

Travail en action

Quel sens donner
au travail social
en logement ?

Nathalie Bastin



C.D.G.A.I.

Groupe & Société
Publication pédagogique d'éducation permanente

Quel sens donner au travail social en logement?

Nathalie BASTIN

Collection : *Travail en action* - CDGAI 2019

Conception et coordination des publications : Marie-Anne Muyshondt

Livret réalisé avec la collaboration de Marie-Anne Muyshondt

Design et mise en page : Alain Muyshondt

Éditeur responsable: CDGAI asbl, Parc Scientifique du Sart Tilman, Rue Bois St-Jean, n°9, 4102 Seraing, Belgique

ISBN : 978-2-39024-131-7

Le Centre de Dynamique des Groupes et d'Analyse Institutionnelle (C.D.G.A.I.)

Le C.D.G.A.I. est une A.S.B.L. pluraliste d'Éducation permanente reconnue et subsidiée par la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Région wallonne. Il a été créé en 1972, au sein du Service de Psychologie Sociale de l'Université de Liège afin de promouvoir l'action, la formation et la pédagogie par le groupe ainsi que l'analyse scientifique des processus et des techniques d'animation de groupes.

En instituant un éventail de formations accessibles à tout·e adulte intéressé·e, son fondateur, Pierre De Visscher, entendait intégrer une approche originale, de niveau universitaire, à la vie sociale.

La dénomination choisie insiste sur trois dimensions :

- *Centre* : lieu de rassemblement et d'échange, pôle d'attraction.
- *Dynamique des groupes* : discipline scientifique et mode d'activités privilégiant l'action du groupe restreint, conçu comme une totalité dynamique, un champ de forces au sein duquel se produisent des phénomènes différents des processus psychologiques individuels.
- *Analyse institutionnelle* : souci d'appliquer l'analyse psychosociale aux processus institutionnels traversant les formations sociales : groupes et mouvements sociaux, collectivités, organisations.

Outre un *programme d'activités de formation* ayant lieu dans ses locaux dont une formation longue à l'animation de groupes, le C.D.G.A.I. *répond à des demandes* d'associations et d'organisations publiques et privées afin d'y effectuer interventions, animations, formations et accompagnements, dans et par l'action sur les groupes restreints. Il publie aussi des *livrets pédagogiques* liant « Groupe et Société ». Enfin, son *Centre de documentation* met à disposition du public livres, revues et outils pédagogiques.

La convergence entre la démarche véhiculée par l'Éducation permanente et celle du C.D.G.A.I. est manifeste : contribuer à la formation du citoyen critique, actif et responsable en vue de forger une société plus juste, plus démocratique et plus solidaire.

A cette fin de changement social, dans les champs d'action développés, proposer des savoirs, ouvrir à la poursuite de la réflexion (principe de non-clôture), s'abstenir de dire à autrui ce qu'il doit penser, être ou faire (principe de non-substitution) sont, parmi d'autres, autant de ferments qui portent l'association.

Les publications pédagogiques

Dans cette perspective de science-action psycho-sociale, le C.D.G.A.I. invite des acteurs et actrices de terrain à prendre la plume et à exposer, transmettre et partager leurs expériences, perceptions et connaissances des réalités sociales qui sont les leurs ouvrant ainsi des pistes de réflexions à leurs propos.

Au public lecteur, les livrets pédagogiques ainsi conçus, dévoilent des pans de réalités sociales obscurs jusque-là, ou en élargissent la perception ou encore l'affinent en vue de stimuler et mobiliser la curiosité, la réflexion, l'esprit critique et l'action.

Chacune de nos quatre collections – *Travail en action*, *Culture en mouvement*, *Mobilisations sociales*, *Méthodologie* – en présentant des échanges de regards et de savoirs, a pour finalité de contribuer à poser les jalons d'une société plus humaine et plus reliante que celle qui domine actuellement.

La collection *Travail en action*

Champ hautement investi aussi bien au niveau sociétal qu'institutionnel, organisationnel, groupal et individuel, le travail, ou notre absence de travail, s'impose dans l'environnement comme une manière de nous définir, de structurer nos vies, notre temps, nos espaces.

Il peut être source d'emprisonnement mental et physique ou terrain propice à l'épanouissement et à l'émancipation.

Ces publications proposent une analyse critique du travail notamment sous le prisme de la souffrance qui peut en résulter. Tout en dénonçant des mécanismes structurels qui produisent cet état, elles convoquent également des grilles de lecture reposant sur l'expérience vécue ou perçue et enrichie de leurs connaissances, par des acteurs et actrices des secteurs sociaux, de la santé et de l'économie sociale, dans l'intention d'initier ou de renforcer des issues et des pistes possibles.

La collection *Culture en mouvement*

Coiffant ce monde inégalitaire et modélisé par des standards de production et de consommation de masse, émergent des initiatives individuelles, groupales ou collectives comme en témoignent les livrets de cette collection.

Identité et récit, narration, rencontres multiculturelles, problématique de la création culturelle, atelier d'écriture, identité en création, dimension politique de la musique, sentiment d'appartenance, slam, radios associatives, partenariats, graffiti et *Street Art*, Arts urbains, langues maternelles... sont autant de thèmes portés par des intervenants où affluent souvent,

en filigrane du texte, l'implication, l'investissement voire la passion qui les habitent.

Ces thèmes se révèlent comme étant autant d'exceptions qui bousculent et tentent de faire basculer les offres dictées par les lois du marché.

La collection *Mobilisations sociales*

Débusquer manipulations, assujettissements, aliénations, discriminations, déterminations, pressions sociales possibles: tel est notamment le propos des thèmes abordés par cette collection; s'y côtoient des illustrations éclairantes de modes de fonctionnement qui semblent tellement évidents, aller de soi, que leur portée, leur effet, leur impact en deviennent invisibles à nos yeux.

Les regards avisés et critiques posés par les auteur-e-s que ce soit relativement à l'emprise, l'engagement, le genre, le complot, la propagande, l'exclusion... cherchent à déconstruire des schémas que nous avons tendance à véhiculer, bien malgré nous. Ils nous ouvrent à plus de clairvoyance, de lucidité, affûtent nos capacités de perception et d'analyse critique et revigorent notre élan dans l'action.

La collection *Méthodologie*

Les publications de cette collection abordent prioritairement les pratiques professionnelles d'animateurs et de formateurs de l'Éducation permanente.

En exposant leur approche et en précisant leurs avantages et leurs limites, les auteur-e-s nous livrent là soit leur propre recherche exploratoire et créative et l'outil qui en jaillit, soit la synthèse de méthodes héritées dont ils usent, soit la découverte ou la redécouverte de principes et méthodes d'action innovantes sur lesquelles se fondent les mouvements alternatifs actuels.

Ce panel élargit notre connaissance et notre compréhension critique des pratiques; il nous incite et nous convie à aller de l'avant!

Intentions du livret

- Porter un éclairage sur différentes tensions présentes dans le travail social à travers le prisme d'une analyse organisationnelle et psychosociale d'une fonction particulière : référent social dans une Société de Logement de Service Public.
- Appréhender l'incidence de l'organisation de travail sur la construction de l'identité professionnelle.
- Stimuler la réflexion des travailleur·euse·s sociaux·ales sur le sens de leurs interventions et sur les modalités actuelles du travail social en lien avec les contextes et les enjeux de l'évolution des politiques sociales.

Publics visés

- Les intervenant·e·s sociaux·ales qui exercent dans des dispositifs de mise en conformité s'opérant à travers l'activité bureaucratique (mise en ordre des droits sociaux, insertion socio-professionnelle, conditions d'accès au logement, encadrement socio-pénal...) ;
- L'ensemble des travailleur·euse·s qui souhaitent questionner leur identité professionnelle.

Table des matières

Introduction	11
Contextualisation	15
1. La fonction « référent social »	15
2. L'accompagnement social	16
3. L'organisation de travail dans une société de logement de service public	21
4. La nature sociale du travail des référents sociaux	24
L'identité professionnelle du référent social : Les trois sources d'identification retenues	27
1. L'identification par le métier	28
2. L'identification au groupe de travail	31
3. L'identification à l'organisation	35
Les rapports avec les locataires	39
Conclusion	41
Notes	45
Bibliographie	47



Introduction

« Ils sont partout. [...] Ils agissent partout où règnent des problèmes “sociaux”, partout où résident des populations “particulières”, partout où le “tissu social” est à “raccomoder”. Partout où il est question d’insérer, d’intégrer, d’accompagner, bref de produire ou de restaurer le “lien social”. » (Ion, Ravon, 2005, p. 3)

Ils, ce sont les travailleurs sociaux. Le travail social est loin de désigner un champ de pratiques unifiées et les travailleurs sociaux exercent leur métier dans des organismes très diversifiés qui ne relèvent pas toujours de l’action sociale. Mais quel que soit ce lieu d’activité, les principes des droits de l’homme et de justice sociale sont fondamentaux pour le travail social. Celui-ci est et doit rester basé sur le respect de la valeur et de la dignité inhérentes à chaque personne et des droits qui en découlent. Les travailleurs sociaux ont la responsabilité de promouvoir la justice sociale par rapport à la société en général et aux personnes avec lesquelles ils travaillent¹.

Dans ce livret, je propose de nous intéresser en particulier aux travailleurs sociaux engagés pour la fonction de référent social dans les Sociétés de Logement de Service Public (SLSP) et de mettre en perspective ce « nouveau métier » avec les politiques d’intervention sociale. Mais l’analyse que je propose ici peut également permettre de stimuler la réflexion des travailleurs qui exercent leur activité dans une organisation de service, avec et sur autrui. Je pense notamment aux champs de la justice, de l’emploi, de la formation, du secteur socio-pénal, de la santé...

Depuis la réforme du *Code wallon du Logement et de l’Habitat durable*² (CWLHD) en 2012, les travailleurs sociaux sont légalement intégrés dans les missions générales des sociétés de logement social. L’accompagnement social en logement existait déjà dans certaines sociétés de logement public, mais il portait principalement sur un travail de récupération des loyers impayés et sur le respect du logement et de son environnement. Lors du chantier de réforme du *Code wallon* en 2010, cette notion d’accompagnement social a été abordée afin d’attirer l’attention sur l’humain. L’idée est de mieux accompagner les locataires et candidats aux parcours spécifiques.

Il s'agit d'un dispositif récent qui se construit pas à pas et qui continue de mûrir. Nous verrons que, même si les objectifs de celui-ci sont séduisants, les défis sont nombreux. Dans ce livret, j'ai choisi de porter mon attention sur deux d'entre eux qui me semblent majeurs pour les référents sociaux: le concept d'« accompagnement social » tel qu'il est prescrit par le législateur et la dynamique organisationnelle dans laquelle les référents sociaux sont amenés à exercer leur métier.

On peut qualifier ces référents sociaux de « groupe professionnel émergent » (Orianne, 2005) dans le sens où ces nouveaux professionnels participent depuis 2012 à la mise en place d'une nouvelle mission des Sociétés de Logement de Service Public: l'accompagnement social des candidats-locataires et des locataires des logements sociaux. Mais que revêt cette notion d'accompagnement social? Que signifie ce terme « référent social »? Quelles sont les missions prescrites de ce nouveau groupe professionnel? Quelles sont les contraintes organisationnelles auxquelles sont soumis les référents sociaux?

Pour répondre à ces questions, j'ai réalisé des entretiens avec quinze travailleurs (huit référents sociaux et sept employés administratifs) dans huit Sociétés de Logement de Service Public réparties dans l'ensemble de la Région wallonne. J'ai également interrogé Jean-Marc Nollet alors Ministre du logement lors de la mise en place de la fonction de référent social dans l'ensemble des Sociétés de Logement, ainsi que la Coordinatrice de l'action sociale au sein de la Société Wallonne du Logement (société de tutelle des Sociétés de logement social). (Bastin, 2018)

Ce texte propose un aperçu succinct du contexte et une réflexion sur le sens donné par les référents sociaux à leurs pratiques quotidiennes avec, comme fil conducteur, la question de leur identité professionnelle. Selon Jean-François Orianne: « la construction des identités professionnelles résulte d'un processus complexe d'ajustement entre une définition politique du métier, une définition organisationnelle et une définition locale produite par les professionnels eux-mêmes. » (Orianne, p. 188, *op. cit.*)

Pour ce faire, je tenterai tout d'abord de définir la fonction de référent social à partir du cadre législatif. Ces travailleurs sociaux doivent incarner officiellement une nouvelle mission des Sociétés de Logement de Service Public inscrite dans le *Code wallon*. Le référent social reçoit une reconnaissance officielle, une

licence, c'est-à-dire l'autorisation légale et exclusive d'exercer un type d'activité. Cette licence octroyée par le Gouvernement wallon constitue une première définition politique du métier des référents sociaux (*ibid.*). Bien que cette licence soit prescrite au travers de textes légaux, les termes de ceux-ci ne fournissent pas de références, de repères, d'outils pour savoir quelles sont les conditions d'un accompagnement social de qualité. Le référent social devra donc construire et définir son métier, c'est-à-dire déterminer son mandat (notions développées par Hughes³).

J'aborderai ensuite la mise en œuvre de ce dispositif au travers de la notion d'«accompagnement social». On le verra, cette notion «éponge» est utilisée pour désigner des pratiques sociales qui ne sont pas uniquement centrées sur la personne (articulation avec l'environnement dans le sens d'insertion). Ceci permettra de mettre en évidence la spécificité des pratiques professionnelles développées par les référents sociaux ainsi que les paradoxes issus de ces pratiques (définition locale).

Puis, je brosserai un portrait global du contexte de travail de ces travailleurs sociaux. Nous verrons que le référent social devra construire son identité professionnelle dans un cadre particulier, entre prescriptions de la fonction et contraintes organisationnelles. La prise en considération de la diversité et de la singularité des personnes bénéficiant d'un accompagnement social, tout comme le respect des choix et des décisions des usagers sont les fondements de l'exercice de l'intervention sociale. Et pourtant, les référents sociaux exercent leurs activités dans une organisation de service qui promeut la standardisation des réponses apportées afin de garantir une égalité de traitement et le respect de la réglementation (définition organisationnelle).

Je m'intéresserai également aux rapports que ces référents sociaux entretiennent avec les locataires. De par la spécificité de leur travail, ils se trouvent plongés dans leur intimité, leur cadre de vie. Cette réalité de travail est riche d'informations sur la personne mais, par conséquent, sujette aussi à des risques de dérives importantes en termes de normativité et de contrôle social.

La conclusion nous conduira à questionner les pratiques d'intervention sociale développées dans le domaine du logement et à resituer ce dispositif dans l'évolution des politiques sociales. Avec le passage de l'État providence à l'État social actif, le travailleur social est désormais contraint, dans ses nouvelles

missions, à la fois de vérifier le respect de l'application du droit, mais également le respect, de la part de l'utilisateur, de ses devoirs. Le droit au logement appelle des devoirs quant à la tenue et à l'appropriation du logement : le paiement du loyer, l'entretien et le respect du logement et de son environnement, etc. Mais le logement est avant tout un droit fondamental. Il est une condition nécessaire pour vivre dans la dignité et il est l'un des socles matériels qui permet de s'affirmer comme citoyen.

Contextualisation

1. La fonction « référent social »

Pour définir ce métier spécifique aux Sociétés de Logement de Service Public, il nous faut le replacer dans le contexte législatif d'où il a émergé.

C'est en 2010 que la question de l'accompagnement social lié au logement commence à se poser au niveau des politiques sociales. Même s'il existait déjà dans certaines sociétés de logement social, il n'était ni défini, ni généralisé. Le fait d'inscrire l'accompagnement social dans le *Code wallon* en tant que nouvelle mission pour les Sociétés de Logement de Service Public va rendre le travail social obligatoire et généralisé dans l'ensemble des Sociétés.

Le *Code wallon du Logement et de l'Habitat durable* de 2012 définit la notion d'« accompagnement social » de la façon suivante : « ensemble des moyens mis en œuvre par les acteurs sociaux, pour aider les occupants d'un logement loué par un opérateur immobilier afin qu'ils puissent s'insérer socialement dans le cadre de vie, utiliser leur logement de manière adéquate, comprendre et respecter leurs devoirs contractuels, accéder à une aide adaptée à leur situation et à leurs besoins, auprès des services existants dans le secteur de l'aide à la personne et de l'action sociale. » (Art 1^{er}, 11^o ter)

En février 2014, un *Arrêté du Gouvernement wallon*⁴ (AGW) va créer la fonction de référent social et préciser trois axes de travail :

- La « **pédagogie de l'habiter** » dans le logement mais également dans l'environnement de celui-ci, qui inclut la gestion des espaces communs, des abords, les problèmes d'incivilité et d'intégration dans le quartier ;
- La « **lutte contre les impayés** », l'enjeu étant désormais de développer une approche préventive pour casser les spirales qui mènent à l'expulsion ;

- L'« **aide au relogement** » comprise comme l'aide « dans le cadre d'une mutation volontaire ou de l'accompagnement de ménages expulsés par une société ». (Art. 3, §1^{er})

Ces trois axes sont à travailler de manière individuelle, collective et communautaire. Cela signifie que le référent social pourra proposer un accompagnement individuel lors de moments spécifiques liés à la gestion du logement (tels que l'accueil des nouveaux locataires, les plaintes de locataires voisins, les visites techniques, les retards de paiement du loyer...). L'accompagnement social s'exprime aussi dans une dimension collective et communautaire comme la mise en place d'actions d'animations au cœur des quartiers de logements sociaux en y associant les habitants, ou encore la création d'un espace public, permettant de développer la qualité de vie au sein des quartiers et de promouvoir l'appropriation harmonieuse du logement.

Malgré cet ensemble d'articles législatifs, cette nouvelle fonction reste difficile à définir. Nous venons de voir que la prescription de cette fonction est liée au concept d'accompagnement social, qu'il convient à présent de préciser.

2. L'accompagnement social

Dans le domaine de l'action sociale, les termes sont utilisés sans forcément prendre conscience qu'ils modélisent les usages et les pratiques. L'accompagnement social ne se définit pas vraiment à l'aide de « concepts », mais plutôt en « termes éponges ». En effet, il permet de désigner des pratiques diversifiées et de les exprimer au gré des contextes : accompagnement scolaire, pédagogique, à la santé, vers l'emploi... C'est une notion qui est de plus en plus mobilisée pour caractériser les pratiques d'intervention individualisée, ce qui la rend familière, et cette familiarité donne l'impression que l'on parle de la même chose. (Malki, Rizzo, Praile, 2006)

Un travail de réflexion sur la question de l'accompagnement social en matière de logement a été réalisé en 2009 par un ensemble d'opérateurs du logement⁵, et a fait l'objet d'un rapport du Conseil Supérieur du Logement⁶. Celui-ci mentionne : « Lorsque l'on s'intéresse à la question de l'accompagnement social, un premier élément à relever est la difficulté de cerner et de définir ce que

l'on entend par ces termes. La difficulté tient principalement à la nature de la démarche, qui, parce qu'elle touche aux aspects humains fondamentalement immatériels, échappe à l'emprise des mots. Avant d'être inscrit dans les dispositifs légaux de la politique du logement, l'accompagnement social est l'appellation que les intervenants sociaux de terrain donnent à leur pratique dans de nombreux secteurs de l'action sociale : aide sociale, aide à la jeunesse, santé, emploi, insertion sociale, formation et logement... C'est une appellation pragmatique qui veut coller avec la réalité sociale. Elle peut correspondre à des pratiques différentes selon les contextes institutionnels et les populations concernées. Des nuances apparaissent tant en ce qui concerne les objectifs à atteindre que les modalités d'action. »

Pour questionner cette démarche, je vais quant à moi me référer à une étude réalisée en 2013 par Marjorie Lelubre dans le cadre d'un projet mené par le Relais Social de Charleroi : *Un logement pour les sans-abris ?* :

Même si la définition de l'accompagnement social en logement est large, les professionnels du terrain ayant participé à cette étude s'accordent sur un certain nombre de conceptions théoriques. Selon eux, l'accompagnement social lié au logement s'articule autour de trois piliers (Lelubre, 2013) :

- une dynamique relationnelle,
- le caractère négocié et évolutif de l'accompagnement,
- le caractère multidimensionnel de l'accompagnement.

1. Une dynamique relationnelle

De façon générale, l'action sociale reposerait en grande partie sur la relation de confiance construite entre le travailleur social et l'usager. Elle faciliterait le partage d'informations nécessaires au travail d'accompagnement. Son importance serait renforcée par l'idée centrale selon laquelle l'accompagnement ne donnerait de bons résultats que s'il est issu d'une démarche volontaire de la part de l'usager. Ce principe repose sur la conviction que c'est la personne elle-même qui détient les clés du changement.

Une première question d'analyse critique que l'on pourrait soulever, au sujet de ce dispositif défini de façon législative, est de savoir si la démarche de l'usager est vraiment volontaire ou si elle n'est pas plutôt contrainte par sa position et ses obligations en tant que locataire d'un logement social.

Selon les professionnels interrogés, ce premier socle relationnel serait facilité par les dispositifs d'accompagnement organisés par les référents sociaux, c'est-à-dire hors des bureaux et donc, hors du cadre institutionnel qu'ils représentent, privilégiant le domicile comme lieu de rencontre. Ce choix serait justifié par le fait que cette intervention serait d'une certaine façon prescrite par le législateur lorsqu'il insiste sur la nécessité de vérifier la bonne utilisation du logement et de son environnement au travers de la « pédagogie de l'habiter ».

Une autre question éthique peut alors être posée : cette prescription n'est-elle pas vécue par le locataire comme une intrusion dans sa vie privée et comme une forme de contrôle ? De plus, cette intervention à domicile nécessite une relation de confiance qu'il est parfois difficile d'instaurer puisque le référent social agit avec une double casquette : intervenant social et représentant du bailleur.

2. Le caractère négocié et évolutif de l'accompagnement

Accompagner un individu nécessite de prendre en compte son parcours individuel et sa singularité, d'individualiser l'accompagnement. S'adapter ainsi aux particularités de chaque locataire, c'est permettre d'évaluer continuellement l'accompagnement et de l'ajuster aux besoins réels du bénéficiaire. Le caractère évolutif de la démarche s'accorde également avec la dimension pédagogique présente dans le dispositif « pédagogie de l'habiter ». Idéalement, l'accompagnement aurait une finalité autonomisatrice : prendre en compte la singularité de chaque situation permettrait d'utiliser l'accompagnement social comme un outil en vue de soutenir le locataire dans la poursuite de son projet de vie.

Cette injonction (tacite) à l'autonomie soulève la question de la signification de la conception de socialisation en tant que telle. « Alors que celle-ci était classiquement conçue comme une intégration dans des normes sociales, elle est aujourd'hui définie comme une auto-construction de son identité. L'individu socialement intégré, ce n'est plus tant celui qui se conforme, qui est défini par ses appartenances à des catégories collectives que l'individu qui fait la preuve de son autonomie, de sa flexibilité identitaire, spatiale, professionnelle, qui est capable de construire sa place. (...) Aujourd'hui, culturellement, c'est l'autonomie qui est au centre de la socialisation. » (Franssen, 2003, p. 32)

Pour dépasser ce paradoxe, il est donc important que l'accompagnement soit négocié, « faisant de l'adaptabilité non plus une valeur pédagogique, mais une condition de poursuite du travail initié. » (Lelubre, p.22, *op. cit.*) Dans l'idéal, le travailleur social doit être capable de s'effacer au profit de la personne accompagnée. La démarche d'accompagnement devrait donc viser à rendre cette personne actrice de sa propre demande, à lui permettre de prendre sa place en tant qu'acteur dans le dispositif social. Elle devrait donc consister à redonner une capacité d'agir, de réagir, et de faire du logement un lieu où faire respecter ses droits, un lieu d'insertion ou d'intégration sociale.

Ceci nous amène à une nouvelle question réflexive : dans ce contexte, si le rôle du référent social est aussi, voire surtout, d'amener les familles à adopter un comportement adapté à leur situation de locataire, de se socialiser dans le sens de « se conformer aux normes sociales » de la société de logement : ce rôle est-il compatible avec le « caractère négocié et évolutif » de l'accompagnement ?

3. Le caractère multidimensionnel de l'accompagnement

Les démarches entreprises dans le cadre du dispositif d'accompagnement social dépassent le domaine du logement. Les éléments faisant l'objet de l'attention du référent, énumérés dans les textes législatifs – le paiement du loyer, l'utilisation adéquate du logement et de l'environnement, le respect des devoirs contractuels – ne peuvent être rencontrés que si le locataire dispose des ressources nécessaires. Dès lors, les problèmes d'endettement, d'assuétude, de santé mentale, de désaffiliation sociale et familiale sont autant de domaines pris en compte pour assurer le maintien dans le logement. Le logement peut être vu comme un outil de l'accompagnement, car il permet de développer un projet de vie avec la personne et il constitue une condition à la stabilité sociale, économique et relationnelle. Par conséquent, les référents sociaux devront compter sur un réseau étendu de partenaires. Dans l'idéal, ils feront le lien avec les divers acteurs sociaux sollicités et veilleront à la cohérence de ce travail en réseau. Ils deviennent ainsi des chefs d'orchestre de l'accompagnement, un relais qui aide à recréer du lien avec les acteurs sociaux de terrain pour mieux répondre aux difficultés rencontrées par les familles occupant les logements sociaux.

La notion de réseau est très souvent plébiscitée parce qu'elle véhicule une conception, dans l'air du temps, des relations de collaboration devant se mettre en place entre les différents acteurs de l'action sociale. Les professionnels du social témoignent souvent de la nécessité de « travailler en réseau », c'est-à-dire de rompre avec une approche segmentée, cloisonnée et spécialisée des services. Mais qu'en est-il de la place du bénéficiaire ? Cette pratique concerne avant tout un sujet qui a également un avis et une perception spécifique de la situation difficile qu'il vit, sur ses causes et sur les moyens à mettre en œuvre pour y répondre. Dans l'idéal, lors de ce travail de rencontre, les différentes argumentations de la personne concernée devraient être entendues et prises en compte sur un même pied d'égalité que toutes les autres positions exprimées. Dans le travail en réseau, il est d'usage de considérer que la personne sera « au centre » de celui-ci. Mais qu'est-ce que cela signifie ? N'est-ce pas trompeur pour la personne ? En effet, elle peut être au centre et « faire l'objet » des interventions au lieu d'en être partie prenante, les subir et non les mobiliser. De plus, lorsqu'on cumule les difficultés, lorsqu'on vit dans l'urgence et les problèmes inextricables, il peut devenir difficile de se montrer impliqué ou de donner son avis face à un ensemble de professionnels.

On le voit, cette notion d'accompagnement social en logement et sa mise en œuvre au travers de la fonction de référent social soulèvent bon nombre de questions. Contrairement aux pratiques plus traditionnelles du travail social fondées sur une perception unilatérale de l'action – l'un change, l'autre pas – l'accompagnement social devrait reposer plutôt sur un engagement réciproque entre les personnes et donc, sur une relation négociée et sur des actions adaptées à chaque individu. Il devrait ainsi s'inscrire dans un registre d'intervention socio-relationnel, c'est-à-dire :

- de l'ordre de la relation : en promouvant un partenariat, une collaboration, une démarche volontaire avec l'utilisateur ;
- conduit par des processus : car l'accompagnement social comporte une dimension dynamique, évolutive, de l'ordre de la progression ou du cheminement ;
- centré sur les capacités des personnes : puisqu'il s'agit de permettre au locataire d'être acteur plutôt que bénéficiaire, de « faire avec » plutôt que « faire pour », de développer ses capacités afin de l'aider à « trouver sa place dans la société »⁷.

Mais ce travail d'accompagnement se situe également dans un registre socio-technique car il est prescrit dans un dispositif législatif que nous avons décrit plus haut, et il se déroule dans un contexte organisationnel particulier qu'il convient à présent de préciser.

3. L'organisation de travail dans une Société de Logement de Service Public

Afin de mieux appréhender le contexte de travail de ces référents sociaux, je vais brosser un portrait global des Sociétés de Logement de Service Public. Nous verrons que l'organisation de ces entreprises s'apparente au concept wébérien de la bureaucratie⁸.

Les Sociétés de Logement de Service Public sont des personnes morales de droit public, c'est-à-dire qu'elles sont créées par un pouvoir public via un texte législatif (en l'occurrence le *Code wallon de Logement et de l'Habitat durable*, Art. 130 à 174 bis et ses arrêtés d'exécution). Elles sont chargées de remplir une mission d'intérêt public que ce texte leur confie – fournir un logement décent pour un loyer modéré – et de respecter les règles de fonctionnement et de contrôle qui y sont reprises. Pour le surplus, elles sont autonomes dans leur gestion quotidienne et sont soumises au *Code des sociétés* car constituées sous la forme de sociétés coopératives à responsabilité limitée.

Elles sont agréées et subventionnées par la Société Wallonne du Logement (SWL) et sont soumises à son pouvoir de contrôle. La tutelle de la SWL vis-à-vis des sociétés est d'ordre administratif, technique et financier. Les activités des sociétés de logement sont évaluées périodiquement par le biais des audits de la SWL. Dans le rapport d'activité d'une des sociétés rencontrées dans le cadre de ce travail d'exploration et d'analyse, on peut lire : « Les contrôles des SLSP par la tutelle, la SWL, notamment via les audits, garantissent la recherche constante de la meilleure gestion possible et d'un plus grand professionnalisme par la mise en place de procédures, non seulement à jour mais évolutives et d'un respect rigoureux de la législation. » Le contrôle de la Société Wallonne du Logement s'exerce également par l'entremise d'un commissaire désigné par le Gouvernement,

au sein de chacune des sociétés. Il est chargé de veiller à la régularité des procédures et des actes posés, tant au niveau des attributions des logements qu'au niveau du respect des lois, décrets, arrêtés, etc.

La structure des Sociétés de Logement de Service Public est hiérarchisée et politisée. Celles-ci sont soumises à différents organes de gestion : l'Assemblée Générale (AG) où siègent des représentants des pouvoirs locaux et les sociétaires, le Conseil d'Administration (CA) présidé par un représentant communal, le Directeur-gérant (DG), engagé par le CA, et qui assure la gestion journalière de la société, le Comité d'attribution qui réalise l'attribution des logements et le Comité consultatif des locataires et des propriétaires qui émet un avis préalable et obligatoire sur les relations entre la société et les locataires/propriétaires⁹. Le sommet stratégique de l'organisation se situe au niveau du CA car c'est lui qui veille aux intérêts de la société et de ses actionnaires et qui avalise toutes décisions qui ont un impact sur la pérennité de l'entreprise.

Ces sociétés revêtent donc une forme hybride : elles sont à la fois un service public puisqu'elles reçoivent de l'argent public et remplissent une mission d'intérêt public. Elles doivent également respecter un cadre législatif et sont soumises au contrôle des pouvoirs publics. Mais elles relèvent également du secteur privé puisqu'elles sont constituées sous forme de sociétés coopératives et qu'elles gèrent un patrimoine immobilier qu'il s'agit d'acquérir, de rénover en vue de le louer.

Elles sont organisées sur un modèle bureaucratique : elles sont segmentées par services et chaque service a son propre domaine d'intervention. On y retrouve de façon générale : un service candidat, un service location, un service technique, un service contentieux, un service administratif et comptable et la régie d'entretien. Les référents sociaux sont soit intégrés dans un des services (les services candidat, location ou contentieux), soit le service social existe à part entière. Chaque poste de travail est défini et les tâches des différents travailleurs sont précisées dans des fiches de description de fonction élaborées par la ligne hiérarchique.

Dans ce type d'organisation, l'autonomie des travailleurs est faible car ils exécutent leur travail en fonction des différentes procédures. Selon Renaud Sainsaulieu, dans son ouvrage *L'identité au travail* : « La tâche principale de l'employé [de

bureau] n'est plus tant de répondre au client ou de faire son travail dans l'esprit de la règle que de s'y reconnaître dans un dédale de textes et de consignes écrites.» (Sainsaulieu, 2014, p. 156) Mais à force de vouloir à tout prix respecter les textes et les procédures, l'employé deviendrait ritualiste, tatillon, rigide et incapable de s'adapter aux situations nouvelles ou complexes. Ce point de vue, quelque peu caricatural, est néanmoins à relativiser dans le cas qui nous concerne. Même si la structure organisationnelle des Sociétés de Logement de Service Public semble correspondre au concept bureaucratique wébérien, il s'agit d'une bureaucratie ouverte car en relation étroite avec l'usager. (Osty, 2007) Dans ce type de structure, le travail tel qu'il est fait n'est jamais une exécution stricte de la prescription car il est fondamentalement intersubjectif. Il doit être constamment renormalisé afin de prendre en considération la singularité du client. (Dujarier, 2012)

Les sociétés de logement sont en effet des organisations de service, caractéristiques du secteur tertiaire. Le travail dans ces organisations a pour particularité d'être relationnel. L'activité qui s'y déploie se fait en présence d'un client ou d'un usager. L'irruption du client dans l'espace de travail nécessite que le travailleur interprète la situation, adapte son style et son langage. Il s'agit d'un travail **pour autrui**, mais également **avec et sur** autrui. (*Ibid.*)

Marie-Anne Dujarier inclut les sociétés de logement social dans ce qu'elle nomme «les organisations de service de masse», au même titre que les hôpitaux ou les chaînes de restauration. Dans ces organisations, «les salariés doivent produire de manière normalisée et anonyme (pour la "masse") une relation de service adaptée (pour la personne singulière).» (*Ibid.*, p.5) Cette massification du service génère des tensions «entre prévisibilité et adaptabilité, entre répétition du même et reconnaissance de l'altérité.» (*Ibid.*) En effet, «Massification rime avec standardisation» (*ibid.*, p. 14), ce qui signifie qu'il faut «offrir un service déterminé, préformaté, normé et unique, à une multitude de clients ou usagers» (*ibid.*), cela en vue de garantir à l'usager ou client une égalité de traitement, tout en prenant en considération la singularité de la personne.

Le travail des référents sociaux est donc doublement contraint : par le *Code wallon du Logement et de l'Habitat durable* et par l'*Arrêté du Gouvernement wallon* qui fixent leur mission

d'accompagnement social (définition politique du métier) et par les contraintes bureaucratiques de l'organisation (définition organisationnelle). Mais le référent est un travailleur social. La nature sociale de son travail distingue son rôle de celui de ses collègues (définition locale¹⁰).

4. La nature sociale du travail des référents sociaux

Selon la Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux (FITS) et l'Association Internationale des Écoles de Service Social (IASSW) réunies en assemblées générales le 10 juillet 2014 à Melbourne, «Le travail social est à la fois une pratique professionnelle et une discipline dans le champ des connaissances. Il promeut le changement et le développement social, la cohésion sociale, le 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, des sciences sociales, des sciences humaines et des connaissances autochtones, 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.»¹¹

François Dubet définit, quant à lui, le travail social en tant que travail **sur autrui**. Il a été longtemps conçu «comme un processus institutionnel; il procédait de ce que nous appellerons un programme institutionnel.» (Dubet, 2002, p. 13) Celui-ci considère que le travail sur autrui permet de faire se rejoindre des valeurs universelles et des individus particuliers; que le travail sur autrui est un travail de socialisation réalisé en tant que vocation car fondé sur des valeurs. Enfin, ce travail de socialisation viserait également à inculquer des normes aux individus afin de les conformer à la société et en même temps de les rendre autonomes et libres. (*Ibid.*)

Dans nos sociétés modernes, nous assistons à un déclin de ce programme institutionnel. En effet, les valeurs actuelles semblent contradictoires entre elles. Nous sommes témoins d'une forte augmentation des demandes sociales et des revendications individualistes. Les représentations de la socialisation se transforment

également. (*Ibid.*) Le social en tant que réponse institutionnalisée « s'avère aujourd'hui peu ajusté aux problèmes rencontrés quand ceux-ci livrent des récits de tant et tant de catastrophes ordinaires, de trajectoires incertaines. » (Vrancken, 2010, p.16) Dans un contexte d'instabilité du marché du travail, de déséquilibre démographique, de mutation du capitalisme industriel, les réponses publiques doivent s'adapter afin de répondre à des attentes de plus en plus individualisées. (*Ibid.*)

Dans cette conjoncture, le travail sur autrui est de moins en moins perçu comme une vocation. Celle-ci ne disparaît pas, mais elle est soumise à des contraintes techniques et professionnelles de plus en plus importantes. Le travail social doit être évaluable. C'est son efficacité qui sera évaluée par des ministères, des conseils généraux, des experts. Dubet ajoute : « Les lois et les règlements sont traités comme des outils de gestion et non comme l'expression normative de valeurs communes. » (Dubet, *op cit.*, p.63)

Dans ce contexte, le travail social n'est plus le monopole des institutions issues de l'État-providence. Le social se banalise, il quitte les espaces qui lui étaient traditionnellement réservés à la marge, il s'étend, entre dans les quartiers, dans les familles, il gagne du terrain mais, paradoxalement, semble ne plus suffire. « Un nouveau défi s'est peu à peu dégagé à l'horizon des politiques sociales : miser sur la participation et la contribution des personnes à leur prise en charge. » (Vrancken, *op.cit.*, p. 17) Il s'agit à présent d'activer, d'impliquer l'utilisateur des services sociaux. Un nouveau paradigme est apparu, celui d'un État social actif qui propose de réorganiser les politiques sociales jugées passives, et de mettre en place des dispositifs d'insertion, dans les champs de l'emploi, de la santé, des politiques de la ville, de l'aide à la jeunesse, de l'enseignement, de l'aide sociale, du logement etc., bref, dans tous les champs du travail sur autrui. (*Ibid.*)

L'implémentation du travail social dans les Sociétés de Logement de Service Public semble donc bien procéder de l'évolution des politiques d'intervention sociale : le référent social est ce nouveau professionnel qui va aider les occupants des logements sociaux à s'insérer dans la société par le logement. Le fait d'inscrire cette mission dans le *Code wallon* donne une légitimité à ce rôle dans le secteur du logement social. Ceci constitue la licence donnée au travailleur social en lui donnant l'autorisation légale d'exercer

son activité dans la société de logement. Ce travailleur social devra construire et définir son métier, c'est-à-dire son mandat et devra également s'approprier les enjeux et les contextes organisationnels tout en respectant des valeurs propres à son métier. C'est sur base de cette licence et de ce mandat qu'il va construire son identité professionnelle. Nous allons maintenant aborder cette problématique.

L'identité professionnelle du référent social

Les trois sources d'identification retenues

Le travail a toujours occupé une place essentielle dans nos sociétés, même par son absence. Il est la principale source de revenus, mais surtout un élément de définition de soi et d'insertion sociale. (Dubar, 2015)

Il est également source de reconnaissance : une reconnaissance de la société car l'activité professionnelle permet de s'intégrer socialement et de se sentir utile ; une reconnaissance de soi par l'autre car travailler permet de partager des valeurs communes avec ses pairs, de réaliser des objectifs individuels dans une dynamique collective et de découvrir une légitimité commune ; une reconnaissance de soi par soi-même car travailler aide à se réaliser, à acquérir une certaine autonomie et permet à l'individu d'entrer dans une dynamique de partage de savoirs et de connaissances. (Fray, Picouveau, 2010)

Avec son ouvrage *L'identité au travail*, Sainsaulieu attire l'attention sur l'importance des relations de travail dans la construction de l'identité. La construction identitaire des individus se joue, selon cet auteur, au cœur des organisations professionnelles. Sa façon de concevoir l'identité s'articule autour de trois dimensions : les représentations, les normes et les valeurs qui résultent de l'expérience. (Sainsaulieu, 2019, 4^e éd.) Selon lui, l'identité au travail est aussi la « façon dont les différents groupes au travail s'identifient aux pairs, aux chefs, aux autres groupes, l'identité au travail est fondée sur des représentations collectives distinctes, construisant des acteurs du système social d'entreprise. » (*Id.*, 1977, 1^e éd., p.5)

D'après Fray et Picouveau, il existe trois facteurs d'identité professionnelle : l'identité par le métier, par l'appartenance à un groupe et par l'appartenance à une organisation. (Fray et Picouveau, *op.cit.*)

1. L'identification par le métier

Comme son nom l'indique, l'identité par le métier se réfère aux caractéristiques du métier exercé et au rapport subjectif au travail. Celui-ci trace les contours d'appartenance à un collectif, à un référentiel d'action commun. C'est dans le processus d'accomplissement de soi par l'activité de travail que l'individu va s'identifier à sa profession.

Champy défend la thèse que les savoirs et les savoir-faire propres à un métier sont des composantes du système de la culture professionnelle et transcendent les situations locales dans lesquelles elles sont mises en œuvre. L'identité professionnelle jouerait un rôle essentiellement social, car elle permettrait à ses membres de se reconnaître, de se nommer, par-delà le contexte du lieu où s'exerce l'activité. Un des fondements de sa constitution consisterait en la mise en avant de savoirs spécifiques et de savoir-faire maîtrisés. (Champy, 2011)

L'individu construirait son identité par le métier tout au long de son apprentissage et de son expérience professionnelle. Cette forme d'identification serait à la fois stable et évolutive. (Fray et Picouveau, *op.cit.*)

Lors de mes entretiens avec des référents sociaux, à la question (Bastin, 2018) : « Pouvez-vous vous présenter en quelques minutes ? », la plupart des répondants font référence à leur formation initiale : assistants sociaux, éducateurs spécialisés, assistants en psychologie... Selon Bertrand Delaunay, « la formation destine les étudiants à un devenir professionnel, donc à des pratiques, des modalités d'intervention, des postures, une expertise transmise par des enseignements. D'autre part, la formation comme instance de socialisation participe à la construction identitaire du professionnel. » (Delaunay, 2007, p. 63)

En outre, lorsque j'ai demandé à ces travailleurs sociaux comment ils se percevaient, se définissaient, la fonction de référent social semblait importante à leurs yeux, comme me l'a expliqué, par exemple, Sabine : « Quand on doit se présenter, souvent on nous présente comme assistante sociale, et on les reprend en disant : on est référente sociale et pas assistante sociale. Moi je trouve que ce n'est pas la même chose ». N'est-ce pas là un témoignage évocateur de la professionnalisation du métier de référent social ? Souvent les référents sociaux expriment le

fait qu'ils font un travail différent des travailleurs sociaux dans d'autres secteurs. Pour Ion et Tricart : « Ce qui différencie donc les métiers du travail social, ce sont moins les titres et diplômes que les lieux où ils sont exercés. » (*Op cit.*, 1992, p. 39)

Mais, paradoxalement, les référents sociaux éprouvent des difficultés à définir clairement les termes « référent social » : « Pfff... c'est un peu le nouveau terme à la mode référent truc, référent bazar [...] à un moment donné, il y a eu la grande vague des *coachs*, tu vois, j'ai l'impression que c'est un petit peu pareil, une dénomination pour pas être dans le péjoratif de l'assistantat parce qu'on ne sait pas très bien comment nous déterminer... » (Jessica).

Ces termes sont difficiles à préciser ; il reste que, de façon générale, les référents sociaux parlent de relais, de lien, de personne de confiance, de point de chute, de personne de référence.

La dénomination « référent social » a été adoptée lors du chantier de réforme du *Code wallon* en 2010. À l'époque, il s'agissait de qualifier la fonction des travailleurs sociaux qui allaient incarner la mission d'accompagnement social telle que prévue dans le *Code* et son *Arrêté d'application*. Le ministre Jean-Marc Nollet dira à propos de celui-ci : « Le référent, c'était pour ne pas dire l'assistant social qui est quelque chose qui existe déjà, ni le fait que c'est l'autorité. Référent, c'est quelqu'un à qui on se réfère quand on a un problème ou des problèmes. » (Bastin, *op cit.*)

Cette qualification semble donc participer à la construction d'une légitimité professionnelle. Les référents sociaux interrogés revendiquent leur rôle social et l'importance des valeurs comme « la déontologie et le secret professionnel » (Françoise), « l'empathie et les valeurs relationnelles » (Michelle), « la solidarité, le respect et la discrétion » (Simon), « la justice sociale » (Camille). Malgré ces variations, la référence aux valeurs de leur métier semble bien former un socle commun de leur identité professionnelle.

Ce point nous renvoie à la notion de « travail vécu » développée par Anne-Marie Dujarier. Le travail vécu ne concerne pas uniquement l'activité telle qu'elle est réalisée, mais la façon dont l'individu donnera sens à son travail. (Dujarier, *op cit.*) Dans les précédents témoignages, ce qui donne sens au travail semble être les valeurs propres au travail social, leurs valeurs de référence. L'idéal du travail social est pénétré par des valeurs

humanistes : le respect des droits de l'homme, du bien commun, l'épanouissement de chacun, la justice sociale, la solidarité, etc.

Lorsque l'on aborde les aspects importants de leur rôle, les référents sociaux mettent en évidence une première composante forte de leur fonction : le lien. Ils se définissent comme étant le lien avec les locataires et le lien avec les services sociaux. La deuxième composante forte, liée à la première, est d'être attentif à l'humain, comme nous l'explique Émilie : « Le plus intéressant, c'est le côté humain [...] on a nos missions, mais et puis voilà, on accompagne les personnes par exemple vers le CPAS, on est vraiment proche, on est proche des gens et les gens ne sont pas des numéros. On a vraiment ce lien. »

Les référents sociaux abordent également l'importance du travail en réseau. Pour rappel, cette mise en réseau est une des missions des référents telle que décrite dans la législation. Ils doivent être le relais vers les services d'aides aux personnes. Ils sont des intermédiaires et des généralistes. Même s'ils peuvent assurer un suivi individualisé, ils ne doivent pas se substituer aux services sociaux existants, expliquera Jean-Marc Nollet.

À la question : « Pouvez-vous me décrire votre travail, ses aspects principaux ? », peu de référents arrivent à mettre leur pratique quotidienne en mots. Ils nous disent faire « beaucoup de choses » (Françoise), avoir « des tâches très variées » (Simon), faire « ce qui est attendu dans l'AGW . » (Émilie)

Ce questionnement sur le contenu du travail des référents sociaux donne à voir qu'ils calquent leurs interventions sur les prescriptions légales. Aucun des référents sociaux rencontrés ne va émettre d'avis critique sur ses missions telles que décrites dans l'*Arrêté du Gouvernement wallon*. Ils semblent les avoir parfaitement intégrées. Les seules critiques qui émergent des entretiens concernent l'ampleur de la mission et le manque de temps pour l'accomplir correctement. Ce manque de temps nécessite de leur part de devoir prioriser les tâches et donc de devoir poser des choix en fonction de la réalité de terrain. Ils expliqueront d'ailleurs que leur travail est différent d'une société à l'autre, d'un référent à l'autre, en fonction de la prescription interne à l'organisation et de l'environnement de l'organisation. Certains d'entre eux privilégieront le « travail en réseau » alors que d'autres mettront l'accent sur l'aspect « collectif et communautaire » ou encore sur « l'accompagnement individualisé ».

Je note également leur difficulté à donner un énoncé précis aux tâches effectuées, comme si leurs activités ne pouvaient être codifiées ou listées. Selon Ion et Tricart, cet embarras à mettre en mots les pratiques quotidiennes chez les travailleurs sociaux serait lié au fait que ces activités ne sauraient rentrer dans des grilles ou dans des normes, parce que les travailleurs sociaux auraient aussi comme charge démocratique de s'adapter constamment à la demande, au public, aux situations et à la diversité des cas, parce que l'« essentiel – et non mesurable – est ailleurs : dans la présence et l'ineffable de la relation vécue avec autrui. » (*op cit.*, 1992, p. 58)

Cette identification par le métier aura une influence sur la façon dont les référents sociaux vont pouvoir s'intégrer et s'identifier à l'équipe de travail.

2. L'identification au groupe de travail

Selon Osty et Dahan-Seltzer (2006), cette « identification par le métier » s'alimente des échanges relationnels produits par l'activité de travail. L'exercice d'un métier serait vécu comme inscrivant le travailleur dans un groupe social d'appartenance, qui va devenir pour lui une source d'identification importante : l'appartenance à ce groupe contribuera à la définition que l'individu se donne de lui-même (identité pour soi), mais également à sa reconnaissance par les autres (identité pour autrui). (Dubar, *op.cit.*)

Fray et Picouveau (2010) précisent qu'en s'intégrant dans un groupe de travail, un individu va pouvoir partager des valeurs, des normes et adopter des comportements attendus par le groupe. Les collègues, la hiérarchie ou encore l'ensemble des personnes exerçant une activité similaire seront des références pour le travailleur, à partir desquelles il pratiquera le mimétisme, la comparaison ou la différenciation.

Il est important de noter qu'au sein des sociétés de logement, considérées ici en tant qu'organisations professionnelles, les référents sociaux seront amenés à interagir avec des travailleurs qui n'appartiennent pas au monde du travail social, c'est-à-dire, n'ayant pas suivi d'études ou de formation spécifiques à ce champ, contrairement à ceux qui sont employés dans des

services sociaux proprement dits, ou dans d'autres structures avec des équipes sociales (comme les prisons, les hôpitaux, le Forem...).

À la question: « Comment avez-vous été accueilli dans la société/ présenté aux autres travailleurs ? », les réponses sont hétérogènes. Certains ont le sentiment d'avoir été *a priori* mis à l'écart et interprètent cela comme un manque de compréhension de l'utilité du travail social dans la société ; d'autres ont été très bien accueillis et se sont sentis soutenus par leur direction ou par le président du Conseil d'administration ; d'autres encore n'ont rencontré aucune difficulté et l'expliquent notamment par le fait qu'ils intégraient un service social déjà existant.

De façon générale, l'intégration a été facilitée, semble-t-il, par deux facteurs : la capacité d'adaptation et de créativité des personnes et la présence d'autres travailleurs sociaux dans l'entreprise. Rappelons que la présence d'un travailleur social dans les Sociétés de Logement de Service Public est devenue obligatoire depuis la réforme du *Code wallon*. J'ai donc posé la question de savoir si cette imposition a facilité ou non l'intégration du référent social. Pour certains, elle a rendu l'intégration plus difficile, comme nous l'explique Jessica : « Je veux dire que moi, tout un temps, ça a été compliqué de faire ma place parce que mon poste était obligatoire, il n'y avait pas de réelle volonté d'engager quelqu'un en plus... » Selon Anne, employée administrative, si la fonction de référent social n'avait pas été imposée, certaines sociétés n'auraient pas engagé de travailleur social. Mais *a contrario*, à présent qu'ils ont fait « leurs preuves » qu' « ils ont pu montrer qu'ils sont utiles pour les gens et aussi pour la société », les référents sociaux pensent que la société « ferait en sorte de nous garder, même sans les subsides. » (Sabine)

On le voit, même si l'étape de l'intégration dans l'organisation n'a pas été facilitée par la prescription de l'*Arrêté du Gouvernement wallon*, les référents ont pu trouver une place au sein de l'équipe de travail. Ils devront néanmoins gagner une légitimité auprès des collègues et de la hiérarchie pour pouvoir se maintenir dans le système sans trop de souffrance.

Quant à la façon dont les référents sont perçus par les autres travailleurs de l'organisation, il ressort qu'ils sont définis comme étant le lien social entre la société et les locataires. Ils seront sollicités par les collègues pour leurs compétences professionnelles liées à leur formation sociale afin de faciliter

la relation avec les locataires, pour régler les difficultés de collaboration. Ils sont reconnus en tant qu'intermédiaires, voire en tant que spécialistes de l'interaction entre les locataires et la société.

Selon Ion et Ravon, et anciennement Tricart, le travailleur social est « un praticien de la relation », un intermédiaire obligé : « L'art du contact ou de la relation personnelle ne doit pas masquer ce qui fait sans doute la spécificité de la pratique du travail social, voire ce qui rend indispensables les travailleurs sociaux, y compris dans les organisations bureaucratiques ; ce qui ne peut être appréhendé à travers un organigramme ou un emploi du temps, ce qui reste du travail quand tout le reste est oublié, le résidu ou le précipité qui rend compte sans doute de l'alchimie du métier : un savoir-faire administrativo-relationnel. » (Ion, Ravon, 2005, p. 77) Ils auront à combiner « d'une part, la pratique d'un milieu fait d'administrations, d'institutions privées et publiques, mais représentées par des individus bien vivants ; d'autre part, la pratique d'une fonction de médiation » (*ibid.*), une pratique relationnelle de médiation entre ces procédures, ces normes, ces règles et les usagers : « médiateur entre l'individu et la loi, les règlements, les normes (...) puisque, par définition, son problème est de résoudre, au moins temporairement, les cas non réglés par les procédures habituelles. » (*ibid.*)

La majorité des référents sociaux ont pu établir une bonne collaboration avec les collègues grâce à leur capacité de communication. Simon expliquera, par exemple, qu'afin de favoriser cette communication, il a présenté son rôle à l'ensemble de l'équipe dès son arrivée. Françoise précise : « on n'est pas là pour s'aimer, entre guillemets, mais pour fonctionner entre professionnels. À partir du moment où tout le monde a compris ça... et si on n'a pas compris, il faut le répéter, il faut parler, expliquer son point de vue, rappeler nos missions, pourquoi on travaille. »

Mais des tensions peuvent apparaître dans le discours de certains référents sociaux. En effet, des difficultés ou un manque de collaboration sont évoqués. Ils ont le sentiment qu'il y a un fort cloisonnement entre les services dû à la spécialisation des tâches, ce qui ne facilite pas la coopération. La collaboration, l'échange d'informations ne font pas partie des pratiques professionnelles dans une entreprise bureaucratique. Dans *L'identité au travail*, Renaud Sainsaulieu évoque ce milieu en

ces termes : «Le modèle idéal de la bureaucratie pensé par Max Weber, qui vise à fonder au maximum les décisions sur la compétence des individus grâce à la spécialisation des attributions, à la hiérarchie des contrôles et à la formalisation des procédures, implique une extrême impersonnalité dans les rapports au travail. » (Sainsaulieu, 1977, p. 156) Même si l'entreprise bureaucratique a largement évolué depuis l'époque où Max Weber a construit son idéal-type, certains traits persistent telle l'organisation du travail reposant sur le principe de spécialisation des tâches avec une faible interdépendance entre les travailleurs et un travail extrêmement codifié par des procédures.

Or, pour les travailleurs sociaux, le discours est une source de construction identitaire. (Granja, 2008) Il permet l'installation d'un sentiment collectif de valeurs et de langages communs. » (*Ibid.*, p. 35) L'auteur souligne l'importance des échanges entre collègues de la façon suivante : « les interactions entre les sujets professionnels et les autres se font sur la base de représentations et de communications réciproques, évaluatives, dans les contextes de travail, dans les espaces formels et informels et dans les contacts coopératifs du processus de travail. » (*Ibid.*)

Au travers de certains témoignages, il semble que les échanges avec les collègues soient problématiques. Sabine dira, par exemple, se sentir fort isolée dans son contexte de travail : « On ne peut pas tout raconter, on ne peut pas tout dévoiler, même si les collègues disent oui, quand les locataires racontent des situations, [...] je ne sais pas ce que je dois faire avec ça [...] avec qui en parler, donc c'est vrai que le référent social est souvent seul. » Jessica parlera également de ses difficultés en ces termes : « Il y a un problème, on ne communique pas correctement, l'info est à un moment donnée perdue, ou que sais-je moi ? ... mais il faut bien que j'aie la glaner, moi cette info, pour parer à des problèmes, alors souvent, je passe mon temps à aller de bureau en bureau [...] et ils disent que je ne fais rien, que je passe mon temps à me promener. »

Voilà deux témoignages montrant que, malgré la reconnaissance de l'utilité de leur rôle par leurs collègues et leur hiérarchie, la façon de travailler des référents sociaux n'est pas toujours comprise. Dans le cadre de leur construction identitaire, ils se différencient de leurs collègues de travail et font reconnaître leur utilité au travers de leur savoir-faire relationnel et communicationnel. Ils construiront dès lors leur identité professionnelle en s'attachant

à quelques caractéristiques communes de leur groupe professionnel (identification par le métier). Ceci rejoint le point de vue de Dubar dans son ouvrage *Sociologie des professions*: un groupe professionnel est défini comme «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 sociale du travail, caractérisés par une légitimité symbolique.» (Demazière, Gadéa, 2009, cités par Dubar, 2015, p.239)

Il est également important de s'intéresser à la manière dont les référents sociaux s'identifient à la culture, aux valeurs et aux normes de l'organisation dans laquelle ils exercent leur activité.

3. L'identification à l'organisation

Une organisation de travail résulte d'une action collective structurée en vue d'atteindre un objectif commun. Sa constitution nécessite de mobiliser des ressources, de définir et de coordonner les actions de chacun des acteurs, de faire circuler l'information et de fixer des règles. Dans une organisation, même si les individus poursuivent des buts communs, ils peuvent avoir des intérêts et des comportements individuels parfois contradictoires. (Friedberg, 1998)

Les référents sociaux, s'ils participent, au même titre que les autres employés, à l'action collective de l'organisation, semblent adopter des comportements et poursuivre des intérêts différents de ceux de leurs collègues. Et pourtant, pour pouvoir se maintenir dans l'organisation, ils devront intégrer des valeurs, des normes, des règles, des principes propres à celle-ci. (Fray, Picouveau, 2010)

Aujourd'hui, l'entreprise a des vertus sociales et mobilisatrices selon Osty. Elle prend figure de société car elle structure le lien social. Faire le lien entre les concepts d'identité et de culture du monde social de l'entreprise, c'est exprimer l'idée que celle-ci est un lieu de socialisation important pour les individus qui y travaillent. (Osty, 2007) Sainsaulieu affirmera que «l'expérience sociale de la vie en organisation pouvait définir des cultures indépendantes des

catégories socioprofessionnelles d'appartenance.» (Sainsaulieu, avec la contribution de Alter, p. 11, *op.cit.*)

La logique bureaucratique est fort présente dans l'organisation du travail des Sociétés de Logement de Service Public, comme nous l'avons vu. Les employés administratifs sont majoritairement cantonnés dans un travail de bureau, normalisé. Les concepts d'autonomie et de créativité s'y appliquent peu : leurs tâches sont routinières et peu diversifiées. La relation avec le locataire y est standardisée, elle se fait à distance de son parcours et de son histoire particulière.

Par contre, le référent social doit disposer de plus d'autonomie et de créativité. Il semble important qu'il puisse singulariser sa relation avec le locataire. En effet, les travailleurs sociaux ont affaire à des situations parfois très complexes et il sera parfois nécessaire de s'écarter des procédures et de se montrer créatifs pour les résoudre. (Glaner, 2014) Simon explique avoir beaucoup d'autonomie dans son travail. En dehors des permanences imposées, il organise son temps comme il le souhaite et met en place des actions sociales en fonction des priorités qu'il se fixe. Étant éducateur spécialisé de formation, avec une longue expérience professionnelle dans le secteur de l'action en milieu ouvert, il accorde beaucoup d'importance au travail de rue. Il a calqué son intervention sociale dans la Société de Logement à celle qu'il pratiquait déjà dans son emploi précédent.

Martine parlera de ses capacités de créativité : « Il faut pouvoir donner de sa personne, être créatif, [...] chez cette dame, je suis allée et j'ai fait les trois premières caisses avec elle (*cette dame devait quitter son logement pour des problèmes techniques et emménager dans un autre qui lui avait été attribué, mais s'y refusait*). Quelque part, je savais qu'il fallait passer par là, la créativité passe aussi par là ».

Dans une organisation de service, la standardisation de l'offre de service vis-à-vis des usagers peut être comprise comme un avantage, car elle est une promesse d'égalité de traitement. Cette vision très verticale et très marchande du fonctionnement des organisations laisserait donc présager que la standardisation du travail permet une juste égalité des chances. Mais, comme le dit Jacques Rancière dans *Le maître ignorant* : « Il faut choisir de faire une société inégale avec des hommes égaux ou une

société égale avec des hommes inégaux. Qui a quelque goût pour l'égalité ne devrait pas hésiter : les individus sont des êtres réels et la société une fiction. C'est pour des êtres réels que l'égalité a du prix, non pour une fiction» (Rancière, 1987, p. 221). Rien ne prouve, au contraire, que l'objectivation des normes d'accès se réalise effectivement grâce à une standardisation des services rendus et des processus de travail. Une prestation de service n'implique-t-elle pas une relation entre deux personnes au moins ? Le destinataire du service attend de l'interaction que le prestataire le reconnaisse comme sujet social, avec ses émotions, ses difficultés, ses particularités. Face à ce destinataire du service, il s'agit d'individualiser la prestation, de s'adapter aux références sociales de celui-ci. Cette individualisation de la prestation suppose une adaptation continue de l'offre, et sa personnalisation par les agents de première ligne. (Dujarier, *op. cit.*) Dans une Société de Logement de Service Public, l'ensemble des travailleurs sont en relation avec les locataires, ils sont tous, à quelques exceptions près, sauf le personnel attaché à la gestion administrative et financière de la société, des agents de première ligne. Mais au travers des différents témoignages recueillis, il ressort que seul le référent social va réellement adapter son intervention au vécu des locataires.

À la question : «Quelle est l'utilité de votre travail dans l'organisation ?», la majorité des répondants font référence à l'apport d'une dimension sociale dans l'organisation. Simon dira par exemple : «C'est un rôle de graissage au niveau des différents services dans la société, j'aurais tendance à dire, de la relation des locataires avec les différents services de la société». Pour Michelle, «Le rôle du référent social doit aussi servir à pointer les réalités sociales : l'expertise de terrain, apporter une vue plus globale de la réalité de terrain. Les visites à domicile sont importantes, même si c'est fatigant, il faut être en contact avec le locataire.» On voit dans ces deux témoignages l'intention de rendre l'organisation plus humaine, capable d'appréhender la réalité des locataires grâce à l'expertise de terrain du référent social. Selon Martine, du fait de sa spécificité, le référent va analyser les situations des locataires et permettre que «les choses se passent au mieux». Il incarne une nouvelle mission inscrite dans le *Code wallon*. Selon Fabienne Imbert, le sens de la mission est une des composantes qui fonde l'identité professionnelle des travailleurs sociaux : «Chaque spécialité définit ses missions spécifiques. Elle développe une

argumentation sous forme de rhétorique professionnelle pour expliquer en quoi elle est particulièrement appropriée pour cette tâche.» (Imbert, 2010, p. 134)

Ainsi, les référents sociaux ont un rôle particulier dans l'organisation. Leur formation est appropriée pour assumer ce rôle d'intermédiaire, d'interface entre la société et les locataires. La majorité des répondants, qu'ils soient référents sociaux ou employés administratifs, diront que cette fonction doit être assurée par un travailleur social car il dispose de la formation nécessaire à ce type de mission.

Selon Bertha Granja, l'identité du travailleur social « mobilise le professionnel dans sa totalité, y compris ses sentiments et ses émotions. » (Granja, p. 31, *op cit.*) Le travail social exige une connaissance très proche des populations auxquelles il s'adresse, de leurs difficultés et de leurs dynamiques. Le travailleur social doit avoir une capacité empathique pour appréhender le vécu des autres. Il doit également développer des principes éthiques qui orientent l'action, ce qui exige la présence de capacités personnelles et techniques afin d'établir un climat favorable à l'émergence de relations de proximité au quotidien et à l'établissement de la coopération sans laquelle l'action sociale est impossible. Bertha Granja parle de « sensibilité sociale pour une action solidaire et compréhensive (...): "Être sensible" exige la "compréhension humaine". » (*Ibid.*)

Malgré cette reconnaissance de l'utilité de cette fonction par les collègues et par l'organisation, la façon de travailler des référents sociaux peut être mal perçue. Ils cherchent à initier le partenariat avec les services extérieurs, ils auront notamment à participer à des réunions à l'extérieur de l'organisation, ce qui peut être difficilement compréhensible par certains collègues de travail.

Certaines de leurs actions peuvent même être niées au regard des besoins des locataires, comme le souligne Sabine : « Les autres disent : "elle croit qu'elle fait du social parce qu'elle fait des fêtes¹², ce n'est pas ça le social, le social c'est leur donner un logement". » Ces propos illustrent la confrontation entre la culture de l'organisation, basée sur un travail routinier, en vase clos, et les pratiques du travail social, faites d'ouverture sur le monde extérieur, d'actions de concertation, d'organisation d'activités collectives et communautaires.

Les rapports avec les locataires

Il est intéressant à présent de s'intéresser à la façon dont les référents sociaux perçoivent leurs rapports avec les locataires. Ces éléments permettront d'illustrer la façon dont ils se positionnent, à la fois par rapport à leur métier, mais aussi à leurs collègues et à leur organisation. Ces rapports participent également à la construction de leur identité professionnelle.

Lorsque je les interroge sur leurs relations de façon générale, et que je leur demande d'identifier celles qui leur paraissent les plus intéressantes, la majorité fait référence à leurs rapports avec les locataires. Parallèlement, il apparaît dans certains entretiens que ces relations sont fortement marquées par leur fonction au sein d'une Société de Logement. Pour Émilie, sa fonction dans une société de logement consiste à avoir «une double casquette». Elle doit se montrer capable d'être à la fois proche des gens, mais aussi pouvoir leur rappeler le cadre, les devoirs des locataires, les risques qu'ils encourent s'ils ne les respectent pas. En effet, les référents permettent, par leur travail, de faire en sorte que les locataires respectent leurs obligations vis-à-vis de la société, ce que souligne Simon : «L'objectif, de manière générale, c'est de veiller au maintien et au bon fonctionnement d'un parc immobilier [...] on est un service public donc il faut des résultats [...] tout en ayant un rôle social. »

Cette position de l'entre-deux est souvent évoquée par les référents sociaux interrogés : ils tentent d'intégrer les impératifs de l'organisation dans leurs missions sociales ainsi que l'importance de la relation d'aide avec les locataires, ou, tout du moins, de faire un lien entre les deux afin de justifier leur présence dans l'entreprise.

Ces propos illustrent également l'une des contradictions de l'accompagnement social en matière de logement. Il nécessite la construction d'une relation de confiance, mais il est parfois difficile de l'instaurer puisque le travailleur social agit avec une «double casquette»: intervenant social et représentant du bailleur. L'accompagnement social en logement peut être vécu par le locataire comme une contrainte, puisqu'il s'agit d'aider

l'occupant du logement à respecter ses devoirs locatifs. Mais cette contrainte peut être également vue comme un outil si elle fait sens pour le locataire, si elle est intégrée à son projet et est réellement un moyen pour lui de se maintenir dans le logement. (Malki, Rizzo, Praile, 2006)

Plus largement, le cas particulier des référents sociaux donne à voir une des tensions permanentes présentes dans le processus de construction de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux. Cette tension est liée aux paradoxes que le quotidien de l'exercice de cette profession apporte, positionnant le professionnel dans une situation de l'entre-deux : le travailleur social devra en permanence se questionner sur les finalités et les différentes dimensions de son rôle et de son statut, sur l'exercice de son pouvoir et sur la distance toujours présente entre le rôle souhaité et son rôle attribué dans le champ de la politique sociale. (Granja, *op.cit.*)

Conclusion

Le travail, valeur centrale dans nos sociétés modernes, peut revêtir plusieurs significations pour une personne. Le fait d'être reconnu dans son travail, de pouvoir s'y investir est « constructeur d'identité professionnelle en même temps que de créativité sociale. » (Dubar, p. 13, *op. cit.*)

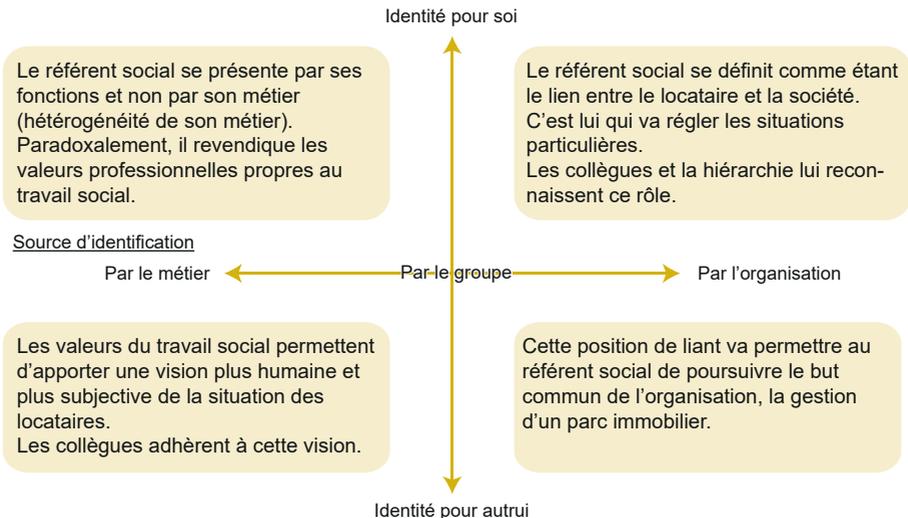
En particulier, le travailleur social forge son identité professionnelle dans son engagement à se mettre au service des populations exclues en vue d'améliorer leur sort. En rappelant la définition de la Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux et l'Association Internationale des Écoles de Service Social, l'idéal du métier, même s'il est d'une certaine façon une utopie, « promeut le changement social et le développement social, la cohésion sociale, le 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. »¹³ Ces différents principes sont placés au cœur de l'art de faire du travailleur social et constituent l'objet même de son identité professionnelle. (Glaner, *op. cit.*)

Selon Dubar (2015), l'identité professionnelle repose sur deux pôles. Le premier est biographique. Il relève de l'ordre individuel, c'est-à-dire des caractéristiques professionnelles que l'individu pense avoir et/ou souhaite avoir (identité pour soi). Le second est relationnel. Il relève de l'ordre social, des caractéristiques professionnelles que les autres lui attribuent (identité pour autrui). Cette identité professionnelle n'est pas figée et supporte les changements qui permettent l'évolution en faisant face à des situations nouvelles. Elle répond aux demandes et aux exigences d'une société en perpétuel changement.

Ainsi, même dans le cas d'une personne qui se choisit un métier selon sa sensibilité, sa personnalité, ses idéaux, son identité professionnelle sera en constante évolution, variant et s'adaptant aux situations et aux contextes. Elle devra s'ajuster constamment à son environnement, aux contraintes de celui-ci. Cet ajustement requiert un travail réflexif de la part du professionnel, ainsi qu'une adaptation de ses actions aux contextes organisationnels dans lesquels s'inscrit son travail. Or dans certaines organisations, cet art de faire n'est pas, ou peu, reconnu. Le travailleur social se verra

contraint de prouver son utilité et de redéfinir ses savoir-faire uniquement au nom de l'efficacité de ses actions.

Dans le cas spécifique que nous avons étudié, nous avons vu que l'identité professionnelle des travailleurs sociaux, engagés dans le cadre de la fonction de référent social, se développe en constante négociation entre lui et les autres membres de son service, à l'intersection entre les valeurs du métier et les contraintes de la fonction, ce qui peut amener un brouillage identitaire. Les référents sociaux défendent des valeurs professionnelles propres à leur métier social, tout en intégrant la culture et les contraintes de l'organisation dans laquelle ils travaillent. Les trois sources d'identification retenues (l'identité par le métier, l'identité par l'appartenance à un groupe et l'identité par l'appartenance à une organisation) ne s'inscrivent pas dans un processus continu, mais plutôt dans un mouvement de balancier entre diverses attitudes et postures. Les référents sociaux devront déployer des stratégies pour parvenir à collaborer dans l'organisation, à jouer le jeu de celle-ci et s'inscrire dans le but commun de son action collective. On pourrait résumer le processus de construction identitaire du référent social comme suit :



Ce travail d'exploration et d'analyse sur l'identité professionnelle du référent social illustre la situation que nombre de travailleurs sociaux vivent à l'heure actuelle. L'évolution des politiques sociales ainsi que les modifications profondes de notre société confrontée à un contexte de précarisation multidimensionnelle accrue de la population, à la fragilisation du lien et à l'accroissement des phénomènes d'exclusion ont eu un effet sur le travail social. Il a dû s'adapter et évoluer. Il est passé de l'assistance à la relation d'aide puis à l'accompagnement social. Mais qu'est-ce que l'accompagnement social ? Que revêt cette pratique d'intervention sociale ? Quels en sont les réels enjeux ? Avec le passage de l'État providence à l'État social actif, le travailleur social est désormais contraint à la fois de vérifier le respect de l'application du droit, le respect de la part de l'utilisateur de ses devoirs, mais aussi d'assurer son rôle d'accompagnement et de soutien des personnes dans le vécu de leurs difficultés.

On assiste ainsi à un changement de posture, de cadre de référence pour les travailleurs sociaux. Ces transformations nécessitent de leur part de s'interroger sur le sens de leurs interventions, sur la nature de la relation qui s'établit entre eux et l'utilisateur et sur les modalités actuelles du travail social en lien avec les mutations sociales, économiques et politiques.

N'est-il pas notamment de la responsabilité des travailleurs sociaux de prendre conscience de ces enjeux, de les adapter ou de les transformer en fonction des valeurs professionnelles qu'ils défendent, mais aussi de les clarifier, voire de les expliciter avec les personnes accompagnées, ce qui ouvre à nouveau la question du sens du travail social ?

À un autre niveau, serait-ce de l'utopie que de penser qu'en renforçant et défendant leur identité professionnelle, les travailleurs sociaux pourraient avoir une influence sur leur organisation, la rendre plus humaine, plus démocratique ? Comme le souligne le Comité de Vigilance en Travail Social : « le travail social comporte une dimension critique et subversive qui passe par un nécessaire travail de transformation des structures et des politiques. »¹⁴



Notes

1. « Éthique dans le travail social – déclaration de principes – 2014 » Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux et Association Internationale des Écoles de Travail Social.
2. Le CWLHD a été instauré par le décret du 29 octobre 1998 et modifié à de nombreuses reprises, dont essentiellement par le décret du 9 février 2012 et pour la dernière fois le 20 février 2014. Il est à nouveau en cours de révision depuis 2017.
3. « On peut dire qu'un métier existe, lorsqu'un groupe de gens s'est fait reconnaître la licence exclusive d'exercer certaines activités en échange d'argent, de biens ou de services. Ceux qui disposent de cette licence, s'ils ont le sens de la solidarité et de leur propre position, revendiqueront un mandat pour définir les comportements que devraient adopter les autres personnes à l'égard de tout ce qui touche à leur travail. » (Hughes, 1996, cité par Orianne, 2005, p. 187).
4. AGW du 27 février 2014.
5. Les opérateurs en logement en Wallonie ou bailleurs sociaux sont: les Sociétés de Logement de Service Public, le Fonds du Logement Wallon, les agences immobilières sociales, les associations de promotion du logement, les CPAS ou les communes.
6. Avis n° 18 du Conseil Supérieur du Logement du 16 décembre 2009 en vue de promouvoir l'accompagnement social lié au logement locatif en Wallonie.
7. Cela peut être vu comme un indice de notre société individualisante, c'est-à-dire une société où la responsabilité individuelle est portée au maximum, une société où c'est à l'individu de trouver sa place ou de « faire sa place » par opposition avec une société collectiviste. A ce sujet, Nicolas Jacquet, assistant et attaché de recherche à la Faculté des Sciences sociales de l'ULiège, met les concepts d' « égalité des chances versus égalités de places » en lien avec l'évolution des politiques sociales (ULiège, conférence à PointCulture Liège, le 9 novembre 2018).
8. Le modèle bureaucratique wébérien est un idéal-type. Pour Max Weber, la bureaucratie est une forme d'organisation générale caractérisée par la prépondérance des règles et de procédures qui sont appliquées de façon impersonnelle par des agents spécialisés. (<https://fr.wikipedia.org/wiki/Bureaucratie>)
9. Le Comité Consultatif des Locataires et Propriétaire (CCLP) est un organe important au niveau des Sociétés de Logement public, mais je n'ai malheureusement pas la possibilité de présenter ce comité de façon précise. J'invite le lecteur intéressé à consulter les Articles 153 à 157 du *Code wallon du logement*: <https://wallex.wallonie.be/index.php?doc=6086&rev=5365-20807>
10. Cf. Cette distinction des trois définitions, présentées dans l'introduction, est de Jean-François Oriane.
11. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

12. Il est fait référence ici à l'organisation de la fête annuelle des voisins organisée à l'initiative des référents sociaux afin de favoriser la dynamique de quartier. Jusqu'en 2018, la SLSP recevait un subside de la Région Wallonne pour organiser cette activité communautaire.
13. Définition internationale du travail social approuvée par la Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux (FITS) et l'Association Internationale des Ecoles de Service Social (IASSW) réunies en assemblées générales le 10 juillet 2014 à Melbourne.
14. Manifeste du Travail Social par le Comité de Vigilance en Travail Social : www.comitedevigilance.be.

Bibliographie

Livres

- Champy, Florent, (2011), *Nouvelle théorie sociologique des professions*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Dubar, Claude, (2015), *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, 5^e édition, Paris, Armand Colin.
- Dubar Claude, Tripier Pierre, Boussard Valérie, (2015), *Sociologie des professions*, 4^e édition, Paris, Armand Colin.
- Dubet, François, (2002), *Le déclin de l'institution*, Paris, Éditions du Seuil.
- Dujarier, Marie-Anne, (2012), *L'idéal au travail*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Friedberg, Erhard, (1988), *L'analyse sociologique des organisations*, Paris, L'Harmattan.
- Ion, Jacques, Ravon, Bertrand, (2005), *Les travailleurs sociaux*, Paris, La Découverte, Coll. Repères.
- Ion, Jacques, Tricart, Jean-Paul, (1992), *Les travailleurs sociaux*, Paris, Repères.
- Lelubre, Marjorie, (2013), *Un logement pour les sans-abri? La nouvelle dynamique des dispositifs d'accompagnement social en logement*, Marcinelle, Belgique, Éditions du Basson.
- Osty, Florence, Uhalde, Marc, (2007), *Les mondes sociaux de l'entreprise. Penser le développement des organisations*, Paris, La découverte.
- Sainsaulieu, Renaud, (2019), *L'identité au travail*, 4^e édition augmentée d'une préface de Norbert Alter, Paris, Presses de Sciences Po.
- Vrancken, Didier, (2010), *Social barbare*, Charleroi, Couleur livres.

Revue

- Abraham Franssen, (2003), Le sujet au cœur de la nouvelle question sociale, La revue nouvelle, n°12, Bruxelles, *La Revue Nouvelle*.
- Bastin Nathalie, (2018), Construction de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux engagés dans le cadre de la fonction de référent social au sein des Sociétés de Logement de Service Public, Travail de fin d'étude, Faculté des Sciences Sociales, ULiège, <http://hdl.handle.net/2268.2/5936>
- Delaunay Bertrand, (2007/4), La formation initiale en service social, une instance de professionnalisation, *Vie sociale*, n°4, Toulouse, Erès.
- Fray Anne-Marie, Picoulet Sterenn, (2010/8), Le diagnostic de l'identité professionnelle: une dimension essentielle pour la qualité du travail,

Management et Avenir, n° 38, Caen, Management Prospective Éditions.

- Granja Bertha, (2008), Éléments de construction identitaire professionnelle des assistants de service social en formation, *TEF – Travail-Emploi-Formation*, n°4, Bruxelles, Université Libre de Bruxelles.
- Glaner Thierry, (2014), Agir et art de faire. Répercussions sur le développement identitaire des assistants sociaux, *Phronesis*, n°33, Nîmes, Edition Champ Social.
- Imbert Fabienne, (2010/3), Qui sont les travailleurs sociaux? Sociologie des professions, *Les Cahiers Dynamiques*, n°48, Toulouse, Erès.
- Malki Milouda, Rizzo Anne-Catherine, Praille David, (2006/2), Pratique d'accompagnement social en matière de logement: une expérience transfrontalière pour continuer le débat, *Pensée plurielle*, n°12, Louvain La Neuve, De Boeck Supérieur.
- Osty Florence, Dahan-Seltzer Geneviève, (2006), Le pari du métier face à l'anomie, *Nouvelle revue de psychosociologie*, n°2, Toulouse, Erès.
- Orianne Jean-François, (2005), L'État social actif en action: troubles de l'employabilité et traitement clinique du chômage, in Cassiers, Isabelle, dir., *L'État social actif: vers un changement de paradigme?* Bruxelles, Peter Lang.

En outre, il est fait référence à

- Rancière Jacques, (1987), *Le maître ignorant*, Fayard.
- Sainsaulieu, Renaud, (1977), *L'Identité au travail, Les effets culturels de l'organisation*, Paris, Presses de la FNSP.
- Site de la Société Wallonne du Logement, SWL, www.swl.be.

Intéressé·e par :

- d'autres publications ?
- des ateliers ?
- des formations ?
- des interventions ?
- des accompagnements ?

**Centre de Dynamique
des Groupes et d'Analyse
Institutionnelle ASBL**

→ Parc Scientifique du Sart Tilman
Rue Bois Saint-Jean, 9
B-4102 Seraing
Belgique

www.cdgai.be

+32 (0) 4 366 06 63

info@cdgai.be

Toutes nos publications sont en téléchargement gratuit sur notre site.

Quel sens donner au travail social en logement ?

Cette publication est le fruit de la réflexion d'une travailleuse sociale de terrain ayant repris des études dans le domaine des sciences politiques et sociales après 26 ans de carrière en tant qu'assistante sociale, et souhaitant acquérir des outils intellectuels afin de mieux rendre compte et expliciter certains problèmes rencontrés dans sa pratique professionnelle. Elle propose ainsi un éclairage porté sur différentes tensions présentes dans l'action sociale, au travers de son analyse organisationnelle et psychosociale d'une fonction exercée aujourd'hui par l'autrice: référent social des Sociétés de Logement de Service Public.

Par sa démarche d'analyse de cette situation professionnelle mais aussi citoyenne, elle espère favoriser le dialogue entre différents intervenants rencontrant cette situation complexe. Elle tente pour ce faire de dégager quelques pistes de réflexions et points de repères.

Ce livret s'adresse notamment à l'ensemble des travailleurs sociaux qui exercent dans des dispositifs de mise en conformité s'opérant à travers l'activité bureaucratique (mise en ordre des droits sociaux, insertion socio-professionnelle, conditions d'accès au logement, encadrement socio-pénal...).

ISBN 978-2-39024-131-7



*Ce livret est un outil d'éducation permanente réalisé
avec le soutien du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles.*

