>
- Hughes, E. C. (1997). *Everett C. Hughes. Le regard sociologique. Essais choisis. Textes rassemblés et présentés par Jean-Michel Chapoulie*. EHESS.
- Hümbelin, O., Elsener, N., & Lehmann, O. (2023). *Nichtbezug von Sozialhilfe in der Stadt Basel, 2016-2020. Bericht zuhanden der Sozialhilfe Basel-Stadt*. Berner Fachhochschule. <https://doi.org/10.24451/arbor.19212>
- Huonker, T., & Ludi, R. (2009). *Roms, sintis et yéniches. La «politique tsigane» suisse à l'époque du national-socialisme*. Page deux.
- Husi, G., & Villiger, S. (2012). *Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Soziokulturelle Animation. Theoretische Reflexionen und Forschungsergebnisse zur Differenzierung Sozialer Arbeit*. Interact.
- Hüttemann, M. (2010). Woher kommt und wohin geht die Entwicklung evidenzbasierter Praxis? In H.-U. Otto, A. Polutta, & H. Ziegler (dir.), *What works – Welches Wissen braucht die Soziale Arbeit?* (p. 119-136). Budrich.
- ILO. (2008). *International standard classification of occupations 2008 (ISCO-08): structure, group definitions and correspondence tables. Volume I*. International Labour Office. <https://www.ilo.org/publications/international-standard-classification-occupations-2008-isco-08-structure>
- Ioset, A. (2021). *Écouter la voix des bénéficiaires de l'aide sociale. Le projet participation de l'Artias. Dossier du mois*. ARTIAS. <https://>

artias.ch/wp-content/uploads/2021/07/Artias_Dossier_Juillet2021_ProjetParticipationBeneficiaires.pdf

IWSB. (2016). *Demande de personnel qualifié et besoin de formation dans le champ du travail social. Un aperçu des différentes professions sociales et domaines d'activités. Rapport final 14.6.2016. Institut für Wirtschaftsstudien Basel. SavoirSocial.*

Jacob, S. (2022). Dématérialisation des services publics et accès aux droits. *Revue des politiques sociales et familiales*, 145 (4), 83-93.

Jay, E. (2013). Dépasser l'opposition entre théorie et pratique pour penser la place de l'expérience dans la formation des travailleurs sociaux. *European Journal of Social Education*, 64-76.

Joris, E. (2024). Féminisme. *Dictionnaire historique de la Suisse (DHS)*. <https://hls-dhs-dss.ch/fr/articles/017427/2024-12-13>

Jouffray, C. (Dir.). (2014). *Développement du pouvoir d'agir. Une nouvelle approche de l'intervention sociale*. Presses de l'EHESP.

276 Kaiser, C. A., & Rastoldo, F. (2013). *Le service social de l'enseignement postobligatoire genevois. Rapport d'évaluation*. Service de la recherche en éducation Genève.

Keller, V. (2005). *Aider et contrôler. Les controverses du travail social*. Éditions EESP.

Keller, V. (2016). *Manuel critique de travail social*. Éditions EESP et éditions ies.

Keller, V. (2017). *La campagne nationale d'AvenirSocial. Une formation en travail social pour des prestations de qualité. Document de référence*. AvenirSocial.

Keller, V. (2018). *La formation et l'emploi dans le champ du travail social en Suisse. Faits et chiffres actuels*. AvenirSocial.

Keller, V. (2024). Compter les dossiers? *ActualitéSociale*, 5, 7-9.

Keller, V. (2025). *Chronologie aide sociale en Suisse 2000–2024. Gérer la pauvreté. Interventions et décisions aux niveaux fédéral, cantonal et communal*. AvenirSocial. <https://avenirsocial.ch/fr/brochure/chronologie-aide-sociale-en-suisse-2000-2024-gerer-la-pauvrete/>

Keller, V., & Schmocker, B. (2015). Zur Unterscheidung von Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Soziokultureller Animation in der Schweiz. In A. M. Riedi, M. Zwilling, M. Meier Kressig, P. Benz Bartoletta, & D. Aebi Zindel, *Handbuch Sozialwesen Schweiz* (p. 381-388). Haupt.

- Keller, V., & Tabin, J.-P. (2002). *La charge héroïque. Missions, organisations et modes d'évaluation de la charge de travail dans l'aide sociale en Suisse romande*. Éditions EESP.
- Kergoat, D. (2005). Rapports sociaux et division du travail entre les sexes. In M. Maruani (dir.), *Femmes, genre et sociétés. L'état des savoirs* (p. 94-101). La Découverte. <https://doi.org/10.3917/dec.marua.2005.01.0094>
- Klein, N., & Taylor, A. (2025, 13 avril). The Rise of End Times Fascism. *The Guardian*.
- Knöpfel, C. (2020). Action sociale (système d'). In J.-M. Bonvin, V. Hugentobler, C. Knöpfel, P. Maeder, & U. Tecklenburg (dir.), *Dictionnaire de politique sociale suisse* (p. 25-27). Seismo. <https://doi.org/10.33058/seismo.20729.0215>
- Kobel, A. (2006). Fallsteuerung Zürich. Damit die begrenzten Mittel wirkungsvoll eingesetzt sind. *Zeso*, 4, 7-9.
- Konan, N. P., Beuret, B., Gyuriga Perez, T., & Csopor, I. (2024). *Stimuler l'interprofessionnalité avec la formation*. Reiso. <https://www.reiso.org/document/12338>
- Kriesi, I., & Trede, I. (2019). La formation professionnelle supérieure en Suisse. Structure, état de la recherche et dimensions d'inégalité sociale. In L. Bonoli, J.-L. Berger, & N. Lamamra (dir.), *Enjeux de la formation professionnelle en Suisse. Le «modèle» suisse sous la loupe* (p. 225-250). Seismo. <https://doi.org/10.33058/seismo.20722>
- Kuehni, M. (2019). Introduction. In M. Kuehni (dir.), *Le travail social sous l'œil de la prudence* (p. 9-24). Schwabe, HETSL.
- Kühn, D. (1994). *Jugendamt, Sozialamt, Gesundheitsamt. Entwicklungslinien der Sozialverwaltung in Deutschland*. Luchterhand.
- LAKO. (1987). *Handbuch Sozialwesen Schweiz. Schweizerische Landeskongferenz für Sozialwesen*. Pro Juventute.
- Lambelet, A. (2014). *La philanthropie*. Presses Sciences Po.
- Lambelet, A., Balsiger, P., Carnac, R., & Honegger, C. (2021). *Reconnaître l'utilité publique*. Éditions HETSL. <https://doi.org/10.26039/ewhh-6855>
- Lampart, D., Gisler, E., & Schley, M. (2024). *Verteilungsbericht 2024. Die Verteilung der Löhne, Einkommen und Vermögen sowie die Belastung durch Steuern und Abgaben in der Schweiz*. SGB. https://www.sgb.ch/fileadmin/redaktion/docs/dossiers/162_Verteilungsbericht_2024_DE_final.pdf

- Laudani, R. (2012, septembre). Aux origines de la société civile. *Le Monde diplomatique*, 6-7, 702.
- Lautier, B. (2013). Gouvernement moral des pauvres et dépolitisation des politiques publiques en Amérique Latine. *Revue Tiers-Monde*, 214 (2), 169-186.
- Le Feuvre, N., Benelli, N., & Rey, S. (2012). Relationnels, les métiers de service ? *Nouvelles questions féministes*, 31 (2), 4-12.
- Leimgruber, M., Lengwiler, M., & Togni C. (dir.). Site «*Histoire de la sécurité sociale*». <https://www.histoiredelasecuritesociale.ch>
- Ley, K. (1982). La féminitude, une profession. In J.-P. Fragnière & M. Vuille (dir.), *Assister, éduquer et soigner* (p. 215-227). Réalités sociales.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation.
- Loser, F., & Michaud, S. (2025). *Le récit de pratique, un outil professionnel*. Reiso. <https://www.reiso.org/articles/themes/pratiques/14268-le-recit-de-pratique-un-outil-professionnel?pop=1&tmpl=component&print=1>
- Maas, U. (1996). *Soziale Arbeit als Verwaltungshandeln. Systematische Grundlegung für Studium und Praxis*. Juventa.
- Mach, A. (2014). Associations d'intérêt. In Y. Papadopoulos, A. Vatter, S. Häusermann, & P. Emmenegger (dir.), *Handbuch der Schweizer Politik, Manuel de la politique suisse* (p. 413-434). NZZ Libro.
- Madörin, M. (2013). Les services à la personne. Un défi à relever pour l'économie. In M. Modak & J.-M. Bonvin (dir.), *Reconnaître le care. Un enjeu pour les pratiques professionnelles* (p. 49-51). Éditions EESP.
- Maeder, P., Chimienti, M., Cretton, V., Maggiori, C., Probst, I., & Rullac, S. (2024). *Innovation sociale et intervention sociale. Impacts, méthodes et mise en œuvre dans les domaines de la santé et de l'action sociale*. Seismo.
- Mascia, C., & Costa Santos, A. (2021). « Suivre la règle », ou le (non)-usage du pouvoir discrétionnaire. *Les politiques sociales*, 3-4, 93-104.
- Matter, S. (2011). *Der Armut auf den Leib rücken. Die Professionalisierung der Sozialen Arbeit in der Schweiz (1900-1960)*. Chronos.
- Mauger, G. (2001). Les politiques d'insertion. Une contribution paradoxale à la déstabilisation du marché du travail. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1 (136-137), 5-14.

- Maugère, A. (2023). Le travail social comme discipline. Quatre concepts pour éclairer ses frontières. *Sciences et actions sociales*, 1(19), 241-262. <https://doi.org/10.3917/sas.019.0019>
- Maus, F., Nodes, W., & Röh, D. (2010). *Schlüsselkompetenzen der Sozialen Arbeit für die Tätigkeitsfelder Sozialarbeit und Sozialpädagogik*. Wochen Schau Verlag.
- Mauss, M. (1923). Essai sur le don. Formes et raisons de l'échange dans les sociétés archaïques. *L'année sociologique*, 1.
- May, M. (2013). *Aktuelle Theoriediskurse Sozialer Arbeit. Eine Einführung*. Verlag für Sozialwissenschaften.
- Mesmer, B. (1988). *Ausgeklammert eingeklammert. Frauen und Frauenorganisationen in der Schweiz des 19. Jahrhunderts*. Helbing & Lichtenhahn.
- Messant, F., & Modak, M. (2018). Mascha Madörin, théoricienne de la macroéconomie. Un engagement féministe pour la reconnaissance du Social Provisioning. *Nouvelles Questions Féministes*, 37(2), 106-112. <https://doi.org/10.3917/nqf.372.0106>
- Meyer, G., & Spack, A. (2013). La professionnalisation des professionnels de la petite enfance dans le canton de Vaud. *Actualité Sociale – HETSL*, 1-6. https://www.hetsl.ch/fileadmin/user_upload/publications/media_Art_Meyer-Spack.pdf
- Meyer, K., Hodel, H., & Ludi. (1997). *Formation de travail social du degré secondaire II et du degré tertiaire non universitaire. Rapport à l'attention de la Conférence suisse des directeurs cantonaux des affaires sociales (CDAS)*. CDAS.
- Meyer, M. (2020). New Public Management. In J.-M. Bonvin, V. Hugentobler, C. Knöpfel, P. Maeder, & U. Tecklenburg (dir.), *Dictionnaire de politique sociale suisse* (p. 340-342). Seismo. <https://doi.org/10.33058/seismo.20729.0141>
- Modak, M. (2013). Valoriser le travail de care. Un enjeu d'égalité. In M. Modak & J.-M. Bonvin (dir.), *Reconnaître le care. Un enjeu pour les pratiques professionnelles* (p. 142-150). Éditions EESP.
- Modak, M., & Bonvin, J.-M. (2013). *Il faut reconnaître le «care» sur tous les plans*. Reiso. <https://www.reiso.org/articles/themes/soins/228-il-faut-reconnaitre-le-care-sur-tous-les-plans>
- Modak, M., & Messant, F. (2009). Dilemmes et engrenages dans les pratiques de «care». L'exemple du travail social. *Revue [petite] enfance*, 100, 28-38.
- Modak, M., Messant, F., & Keller, V. (2013). Les normes d'une famille «juste» dans les interventions des assistantes et assistants sociaux

de l'aide sociale publique. *Nouvelles questions féministes*, 32 (2), 57-72.

Molina, Y. (2013). Quels engagements pour les professions sociales? *Les politiques sociales*, 3 & 4, 94-108.

Molina, Y., & Sorin, F. (2019). *Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif*. Comité régional du travail social (CRTS) de Bretagne. Rapport 5e saisine. Comité régional du travail social (CRTS) de Bretagne.

Molinier, P. (2003). *L'énigme de la femme active. Égoïsme, sexe et compassion*. Payot.

Molinier, P. (2004). La haine et l'amour, la boîte noire du féminisme? Une critique de l'éthique du dévouement. *Nouvelles questions féministes*, 23 (3), 12-25.

Molinier, P. (2013). *Le travail du care*. La Dispute.

Moser, H., Müller, E., Wettstein, H., & Willener. (2004). *L'animation socioculturelle, Fondements, modèles et pratiques*.

Müller de Menezes, R., & Chiapparini, E. (2021). «Et si vous nous donniez la parole.» *Tenir compte des savoirs d'expérience des personnes concernées. Bases et étapes de la participation des personnes concernées aux mesures de prévention et de lutte contre la pauvreté*. OFAS. <https://www.contre-la-pauvrete.ch/themes/implication-et-participation/translate-to-franzoesisch-detail/guide-pratique-et-si-vous-nous-donnez-la-parole-tenir-compte-des-savoirs-dexperience-des-personnes-concernees>

Nadai, E., Sommerfeld, P., Bühlmann, F., & Krattiger, B. (2005). *Fürsorgliche Verstrickung. Soziale Arbeit zwischen Profession und Freiwilligenarbeit*. VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Naef, C., & Keller, V. (2025). *La formation et l'emploi dans le champ du travail social en Suisse*. AvenirSocial. <https://avenirsocial.ch/fr/brochure/la-formation-et-lemploi-dans-le-champ-du-travail-social-en-suisse/>

Nations unies, département des affaires économiques et sociales internationales. (1959). *L'organisation des programmes nationaux de service social*. ONU.

Neuenschwander, P., Hümbelin, O., Kalbermatter, M., & Ruder, R. (2012). *Der schwere Gang zum Sozialdienst. Wie Betroffene das Aufnahmeverfahren der Sozialhilfe erleben*. Seismo.

- Niggli, G. (1948). Sinn und Ziel des Berufsschutzes für Sozialarbeiter. *Schriftenreihe der Schweizerischen Vereinigung Sozialarbeitender*, 1, 1-14. Sozialarchiv Zürich, 361 2-1.
- Nowak, I. (2013). Über die Schwierigkeit von Konflikten in der Sorgearbeit. *Soziale Arbeit als Lohnarbeit. Widersprüche*, 128, 73-84.
- OFS. (2008). *NOGA 2008, Nomenclature générale des activités économiques. Notes explicatives*. Office fédéral de la statistique. <https://www.bfs.admin.ch/asset/fr/344103>
- OFS. (2023). *Établissements et emplois selon le canton et la division économique*. Office fédéral de la statistique. https://www.pxweb.bfs.admin.ch/pxweb/fr/px-x-0602010000_101/px-x-0602010000_101/px-x-0602010000_101.px/table/tableViewLayout2/
- OFS. (2024a). *Composition de la population étrangère, 2022*. Office fédéral de la statistique. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/population/migration-integration/nationale-etrangere/composition.html>
- OFS. (2024b). *Conventions collectives de travail en Suisse en 2021. Résultats et informations sur l'enquête*. Office fédéral de la statistique. <https://www.bfs.admin.ch/asset/de/30745351>
- OFS. (2024c). *En 2022, le salaire médian s'est élevé à 6788 francs. Communiqué de presse 19.3.2024*. Office fédéral de la statistique. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/actualites/quoi-de-neuf.assetdetail.30225995.html>
- OFS. (2024d). *Établissements par classes de taille et par forme juridique et par branches d'activité économique. Statistique structurelle des entreprises STATENT 2021 (Version 24.8.2023). (données fournies sur demande le 19.8.2024)*. Office fédéral de la statistique.
- OFS. (2024e). *Finances de la protection sociale en Suisse. Prestations sociales par fonction (CGPS)*. Office fédéral de la statistique. <https://dam-api.bfs.admin.ch/hub/api/dam/assets/32607704/master>
- OFS. (2024f). *La mobilité professionnelle en Suisse 2023. Enquête suisse sur la population active (ESPA)*. Office fédéral de la statistique. <https://www.bfs.admin.ch/news/fr/2023-0534>
- OFS. (2024g). *Personnes exerçant une profession du travail social selon la formation la plus élevée, 2022. Relevé structurel (RS) (données fournies sur demande 18.10.2024)*. Office fédéral de la statistique.
- OFS. (2024h). *Profession exercée (CH-ISCO-19) selon le sexe et la nationalité, 2022. Personnes actives occupées de 15 ans ou plus*.

Enquête du relevé structurel, recensement de la population. Office fédéral de la statistique. <https://www.bfs.admin.ch/asset/fr/31085013>

OFS. (2024i). *Profession exercée selon le taux d'occupation et le sexe, en 2022. Relevé structurel (données fournies sur demande le 17.11.2024).* Office fédéral de la statistique.

OFS. (2024j). *Situation dans la profession des diplômés des hautes écoles cinq ans après l'obtention du diplôme.* Office fédéral de la statistique. <https://dam-api.bfs.admin.ch/hub/api/dam/assets/31285931/master>

OFS. (2024k). *Situation professionnelle en 2023 des diplômés 2022 des hautes écoles suisses.* Office fédéral de la statistique. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/education-science/integration-marche-travail/tertiaire-hautes-ecoles.gnpdetail.2024-0132.html>

OFS. (2024l). *Statistique structurelle des entreprises STATENT. Définition entreprise.* Office fédéral de la statistique. <https://www.bfs.admin.ch/asset/fr/30092325>

OFS. (2024m). *Statistiques des diplômes et examens finals des hautes écoles.* Office fédéral de la statistique. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/education-science/diplomes.html>

OFS. (2024n). *Statut d'activité selon diverses caractéristiques socio-démographiques et le canton, en 2022. Relevé structurel.* Office fédéral de la statistique. <https://dam-api.bfs.admin.ch/hub/api/dam/assets/30166175/master>

OFS. (2024o). *Temps partiel. Enquête suisse sur la population active (ESPA).* Office fédéral de la statistique. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/situation-economique-sociale-population/egalite-femmes-hommes/activite-professionnelle/travail-temps-partiel.html>

OFS. (2024p). *Transitions et parcours dans le degré tertiaire, actualisation 2024, tableaux T1 et T2.* Office fédéral de la statistique. <https://dam-api.bfs.admin.ch/hub/api/dam/assets/32567388/master>

Otto, H.-U., & Lorenz, W. (1998). Editorial. The new journal for the social professions in Europe. *European Journal of Social Work*, 1 (1), 1-4. <https://doi.org/10.1080/13691459808414718>

Owen, J. (2014). Le socialisme existe pour les riches. *Le Monde diplomatique*, 3.

Pahud, C. (1984). *L'École d'études sociales et pédagogiques de Lausanne à 20 ans. Exposé du 19 novembre 1984.* Polycopié. Éditions EESP.

- Pahud, C. (2011). Contribution de l'EESP au développement de l'éducation de l'enfance (1965-1988). *Actualité Sociale*, 35, 3-4.
- Parpan-Blaser, A. (2020). Innovation sociale. In J.-M. Bonvin, V. Hugentobler, C. Knöpfel, P. Maeder, & U. Tecklenburg (dir.), *Dictionnaire de politique sociale suisse* (p. 278-280). Seismo. <https://doi.org/10.33058/seismo.20729.0185>
- Paugam, S. (1991). *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*. PUF.
- Payne, M. (2005). *Modern social work theory*. Lyceum Books.
- Pelizzari, A. (2001). *Die Ökonomisierung des Politischen*. UVK Verlagsgesellschaft.
- Perriard, A. (2017). La construction de figures de la dépendance problématique par les politiques sociales à l'aune du genre et de l'âge. *Enfances Familles Générations*. <http://journals.openedition.org/efg/1439>
- Perriard, V., & Castelli Dransart, D. A. (2013). L'identité professionnelle des assistantes et des assistants socio-éducatifs. *Revue suisse de travail social*, 13, 60-73.
- Pfefferkorn, R. (2007). *Inégalités et rapports sociaux. Rapports de classes, rapports de sexes*. La Dispute.
- Pichon, P. (2005). La construction des publics. In J. Ion (dir.), *Le travail social en débat[s]* (p. 189-204). La Découverte.
- Pires, A. P. (1995). La criminologie d'hier à aujourd'hui. In Bebuyst, F. Digneffe, J.-M. Labadie, & A. P. Pires, *Histoire des savoirs sur le crime et la peine* (p. 13-67). Presses de l'Université de Montréal.
- Poser, H. (2012). *Wissenschaftstheorie. Eine philosophische Einführung*. Reclam.
- Probst, I., Tabin, J.-P., Piecek-Riondel, M., & Perrin, C. (2016). L'invalidité: une position dominée. *Revue française des affaires sociales*, 89-105.
- Promotion Santé Suisse. (2025). *Évaluation «REAS – Antennes Régionales» 2020-2024*. Promotion Santé Suisse. https://gesundheitsfoerderung.ch/sites/default/files/2025-06/Feuille-d-information-119_PSCH-2025-06_Evaluation-REAS-Antennes-R%C3%A9gionales-2020-2024.pdf
- Ramsauer, N. (2020). Travail social (histoire). In J.-M. Bonvin, V. Hugentobler, C. Knöpfel, P. Maeder, & U. Tecklenburg (dir.), *Dictionnaire de politique sociale suisse* (p. 549-551). Seismo. <https://doi.org/10.33058/seismo.20729>

- Ravon, B., & Ion, J. (2012). *Les travailleurs sociaux*. La Découverte.
- Rehberg, W., Debrunner, A., Bütler, B., & Ryser, A. (2009). *Studienverlauf und Berufsausrichtung. Synthesebericht zur Forschungsarbeit Rehberg, Moser, Regner, Schatzmann 2007*. Berner Fachhochschule Soziale Arbeit.
- Rey, A. (2024a). *Dictionnaire historique de la langue française*. Le Robert.
- Rey, A. (2025). *Le Robert, dico en ligne*. <https://dictionnaire.lerobert.com>
- Rey, A. (dir.) (2024b). Philanthrope. In *Dictionnaire historique de la langue française* (p. 2936). Le Robert.
- Richmond, M. E. (1917). *Social diagnosis*. Russell Sage Foundation.
- Richmond, M. E. (1922). *What is social casework?* Russell Sage Foundation.
- Rickenbach, W. (1962). *Sozialwesen und Sozialarbeit in der Schweiz*. Schweizerische Gemeinnützige Gesellschaft.
- Riedi, A. M., Zwillig, Meier Kressig, M., Benz Bartoletta, P., & Aebi Zindel, D. (2015). *Handbuch Sozialwesen Schweiz*. Haupt.
- Rifkin, J. (2005). *La fin du travail*. La Découverte.
- Rimmele, S., & Näpfl, N. (2011). *Kleine und mittelgrosse Sozialdienste im Fokus. Organisation, Leistungserbringung und Perspektiven. Bericht zuhanden des Praxispartners SKOS und der Kommission für Technologie und Innovation KTI*. Hochschule Luzern.
- Ringger, B., & Wermuth, C. (2021). *La révolution du service public. Coronavirus, climat, capitalisme—Une réponse aux crises de notre époque*. L'Aire.
- deRobertis, C. (1981). *Méthodologie de l'intervention en travail social* (éd. 2018). Bayard.
- Rodari, S., Loser, F., Ronchi, A., & Tafferant, N. (2022). *Réflexivité et travail social: définitions et appréhension de la notion de réflexivité dans les dispositifs d'analyse de pratiques professionnelles*. Haute école de travail social Genève. <https://hesso.tind.io/record/15019?ln=FR>
- Rosanvallon, P. (1998). *La nouvelle question sociale, repenser l'État providence*. Seuil.
- Rose, B., & Wulf-Schnabel, J. (2013). Von der Schwierigkeit, die Lohnarbeitsverhältnisse zum Thema zu machen. *Soziale Arbeit als Lohnarbeit. Widersprüche*, 128, 87-109.
- Rosenstein, E. (2023). *Fit for Crisis? Social Policy in Times of COVID-19. A Longitudinal Mixed-Method Approach*. *Projet 7444*, 1.4.2023 à

- 31.3.2026. *Fonds national de la recherche scientifique (FNS), PNR 80 «Covid-19 et société»*. HETSL HES-SO.
- Rouban, L. (1995). *La fonction publique*. La Découverte.
- Rouget, E. (2025, juin 16). Une cohésion sociale par le haut ? *Le Courrier*, 2.
- Roulin, C., & Hassler, B. (2023). *Vergleich von Sozialhilfeleistungen in fünf Schweizer Kantonen HarmSoz*. FHNW.
- Rudin, H., Schärer, M., & Stutz, H. (2019). *Modell zur Berechnung des Personalbedarfs von Sozialdiensten im Kanton Aargau*. Büro BASS.
- Rudin, M., Dubach, P., & Guggisberg, J. (2013). *Schätzung des Beitrags von privaten nicht gewinnorientierten Organisationen im Bereich der sozialen Sicherheit. Schlussbericht. Im Auftrag des Bundesamts für Statistik*. Büro BASS.
- Rullac, S. (2011a). De la scientificité du travail social. Quelles recherches pour quels savoirs ? *Pensée plurielle*, 1 (26), 111-128.
- Rullac, S. (2011b). Le travail social et la science. Essai de problématisation. *VST*, 109, 89-95.
- Rullac, S. (dir.). (2012). *La science du travail social. Hypothèses et perspectives*. ESF.
- Salomon, A. (1926). *Soziale Diagnose*. Heymann.
- Sanchez Salgado, R. (2011). La société civile européenne. Les usages d'une fiction. *Presses de Sciences Po*, 44, 201-226.
- SASSA. (2025). *Cadre d'orientation pour les études de travail social en haute école spécialisée*. SASSA. https://sassa.ch/wp-content/uploads/2025/08/Orientierungsrahmen_FR.pdf
- Schmid, W. (2015). Besonderheiten der Schweizer Sozialpolitik. In A. M. Riedi, M. Zwilling, M. Meier Kressig, P. Benz Bartoletta, & D. Aepli Zindel, *Handbuch Sozialwesen Schweiz* (p. 458-466). Haupt.
- Schmidbauer, W. (1977). *Hilflose Helfer. Über die seelische Problematik helfender Berufe* (éd. 1992). Rowohlt.
- Schnyder, A. (2020). Organisation sans but lucratif. In J.-M. Bonvin, C. Knöpfel, P. Maeder, & U. Tecklenburg (dir.), *Dictionnaire de politique sociale suisse* (p. 348-350). Seismo. <https://doi.org/10.33058/seismo.20729.0144>
- SEFRI. (2024). *Professions et activités réglementées en Suisse (novembre 2024)*. Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation.

- Sen, A. (2000). *Un nouveau modèle économique. Développement, justice, liberté*. Odile Jacob.
- Serre, D. (2009). *Les coulisses de l'État social. Enquête sur les signalements d'enfants en danger*. Raisons d'agir.
- de Singly, F. (2007). Conclusion. Mais délivrez-nous du sexe et du genre. In F. De Singly (dir.), *L'injustice ménagère* (p. 301-313). Armand Colin.
- Sommerfeld, P. (2006). Das Theorie-Praxis-Problem. In B. H. Schmocker (dir.), *Liebe, Macht und Erkenntnis. Silvia Staub-Bernasconi und das Spannungsfeld Soziale Arbeit* (p. 289-312). Interact.
- Sommerfeld, P. (2010). Entwicklung und Perspektiven der Sozialen Arbeit als Disziplin. In S. B. Gahleitner, H. Effinger, B. Kraus, I. Miethe, S. Stövesand, & J. Sagebiel, *Disziplin und Profession Sozialer Arbeit. Entwicklungen und Perspektiven* (p. 29-44). Barbara Budrich.
- Sommerfeld, P. (2020). Travail social. In J.-M. Bonvin, Hugentobler, Valérie, C. Knöpfel, P. Maeder, & U. Tecklenburg (dir.), *Dictionnaire de politique sociale suisse* (p. 547-549). Seismo. <https://doi.org/10.33058/seismo.20729.0182>
- Sommerfeld, P. (2024). Professionelles Handeln ohne Interventionstheorie? Zur Bedeutung der Interventionsforschung für die Entwicklung der Sozialen Arbeit als Wissenschaft und professionelle Praxis. In M. Krebs & I. Abderhalden (dir.), *Soziale Arbeit weiterdenken. Festschrift für Peter Sommerfeld* (p. 23-45). Springer.
- Sommerfeld, P., & Amez-Droz, P. (2015). Theorieentwicklung der Sozialen Arbeit in der deutschsprachigen Schweiz. In A. M. Riedi, M. Zwilling, M. Meier Kressig, P. Benz Bartoletta, & D. Aebi Zindel, *Handbuch Sozialwesen Schweiz* (p. 403-417). Haupt.
- Sommerfeld, P., Hollenstein, L., & Calzaferri, R. (2011). *Integration und Lebensführung. Ein forschungsgestützter Beitrag zur Theoriebildung der Sozialen Arbeit*. VS Verlag.
- Soulet, M.-H. (1997). *Petit précis de grammaire indigène du travail social. Règles, principes et paradoxes de l'intervention sociale au quotidien*. Éditions universitaires Fribourg Suisse.
- Sozialhilfe. (2014). *Sozialhilfe Basel. Grundlagenkonzept Sozialberatung*. Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt des Kantons Basel-Stadt.
- Spatscheck, C., & Borrmann, S. (2021). *Architekturen des Wissens. Wissenschaftstheoretische Grundpositionen im Theoriediskurs der Sozialen Arbeit*. Beltz Juventa.

- Spini, D., Bernardi, L., & Oris, M. (2020). Vulnérabilité. In J.-M. Bonvin, V. Hugentobler, C. Knöpfel, P. Maeder, & U. Tecklenburg (dir.), *Dictionnaire de politique sociale suisse* (p. 564-566). Seismo. <https://doi.org/10.33058/seismo.20729.0240>
- Staub-Bernasconi, S. (2007). Vom beruflichen Doppel- zum professionellen Tripelmandat. Wissenschaft und Menschenrechte als Begründungsbasis der Profession Soziale Arbeit. *SiO – Sozialarbeit in Österreich*, 8-17.
- Staub-Bernasconi, S. (2015). *Soziale Arbeit und Menschenrechte. Vom beruflichen Doppelmandat zum professionellen Tripelmandat*. Budrich.
- Stevenson, A. (2010). Care. In *The Oxford dictionary of English*. University Press.
- Stimmer, F. (2012). *Grundlagen des methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit*. Kohlhammer.
- Strauss, A., & Bucher, R. (1992). La dynamique des professions. In A. Strauss & I. Baszanger (dir.), *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme* (p. 67-86). L'Harmattan.
- Tabin, J.-P. (2015a). Comprendre la sécurité sociale en Suisse. In J.-M. Bonvin, P. Gobet, S. Rossini, & J.-P. Tabin, *Manuel de politique sociale* (p. 41-70). Éditions EESP.
- Tabin, J.-P. (2015b). Theoretische Bezüge der Sozialen Arbeit in der französischsprachigen Schweiz. In A. M. Riedi, M. Zwillig, M. Meier Kressig, P. Benz Bartoletta, & D. Aebi Zindel, *Handbuch Sozialwesen Schweiz* (p. 418-424). Haupt.
- Tabin, J.-P. (2020). Sécurité sociale. In J.-M. Bonvin, V. Hugentobler, C. Knöpfel, P. Maeder, & U. Tecklenburg (dir.), *Dictionnaire de politique sociale suisse* (p. 504-506). Seismo. <https://doi.org/10.33058/seismo.20729.0193>
- Tabin, J.-P. (2022). *Politiques sociales comparées*. Éditions HETSL. <https://doi.org/10.26039/pae4-0k04>
- Tabin, J.-P. (2025). *Manuel de politique sociale suisse*. Éditions HETSL.
- Tabin, J.-P., Frauenfelder, A., Togni, C., & Keller, V. (2010). *Temps d'assistance. Le gouvernement des pauvres en Suisse romande depuis la fin du 19^e siècle*. Antipodes.
- Tabin, J.-P., Keller, V., Hofmann, K., Rodari, S., Du Pasquier, A.-L., Knüsel, R., & Tattini, V. (2004). *Le «tourisme social»: mythe et réalité*. Éditions EESP.

- Tahon, M.-B. (2016). Des sociologues féministes francophones dans la sociologie. *SociologieS*. <https://doi.org/10.4000/sociologies.5240>
- Thomas, H. (2010). *Les vulnérables. La démocratie contre les pauvres*. Éditions du Croquant.
- Tironi, Y. (2021). *Action communautaire. Une praxis citoyenne et démocratique*. Éditions HETSL. <https://doi.org/10.26039/fg5b-3331>
- Togni, C. (2015). *Le genre du chômage*. Antipodes.
- Togni, C., & Malatesta, D. (2019). Feminism and the professionalization of social work. A Socio-historical approach through two Swiss examples (1910-1970). *Contemporanea*, 22 (2), 282-287.
- Tronto, J. (2009). *Un monde vulnérable. Pour une politique du care*. La Découverte.
- Tschopp, F. (2014). Formation en travail social dans les hautes écoles spécialisées de Suisse romande. In M. Fourdrignier, Y. Molina, & F. Tschopp (dir.), *Dynamiques du travail social en pays francophones* (p. 23-46). Éditions ies.
- Vatron-Steiner, B., Bickel, J.-F., & Rossier, A. (2022). Des «discours» aux «chemins d'accès aux droits». Les raisons d'un décalage à travers le prisme du monde cyberadministratif fribourgeois. *Revue des politiques sociales et familiales*, (4) 145, 11-29. https://arodes.hes-so.ch/record/11702/files/Vatron-Steiner_2022_des_discours_aux_chemins_d%27acc%C3%A8s_aux_droits.pdf
- Verdès-Leroux, J. (1978). *Le travail social*. Éditions de Minuit.
- Vézinat, N. (2010). Une nouvelle étape dans la sociologie des professions en France. Bilan critique autour des ouvrages de Didier Demazière, Charles Gadéa (2009) et Florent Champy (2009). *Sociologie*, 3 (1), 413-420.
- Wandeler, B., & Armbruster Elatifi, U. (dir.). (2017). *Conceptualiser l'animation socioculturelle. Un agir professionnel en vue de la participation démocratique et de la cohésion sociale*. Éditions ies.
- Weller, J.-M. (1998). La modernisation des services publics par l'utilisateur. Une revue de la littérature (1986-1996). *Sociologie du travail*, 3, 365-392.
- Wilhelm, E. (2006). Abschied von der grossen Erzählung. Stand und Zukunftsperspektiven der Theoriebildung in der Sozialen Arbeit. *Revue suisse de travail social*, 1, 37-46.
- Willig, R., Keller, V., & Cerf, Y. (2023). *La charité, c'est noyer le droit dans la fosse à purin de la pitié*. Éditions d'en bas.

BIBLIOGRAPHIE

Wittorski, R. (2008). La professionnalisation. *Savoirs*, 2 (17), 9-36.

Wolfensberger, R. (2024). Institutions de confinement. Asiles. *Dictionnaire historique de la Suisse (DHS)*. <https://hls-dhs-dss.ch/fr/articles/016582/2024-02-20>

TABLE DES MATIÈRES

L'AUTEURE	13
ACRONYMES	15
PRÉFACE	19
INTRODUCTION	25
PREMIÈRE ET DEUXIÈME ÉDITION	29
ORGANISATION DU LIVRE	30
REMERCIEMENTS	33
CHAPITRE 1	
LEXIQUE	35
1.1. SOCIAL	35
1.2. POLITIQUE SOCIALE, PROTECTION SOCIALE, ACTION SOCIALE ET TRAVAIL SOCIAL	36
1.3. TRAVAIL SOCIAL, SECTEURS, CHAMPS, LIEUX, MÉTIER ET PROFESSION	38
1.4. DESTINATAIRES, USAGERS ET USAGÈRES	41
CHAPITRE 2	
HISTOIRE DU TRAVAIL SOCIAL	43
2.1. LES MOUVEMENTS FÉMINISTES ET LA QUESTION SOCIALE	43
2.2. HISTOIRE DES FORMATIONS	45
2.2.1. LES ÉTUDES SOCIALES POUR FEMMES	45
2.2.2 UN IMBROGLIO DE FORMATIONS ET DE MÉTIERS	48
2.2.3. LES RESTRUCTURATIONS DES LES ANNÉES 1990.	55

2.3. DIFFÉRENTES CONCEPTIONS DU TRAVAIL SOCIAL.....	58
2.3.1 DES MESURES DE COERCITION.....	59
2.3.2. LE TRAVAIL SOCIAL CONTRIBUE À LA PROSPÉRITÉ (1945–1975).....	62
2.3.3. LE TRAVAIL SOCIAL CRITIQUE LES NORMES DOMINANTES (MOUVEMENTS DE 1968).....	63
2.3.4. LE TRAVAIL SOCIAL VISE L'AUTONOMIE ÉCONOMIQUE DE L'INDIVIDU (NÉOLIBÉRALISME, FIN DES ANNÉES 1980)	65
2.3.5. LE TRAVAIL SOCIAL VISE L'INSERTION SOCIALE (MULTICRISES, ANNÉES 2020) ..	66
2.4. SYNTHÈSE DU CHAPITRE. DAMES PATRONNESSES, ASSISTANTES SOCIALES ET DOCTORANTES	66
POUR APPROFONDIR	67

CHAPITRE 3

POLITIQUE SOCIALE ET ORGANISATION

DE L'ACTION SOCIALE.....	69
3.1. CONSTRUCTION DE LA POLITIQUE SOCIALE	70
3.1.1. FÉDÉRALISME ET SUBSIDIARITÉ.....	70
3.1.2. LE POIDS DES ÉLECTEURS ET ÉLECTRICES	71
3.1.3. LES ASSOCIATIONS D'INTÉRÊT	73
3.1.4. L'EXPÉRIENCE DE LA PANDÉMIE DE COVID-19.....	74
3.2. ASSURANCES SOCIALES ET PRESTATIONS SOUS CONDITION DE RESSOURCES	76
3.2.1. LES ASSURANCES SOCIALES	78
3.2.2. LES PRESTATIONS SOUS CONDITION DE RESSOURCES, LES FONDS ET LES FONDACTIONS	79
3.2.3. UN AGENCEMENT COMPLEXE QUI RÉDUIT LA PAUVRETÉ	79
3.3. ORGANISATION DE L'ACTION SOCIALE	82
3.3.1 LES QUATRE STATUTS JURIDIQUES.....	83
3.3.2. UNE MULTITUDE D'ORGANISMES NON ÉTATIQUES.....	86
3.3.3. L'ÉTAT	91
3.3.4. LE CLIVAGE PUBLIC-PRIVÉ.....	94
3.3.5. LES EFFETS DE L'ENCHEVÊTREMENT DE COMPÉTENCES	96
3.4. NOMBRE ET CARACTÉRISTIQUES DES ORGANISMES DE L'ACTION SOCIALE	100
3.4.1. 17 000 ORGANISMES	101
3.4.2. PETITS ET TRÈS PETITS ORGANISMES	102
3.4.3. LES SOCIÉTÉS PRIVÉES DOMINANT.....	103
3.4.4. SOURCES D'INFORMATION	104
3.5. SYNTHÈSE DU CHAPITRE. UN ENCHEVÊTREMENT DE DISPOSITIFS	104
POUR APPROFONDIR	105

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 4

FINALITÉS ET DESTINATAIRES

DU TRAVAIL SOCIAL.....	107
4.1. LA CONSTRUCTION DES PROBLÈMES SOCIAUX.....	108
4.1.1. L'EXPLICATION ORIENTE L'ACTION.....	108
4.1.2. LES INÉGALITÉS SOCIALES À L'ORIGINE DES PROBLÈMES SOCIAUX.....	111
4.1.3. LA RHÉTORIQUE DE L'EXCLUSION.....	113
4.2. LES FINALITÉS DU TRAVAIL SOCIAL.....	115
4.2.1. LES TEXTES DE RÉFÉRENCE ÉTATIQUES.....	115
4.2.2. LES TEXTES DE RÉFÉRENCE DES ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES.....	120
4.2.3. ACTIVATION ET AUTONOMIE.....	122
4.2.4. AIDER ET CONTRÔLER, ÉMANCIPATION ET ADAPTATION.....	126
4.2.5. DES MANDATS FLUCTUANTS SANS MONOPOLE.....	127
4.3. LES DESTINATAIRES DU TRAVAIL SOCIAL.....	130
4.3.1. LES CATÉGORIES DE DESTINATAIRES ET LES NOMS QU'ON LEUR DONNE ...	130
4.3.2. DES PUBLICS (SOUVENT) STIGMATISÉS ET DÉPENDANTS.....	132
4.3.3. LA PARTICIPATION DES DESTINATAIRES.....	134
4.3.4. LES BÉNÉFICIAIRES INVISIBLES.....	135
4.4. SYNTHÈSE DU CHAPITRE. AIDER ET CONTRÔLER	
DES CATÉGORIES DE DESTINATAIRES DOMINÉ·E·S.....	137
POUR APPROFONDIR.....	137

293

CHAPITRE 5

PRESTATIONS ET MÉTHODES.....	139
5.1. LES PRESTATIONS.....	140
5.1.1. DES PRATIQUES INDICIBLES?.....	140
5.1.2. TYPOLOGIE DES PRESTATIONS.....	141
5.2. LES MÉTHODES ET LES MODÈLES D'INTERVENTION.....	144
5.2.1. LES TERMES UTILISÉS.....	145
5.2.2. LES TROIS MÉTHODES CLASSIQUES.....	146
5.2.3. QUELQUES TECHNIQUES, MÉTHODES, MODÈLES ET DISPOSITIFS ACTUELS. .	148
5.2.4. NUMÉRISATION ET TRAVAIL SOCIAL.....	151
5.2.5. LES MÉTHODES ET LES MODÈLES ENSEIGNÉS DANS LES HETS.....	152
5.2.6. LES MÉTHODES ET LES MODÈLES DANS LA RECHERCHE.....	154
5.2.7. LES MÉTHODES PRATIQUÉES.....	156
5.3. ÉVALUER LA QUALITÉ ET LES RÉSULTATS.....	157
5.3.1. EVIDENCE-BASED PRACTICES.....	157
5.3.2. LES STANDARDS DE QUALITÉ ET LES BONNES PRATIQUES.....	159
5.3.3. DÉFINIR LES PRESTATIONS, QUANTIFIER LE TEMPS EN SERVICE SOCIAL ...	161
5.4. SYNTHÈSE DU CHAPITRE. UNE LENTE SORTIE DE L'INDICIBLE .	167
POUR APPROFONDIR.....	167

CHAPITRE 6

MÉTIERS ET FORMATION	169
6.1. COMMENT DÉFINIR UN MÉTIER (OU UNE PROFESSION)?	170
6.1.1. LE TRAVAIL SOCIAL EST UNE PROFESSION	171
6.1.2. LE TRAVAIL SOCIAL DÉSIGNE UN GROUPE PROFESSIONNEL	172
6.1.3. LE TRAVAIL SOCIAL RELÈVE D'UNE ACTIVITÉ PRUDENTIELLE	174
6.1.4. PROFESSIONNALISATION, PROFESSIONNALITÉ, PROFESSIONNALISME, INTERPROFESSIONNALITÉ	176
6.1.5. LES ACTEURS ET ACTRICES QUI DÉFINISSENT LES MÉTIERS.	178
6.2. LES CARACTÉRISTIQUES DES MÉTIERS TRAVAIL SOCIAL	178
6.2.1. MÉTIERS DE SERVICE	179
6.2.2. MÉTIERS DE SERVICE PUBLIC	180
6.2.3. MÉTIERS TRAITANT LA DÉPENDANCE (LA VULNÉRABILITÉ)	183
6.2.4. MÉTIERS RELATIONNELS	186
6.2.5. MÉTIERS FÉMINISÉS	191
6.3. LES FORMATIONS EN TRAVAIL SOCIAL	193
6.3.1. LE SYSTÈME ÉDUCATIF SUISSE (GÉNÉRALITÉS)	193
6.3.2. LES DIX TITRES EN TRAVAIL SOCIAL	198
6.3.3. LE CURSUS BACHELOR HETS	201
6.3.4. LA FORMATION CONTINUE	202
6.3.5. DÉBATS	203
6.4. UN, TROIS OU 170 MÉTIERS?	206
6.5. DES MÉTIERS NON PROTÉGÉS	209
6.6. SYNTHÈSE DU CHAPITRE. UNE PROFESSIONNALISATION	
EN COURS	213
POUR APPROFONDIR	214

CHAPITRE 7

LES TRAVAILLEURS

ET LES TRAVAILLEUSES SOCIALES	215
7.1. NOMBRE ET CARACTÉRISTIQUES	216
7.1.1. COMBIEN DE TRAVAILLEURS ET DE TRAVAILLEUSES SOCIALES?	216
7.1.2. UNE MAJORITÉ DE FEMMES ET UNE MINORITÉ DE PERSONNES DE NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE	217
7.1.3. LA FORMATION – DES PROFESSIONNEL·LE·S SANS DIPLÔME	218
7.1.4. LE TEMPS PARTIEL	224
7.1.5. INÉGALITÉS DE GENRE DANS LES PARCOURS PROFESSIONNELS	225
7.1.6. MOTIVATIONS PROFESSIONNELLES	226
7.1.7. INJONCTION À L'ENGAGEMENT POLITIQUE	229
7.2. CONDITIONS DE TRAVAIL ET MARCHÉ DE L'EMPLOI	230
7.2.1. MARCHÉ DE L'EMPLOI, MOBILITÉ PROFESSIONNELLE ET PÉNURIE DE PERSONNEL QUALIFIÉ	231

TABLE DES MATIÈRES

7.2.2. LES SALAIRES	234
7.2.3. LA CHARGE DE TRAVAIL, UN PROBLÈME LANCINANT	239
7.3. ORGANISATIONS ET ACTIONS COLLECTIVES.	240
7.3.1. ORGANISATIONS SYNDICALES ET PROFESSIONNELLES	240
7.3.2. LES CONVENTIONS COLLECTIVES DE TRAVAIL (CCT)	242
7.3.3. AUTRES ACTIONS POUR AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL.	243
7.4. SYNTHÈSE DU CHAPITRE. DES EMPLOIS MARQUÉS	
PAR LA DIVISION SEXUÉE DU TRAVAIL	245
POUR APPROFONDIR	246
CHAPITRE 8	
LA DISCIPLINE TRAVAIL SOCIAL	247
8.1. THÉORIES ET SCIENCE DU TRAVAIL SOCIAL	249
8.2. RECHERCHE ET DISCIPLINE – LE CONTEXTE INSTITUTIONNEL .	251
8.2.1. LA RECHERCHE	251
8.2.2. LA RECONNAISSANCE DE LA DISCIPLINE TRAVAIL SOCIAL	253
8.3. THÉORIE ET PRATIQUE, UNE FAUSSE OPPOSITION	256
8.4. SYNTHÈSE DU CHAPITRE. UNE RECONNAISSANCE À ÉTENDRE .	257
POUR APPROFONDIR	258
CONCLUSION	259
UNITÉ ET DIVERSITÉ DU TRAVAIL SOCIAL	259
LA DOCUMENTATION DES RÉSULTATS	261
LES MÉTHODES, TECHNIQUES ET MODÈLES	262
LA PROTECTION DES PROFESSIONS	263
EN SYNTHÈSE	263
BIBLIOGRAPHIE	265
TABLE DES MATIÈRES	291
TABLE DES GRAPHIQUES, DES ENCADRÉS	
ET DES TABLEAUX	292

TABLE DES GRAPHIQUES, DES ENCADRÉS ET DES TABLEAUX

TABLEAU 1: LE TRAVAIL SOCIAL COMME.....	28
TABLEAU 2: TERMES GÉNÉRIQUES ET SPÉCIFIQUES DES MÉTIERS HISTORIQUES DU TRAVAIL SOCIAL, SUISSE.....	40
ENCADRÉ 1: UNE DISPARITÉ DE FORMATIONS	48
ENCADRÉ 2: LES FORMATIONS EN TRAVAIL SOCIAL AVANT LES RÉFORMES DES ANNÉES 1990	54
ENCADRÉ 3: DES MESURES DE COERCITION IMPLIQUANT DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES SOCIALES.....	60
ENCADRÉ 4: LE TRAVAIL SOCIAL CONTRIBUE À LA PROSPÉRITÉ	62
ENCADRÉ 5: LE TRAVAIL SOCIAL CRITIQUE LES NORMES DOMINANTES	63
ENCADRÉ 6: LE TRAVAIL SOCIAL VISE L'AUTONOMIE ÉCONOMIQUE DE L'INDIVIDU	65
ENCADRÉ 7: VOTATIONS POPULAIRES FÉDÉRALES CONCERNANT DIRECTEMENT L'ACTION SOCIALE (2024)	72
ENCADRÉ 8: LES ASSOCIATIONS D'INTÉRÊT DANS L'ACTION SOCIALE CLASSÉES SELON LES QUATRE TYPES (EXEMPLES).....	73
ENCADRÉ 9: ASSURANCES SOCIALES, PRESTATIONS SOUS CONDITIONS DE RESSOURCES ET FONDATIONS.....	76
ENCADRÉ 10: NOMBRE ET TAUX DES PERSONNES QUI PERÇOIVENT LES PRINCIPALES PRESTATIONS SOCIALES, SUISSE	80

GRAPHIQUE 1: RÉPARTITION DES PRESTATIONS DE PROTECTION SOCIALE PAR FONCTION, SUISSE, 2023 (OFS, 2024E)	81
ENCADRÉ 11: LES QUATRE STATUTS JURIDIQUES DE L'ACTION SOCIALE (EXEMPLES)	83
ENCADRÉ 12: DIVERSITÉ DES ORGANISMES RESPONSABLES DE L'ACTION SOCIALE (EXEMPLES).....	85
GRAPHIQUE 2: DES TERMES QUI CARACTÉRISENT LES ORGANISATIONS.....	87
ENCADRÉ 13: PRIVÉ ET PUBLIC, EXPLICATIONS DE LA TERMINOLOGIE .	87
ENCADRÉ 13: ORGANES DE COORDINATION DE LA POLITIQUE SOCIALE (EXEMPLES)	98
TABLEAU 3: NOMBRE D'ORGANISMES ET NOMBRE D'EMPLOIS (Y COMPRIS TEMPS PARTIELS) (TOUTES PROFESSIONS ET FONCTIONS), ACTION SOCIALE AVEC ET SANS HÉBERGEMENT, 2011, 2016 ET 2021 (OFS, 2024D).....	101
GRAPHIQUE 3: RÉPARTITION DES ORGANISMES SELON LEUR TAILLE, ACTION SOCIALE AVEC ET SANS HÉBERGEMENT, 2021 (OFS, 2024D)	102
GRAPHIQUE 4: RÉPARTITION DES EMPLOIS SELON LA TAILLE DES ORGANISMES, ACTION SOCIALE AVEC ET SANS HÉBERGEMENT, 2021 (OFS, 2024D)	103
TABLEAU 4: ORGANISMES DE L'ACTION SOCIALE AVEC ET SANS HÉBERGEMENT, 2011 ET 2021. PROPORTIONS SELON LA FORME JURIDIQUE (OFS, 2024D)	103
ENCADRÉ 14: SOURCES D'INFORMATIONS (EXEMPLES)	104
GRAPHIQUE 5: LES EXPLICATIONS DES PROBLÈMES SOCIAUX SELON JEAN-PIERRE HIERNAUX (1985)	109
ENCADRÉ 15: LES TEXTES DE RÉFÉRENCE (EXTRAITS)	116
ENCADRÉ 16: LES MANDATS DU TRAVAIL SOCIAL (TROIS EXEMPLES)...	118
ENCADRÉ 17: OBJECTIFS DU TRAVAIL SOCIAL SELON LES ORGANISATIONS DE TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES SOCIALES.....	120
ENCADRÉ 18: DES MANDATS FLUCTUANTS SANS MONOPOLE (EXEMPLES)	128

TABLE DES GRAPHIQUES, DES ENCADRÉS ET DES TABLEAUX

ENCADRÉ 19: NOMS DONNÉS AUX DESTINATAIRES DU TRAVAIL SOCIAL	131
ENCADRÉ 20: USAGERS ET USAGÈRES DE L'ACTION SOCIALE, QUATRE STATUTS INSTITUTIONNELS	133
ENCADRÉ 21: PROJETS DE PARTICIPATION DES USAGERS ET USAGÈRES. EXEMPLES.	134
ENCADRÉ 22: FINALITÉS, DESTINATAIRES VISIBLES ET BÉNÉFICIAIRES INVISIBLES (EXEMPLES)	136
ENCADRÉ 23: DEUX TYPES DE PRESTATIONS: À DOMINANTE MATÉRIELLE ET À DOMINANTE IMMATÉRIELLE.	142
ENCADRÉ 24: DEUX ASPECTS DE CONTEXTE: LE LIEU ET L'ACCÈS.	143
GRAPHIQUE 6: LES TERMES, DE L'OUTIL AU MODÈLE ET AU DISPOSITIF	146
ENCADRÉ 25: LES TROIS MÉTHODES CLASSIQUES DU TRAVAIL SOCIAL	147
ENCADRÉ 26: QUELQUES TECHNIQUES, MÉTHODES, MODÈLES ET DISPOSITIFS RÉCENTS (EXEMPLES)	149
ENCADRÉ 27: DEUX COMPÉTENCES DU PEC 2020 VISENT L'INTERVENTION AUPRÈS DES USAGERS ET USAGÈRES	152
ENCADRÉ 28: OUTILS, TECHNIQUES, MÉTHODES ET MODÈLES CONCERNANT L'INTERVENTION DIRECTE AUPRÈS DES DESTINATAIRES ENSEIGNÉS DANS LES HETS SUISSES (SELON ENQUÊTE 2014).	154
ENCADRÉ 29: STANDARDS DE QUALITÉ ÉDICTÉS PAR LES AUTORITÉS (EXEMPLES)	159
ENCADRÉ 30: BONNES PRATIQUES, EXEMPLES	160
ENCADRÉ 31: STANDARDISER, CATÉGORISER. EXEMPLES.	162
ENCADRÉ 32: ÉVALUER LA CHARGE DE TRAVAIL EN SERVICE SOCIAL (BRACK, 1984)	164
ENCADRÉ 33: OUTILS DE GESTION DE LA CHARGE DE DOSSIERS EN SERVICE SOCIAL	165
ENCADRÉ 34: TROIS ASPECTS DE LA PROFESSIONNALISATION SELON (BOURDONCLE, 2000)	176
ENCADRÉ 35: LES STRATÉGIES D'ADAPTATION DES AGENT-E-S DES SERVICES PUBLICS (SELON LIPSKY, 1980)	181

GRAPHIQUE 7: LE SYSTÈME ÉDUCATIF SUISSE, 2025.

TABLEAU SIMPLIFIÉ, D'APRÈS LE SEFRI.....	194
--	-----

ENCADRÉ 36: LES DIFFÉRENTS TYPES DE FORMATION

DANS LE SYSTÈME ÉDUCATIF SUISSE	195
---------------------------------------	-----

ENCADRÉ 37: LES DIX TITRES EN TRAVAIL SOCIAL

198

TABLEAU 5: DIPLÔMES BA DÉLIVRÉS DANS LES HETS EN SUISSE,
2025

200

ENCADRÉ 38: LA NOMENCLATURE CH-ISCO-19 (CONFÉDÉRATION SUISSE,
2024) ET SES TROIS GROUPES DE PROFESSIONS DU TRAVAIL SOCIAL
(EXEMPLES)

208

TABLEAU 6: NOMBRE DE PERSONNES ACTIVES OCCUPÉES EXERÇANT
UNE PROFESSION DU TRAVAIL SOCIAL, 1990, 2000, 2010 ET 2022
(OFS, 2024H).....

216

300

TABLEAU 7: PROPORTION DE FEMMES ET DE PERSONNES DE
NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE ACTIVES DANS LES PROFESSIONS
DU TRAVAIL SOCIAL EN 2022 (OFS, 2024H)

217

TABLEAU 8: NOMBRE DE DIPLÔMES DÉLIVRÉS DANS LE CHAMP
DU TRAVAIL SOCIAL SELON LES DEGRÉS DE FORMATION, 2009, 2016
ET 2023 (OFS, 2024M)

219

TABLEAU 9: NOMBRE ET PROPORTION DE PERSONNES EXERÇANT
UNE PROFESSION DU TRAVAIL SOCIAL SELON LE NIVEAU
DE FORMATION LE PLUS ÉLEVÉ, 2022 (OFS, 2024G)

221

TABLEAU 10: NOMBRE ET PROPORTION DE PERSONNES EXERÇANT
UNE PROFESSION DU TRAVAIL SOCIAL DONT LA FORMATION
LA PLUS ÉLEVÉE CORRESPOND À LA PROFESSION EXERCÉE EN 2022
(OFS, 2024G).....

222

GRAPHIQUE 9: TAUX D'ENGAGEMENT DES PROFESSIONNEL·LE·S
DU TRAVAIL SOCIAL. FEMMES ET HOMMES, EN 2022 (OFS, 2024I) ...

224

TABLEAU 11: PROPORTION DES EMPLOYÉ·E·S AVEC UNE FONCTION
HIÉRARCHIQUE, 5 ANS APRÈS L'OBTENTION D'UN BACHELOR HES
EN TRAVAIL SOCIAL, HOMMES ET FEMMES, VOLÉES TERMINANT
EN 2010 ET 2018 (OFS, 2024J)

226

ENCADRÉ 39: MOTIVATIONS PROFESSIONNELLES.....

227

TABLE DES GRAPHIQUES, DES ENCADRÉS ET DES TABLEAUX

ENCADRÉ 40: TROIS CATÉGORIES DE TRAVAILLEURS ET DE TRAVAILLEUSES SOCIALES (GASPAR, 2012).....	228
ENCADRÉ 41: LES TRAVAILLEURS ET LES TRAVAILLEUSES SOCIALES DOIVENT S'ENGAGER POLITIQUEMENT	229
ENCADRÉ 42: ÉTUDES SUR LES BESOINS EN PERSONNEL ET LES MOTIFS DE CHANGEMENT D'EMPLOI	232
TABLEAU 12: SALAIRES PRÉCONISÉS PAR LES RÈGLEMENTS. EMPLOYÉ·E DE 35 ANS, SANS FONCTION HIÉRARCHIQUE, SANS FORMATION COMPLÉMENTAIRE, 5 ANS D'EXPÉRIENCE, ORAIRE DE TRAVAIL NORMAL À PLEIN TEMPS. SALAIRE DE BASE M ENSUEL BRUT 2025, EN FRANCS, VERSÉ 13 FOIS PAR AN, SANS ALLOCATIONS NI INDEMNITÉS.	236
ENCADRÉ 43: CHARGE DE TRAVAIL, SERVICE SOCIAL (TÉMOIGNAGES) ..	239
ENCADRÉ 44: LES ORGANISATIONS DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES SOCIALES	241
ENCADRÉ 45: ACTIONS DE TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES SOCIALES CONCERNANT LEURS CONDITIONS DE TRAVAIL (EXEMPLES)	244
ENCADRÉ 46: TROIS EXEMPLES DE SYSTÉMATISATIONS DES THÉORIES DU TRAVAIL SOCIAL	250

Éditions HETSL
Ch. des Abeilles 14
CH – 1010 Lausanne
Tél. 021 651 62 00
editions@hetsl.ch
www.hetsl.ch/editions

Éditions ies – HETS-Genève
Rue Prévost-Martin 28
1205 Genève
Tél. 022 558 54 60
editions.hets@hesge.ch
www.hesge.ch/hets/editions-ies

Imprimé en Suisse

MANUEL CRITIQUE DE TRAVAIL SOCIAL

Le travail social est censé répondre à une multitude de besoins et de problèmes. Comment le fait-il et avec quels résultats? Quels en sont les mandataires et les destinataires? En fait, qu'est-ce que le travail social? À qui et à quoi sert-il?

Ce manuel critique répond à ces questions en proposant un large tour d'horizon du travail social en Suisse. Il est analysé, tour à tour, comme un élément de la politique sociale, comme une pratique professionnelle, comme un métier et comme une discipline.

Un ouvrage de référence non seulement pour les étudiant-e-s et les professionnel-le-s, mais pour toutes les personnes intéressées par les questions sociales et le travail social.

Éditions HETSL
Chemin des Abeilles 14
1010 Lausanne

HETS-Genève
Éditions ies
Rue Prevost-Martin 28
1205 Genève

ISBN 978-2-88284-085-1

9 782882 840851