

# La question des métiers de l'accueil dans les PAEJ

Septembre 2005

Dans son mail du 7 septembre dernier Brigitte Bara m'a demandé : « Peux-tu préparer une problématisation du métier de l'accueil et quelques axes de réflexions à ce sujet ? Cela représenterait un coup de main précieux pour la journée nationale dont nous avons pressenti ce thème pour son contenu... »

Je l'ai bien entendu remerciée pour sa belle confiance, et me suis dit par devers moi « cela t'apprendra à dire tout et n'importe quoi, n'importe où »... surtout sur des questions que je ne maîtrise pas, même si j'en « pressens » tout l'intérêt... même si c'est une vraie ambition personnelle que notre profession arrive à dire et surtout écrire quelque chose de son métier. Quelque chose qui ne soit pas le discours des autres sur ce métier : discours des sciences sociales, discours des politiques, discours de l'opinion publique... mais aussi discours des financeurs, des politiques, des techniciens des collectivités ou des administrations, discours des autres professions... Il y a pour moi là un grand défi, que je voudrais vous faire partager.

Comme vous le voyez, je commence à être un vieux travailleur social, blanchi sous le harnais, et je sais bien que les plus jeunes de mes collègues, pas ceux qui sont ici bien entendu, ils sont trop bien élevés, pensent que les jacasseries des dinosaures seraient mieux au musée, quand il y a tant à faire, tant de problèmes auxquels se confronter, tant de contraintes externes, tant d'incertitudes...

N'empêche. N'empêche que je suis catastrophé par la pénurie totale d'écrits du travail social sur le travail social. N'empêche que je ne puis que constater l'incroyable écart qu'il y a entre les débats des professionnels entre eux, que ce soit dans les équipes, dans les institutions, dans les divers rassemblements dits professionnels... et la pauvreté des productions.

N'empêche que j'ai trop souvent le sentiment de répétition quand il faut sans cesse réinventer ce qui a déjà été fait et bien fait. N'empêche que nous ne savons rien du réel de la transmission de nos pratiques...

N'empêche aussi que nous savons tous combien nous sommes tout le temps renvoyés à nous-mêmes dans l'exercice de notre quotidien, que nous n'avons que bien peu de « points d'appui », et que seule la confrontation dans le verbe avec les pairs nous permet de continuer. C'est le sens de nos réunions d'équipe, institutionnelles, de supervision... c'est l'objet de nos séminaires... c'est la seule vraie bonne raison de nous retrouver ici... hors, bien sûr, le plaisir de nous retrouver... Mais ne s'agit-il pas de la même chose ?

Il y a déjà quelques temps, lors d'un de nos CA j'avais, je crois, proposé que l'association travaille sur le thème « de la profession au métier ». Il me semblait alors pouvoir synthétiser de façon courte, percutante (et brillante ?) ce qui m'apparaissait comme la conclusion la plus originale et la plus marquante du colloque de Clermont-Ferrand, en particulier dans l'intervention de Rolland Goigoux.

La profession s'entendrait alors comme ce qui relie les professionnels dans ses aspects instituants et de représentation, le métier renvoyant plus à des savoir-faire, à des techniques.

Mon « ROBERT micro » donne quelques éléments complémentaires :

- « profession : occupation déterminée dont on peut tirer des moyens d'existence ; (...) métier qui a un certain prestige social » ; mais aussi dans « faire profession : déclarer publiquement, ouvertement »

- « métier : genre de travail déterminé, reconnu ou toléré par la société et dont on peut tirer ses moyens d'existence ; (...) habileté technique, manuelle ou intellectuelle que confère l'expérience. »

L'enjeu présumé serait donc de passer de l'instituant au savoir-faire, des représentations au techniques. Vaste programme, vaste exégèse... !

De plus les métiers de l'accueil dont nous parlons s'inscrivent dans le travail social dont, comme le rappelle Saül KATZ<sup>1</sup>, la formule même est « énigmatique : Comment un travail - **quel qu'il soit** - pourrait-il ne pas être social ? « Tous les travailleurs sont forcément sociaux, mais certains étant plus sociaux que d'autres, on les appelle donc travailleurs sociaux ! ». Ainsi, pour lui, le travail social « produit, pour les problèmes dits matériels (logement, scolarité, santé physique et mentale, etc.) des solutions éminemment palliatives, jamais résolutive. Ceci n'est pas un inconvénient », nous dit-il, « mais une condition d'existence du social, des problèmes sociaux, des pratiques sociales. Sa puissance ultime réside dans les normes, valeurs, idéaux, représentations, bref dans les idéologies qu'il confirme, qu'il infirme ou qu'il fait vaciller. »

Pour lui « le travail social intervient secondairement sur les problèmes matériels et principalement sur les idéologies avec lesquelles et sous lesquelles les gens supportent, ou ne supportent plus, leurs problèmes économiques, professionnels, scolaires, de santé physique ou mentale, etc.. »

Pour le coup, comme disent les ados, « ça devient grave ! ». Si non seulement il faut se préoccuper d'instituant, de représentations... mais aussi d'idéologie, de valeurs, voire d'éthique et, peut-être même, sait-on jamais, d'inconscient individuel et collectif....

Mais, la commande de Brigitte comporte aussi un autre terme, et non des moindres, « problématisation ». Je vous rappelle : « Peux-tu préparer une problématisation du métier de l'accueil et quelques axes de réflexion à ce sujet ? »

Nonobstant le néologisme usuel dans notre profession (*profession ou métier, au fait ?*), rappelons nous qu'une problématique ce n'est pas rien !

Toujours selon mon « ROBERT Micro » :

- Dont l'existence, la vérité, la réussite est douteuse.
- Ensemble de questions posées dans un domaine de la science, de la philosophie, de la politique.

Me voilà, nous voilà, convoqués à nous essayer à une démarche scientifique... dans un domaine qui appartient essentiellement à l'idéologie !

Cette longue digression pour vous dire que, bien entendu, je ne vais pas répondre à la commande, mais plutôt essayer de vous proposer quelques axes de travail plus modestes, plus réalistes... et, paradoxalement, sans doute plus difficiles à mettre en œuvre... pour les travailleurs sociaux que nous sommes, plus habiles à « refaire le monde » qu'à nous confronter à une démarche sinon scientifique, du moins expérimentale.

La fonction première de nos PAEJ est l'accueil. Une double question se pose : pourquoi et comment ?

Pourquoi accueillir ? Comment accueillir ?

La première renvoie au « **concept** », c'est-à-dire à l'idée générale du lieu, du projet, à la représentation abstraite et commune qu'en ont les acteurs. Quand je parle ici « d'acteurs »

---

<sup>1</sup> Penser le Social, texte en ligne sur le site « Pratiques Sociales »

j'entend l'ensemble des structures et personnes qui fondent et font le PAEJ : institutionnels, administratifs, intervenants, interlocuteurs, partenaires, public...

La deuxième renvoie à ce que Rolland GOIGOUX<sup>2</sup>, citant Yves CLOT<sup>3</sup> appelle le « **genre professionnel** », à savoir « un corps d'évaluations partagées qui règle l'activité de façon tacite et marque l'appartenance à un groupe. » Le genre professionnel est donc ce qui caractérise le savoir-faire de nos métiers, ou précisément l'ensemble des « gestes de métier <sup>4</sup> ». Nous y reviendrons.

Mais abordons d'abord le concept. Tous les PAEJ ont un concept... c'est un truisme. Je ne vous parlerai pas du fond, de son élaboration, de ses présupposés... Nous serions exactement dans les mêmes questions que celles posées par la recherche d'une définition du travail social !

Le concept ne parle pas de la mission ni des finalités. Il est opératoire. Il dit de façon simple, concise et compréhensible par tous, à quoi ça sert. Il répond directement au « pourquoi ? ». Ainsi le concept de l'école primaire c'est « apprendre à lire, écrire, compter ». Il ne dit pas pourquoi il faut apprendre, ni si c'est bien, mal, utile... il dit juste « ça sert à ça ».

Deux points me semblent alors intéressants à travailler à partir d'exemples réels:

- les modalités de son élaboration : comment a-t-il été construit ? par qui ? avec quelle méthodologie ?...
- la façon dont il se traduit dans le langage écrit et parlé. Est-ce qu'il est transmissible à tous de la même façon ? A-t-on construit une stratégie de communication pour le faire connaître ? et si oui avec quels outils ?

Une deuxième étape pourrait être, après avoir fait ce travail sur un nombre significatif de PAEJ d'effectuer une comparaison pour essayer de dégager des lignes force en termes de méthode, pour tenter de construire une modélisation, voire une méthode...

Et puis, à partir de là peut-être qu'à PJARF nous pourrions rechercher quel pourrait être notre propre concept d'un PAEJ... un « **générique** », en quelque sorte !

Pour illustrer mon propos je voudrais vous parler du travail que nous avons mené avec l'équipe de Vitry au mois de juin. Je vous rappelle qu'il s'agit d'une toute nouvelle équipe pour une ouverture. Notre objectif était d'aborder la question « partenariat et communication ».

Très vite nous avons convenu que pour réfléchir au travail avec les partenaires un préalable était de savoir quoi leur dire. Immédiatement est apparu combien est difficile de dire de façon simple et commune ce que l'on fait. Les intentions, oui... mais le « pourquoi ? », le « ça sert à quoi ? »...

Le simple fait de réfléchir collectivement à cette question, sur un mode strictement opératoire, a, je crois, permis très rapidement non seulement une appropriation collective (l'instituant), mais surtout de dégager un début de langage commun transmissible à tous, préalable incontournable à tout positionnement stratégique, donc éducatif (le savoir-faire). En quelque sorte, et très rapidement nous avons glissé « de la profession au métier »... et ce sans entrer dans des enjeux de différenciation ou de complémentarité, en évitant de nous engluier dans le débat de l'idéologie !

---

<sup>2</sup> Professeur des universités, directeur du laboratoire PAEDI (Processus d'Action des Enseignants : Déterminants et Impacts, IUFM d'Auvergne, dans « Ils font leur travail quoi », actes du Colloque Pratiques d'accueil des jeunes, juin 2003, Clermont-Ferrand.

<sup>3</sup> Professeur de psychologie du travail au CNAM

<sup>4</sup> Yves CLOT, in La fonction psychologique du travail, Paris : Presses Universitaires de France

Plus intéressante encore est la question du « genre professionnel ». L'explicitation de cette notion mériterait en soit un long détour, passant entre autre par la question de la transmission du « **geste métier** ». Pour être rapides disons que le genre professionnel est « un intercalaire entre le travail prescrit et le travail réel »<sup>5</sup>.

Le travail prescrit est l'ensemble des normes formelles, des directives externes et internes qui définissent les tâches à effectuer. En gros il s'agit du « travail prescrit », « tout ce qui est défini en amont » de l'accueillant « pour l'aider à concevoir, à organiser, à réaliser son travail<sup>6</sup> ».

Le travail réel est en fait une redéfinition du travail prescrit par celui qui l'exécute, tenant compte de l'ensemble des contraintes auxquelles il est soumis, des ressources dont il dispose, des critères qu'il prend en compte... et bien sûr des représentations qu'il se fait des tâches à accomplir et de lui-même dans ces tâches à accomplir... sans oublier le regard des autres !

Je prends un exemple : les tâches à accomplir dans un PAEJ sont définies par un ensemble de textes de référence, dont la circulaire de mars 2002, ainsi que par les orientations de l'association (ou de la collectivité) qui porte la structure, sans oublier un éventuel projet pédagogique.

Ainsi il est clairement indiqué que l'accueil est « inconditionnel », et tout accueillant est parfaitement et à tous moments inconditionnellement disponible à cette inconditionnalité !...

Sûrement... mais quand même ! Il a aussi souvent à gérer un groupe, à garantir un lieu... mais aussi parfois à se garantir dans le lieu... sans oublier la nécessité de « rendre visible et acceptable (voire à valoriser) son action professionnelle à leurs yeux<sup>7</sup> » (ceux qu'il accueille). Et puis l'accueillant tient compte des effets physiques et psychiques de son activité, « des coûts et bénéfices qu'il peut en retirer personnellement en fonction de ses propres buts, qu'il peut décliner en termes d'objectifs pédagogiques, de valeurs, de confort, de santé, d'intégration à son milieu de travail, de reconnaissance, de déroulement de carrière, etc. <sup>8</sup>»

Ainsi de nombreuses décisions et attitudes tiendront comptes de critères qui n'ont que peu à voir avec le travail prescrit. C'est le travail réel. Il est le fruit de conflits de critères et d'intérêts, donc de compromis.

Travailler sur le genre professionnel c'est donc s'intéresser au « répertoire des actes convenus » que les professionnels ont élaboré au cours de l'histoire de leur métier. Il s'agit, dit Yves CLOT d'une « gamme sédimentée de techniques intellectuelles et corporelles tramées dans des mots et des gestes de métier ».<sup>9</sup>

Le challenge que je vous propose est de travailler sur ces **gestes de métier**. L'ambition n'est pas mince, car il faudra les repérer, les lister, les analyser, les valider (ou les invalider)... voire même, mais est-ce notre rôle, participer à la régulation de notre activité.

Les repérer et les lister peut sembler relativement simple, car ils sont de notre patrimoine commun...

Voire. Voire car à ma connaissance cet exercice n'a jamais été entrepris par l'observation concrète sur le terrain, et pour le faire il faudra se munir d'outils méthodologiques, sans

---

<sup>5</sup> Roland GOIGOUX, in Un modèle d'analyse de l'activité de l'enseignant, Conférence donnée le 27/5/05 au séminaire inter-IUFM de formation de formateurs à Carry-le-Rouet

<sup>6</sup> Ibidem

<sup>7</sup> Roland Goigoux, opus cité

<sup>8</sup> Ibidem

<sup>9</sup> Opus cité

doute à puiser dans des approches similaires issues des travaux du CNAM ou de sciences relativement récentes comme la psychologie ergonomique.

Les valider nécessitera de les décrire dans leurs dimensions concrètes ou objectives, subjectives et historiques, puis d'essayer de les codifier, c'est-à-dire d'en décortiquer les différents schèmes et leurs articulations. Enfin il faudra expérimenter, mesurer, améliorer...

Je voudrais vous donner deux exemples tirés de notre expérience commune récente : le **partenariat** et la **posture adulte**.

Tous les PAEJ développent un partenariat, et nous avons commencé à le décrire, voire à le codifier. Pour autant sommes nous capables d'aller plus loin, de l'expérimenter, de le valider ?

De même « tenir une posture adulte » fait partie de nos références communes... mais sommes nous seulement en capacité de décrire concrètement de quoi il s'agit, comment au quotidien ça se pratique... sans parler d'en mesurer les effets...

Et puis parlons tout simplement de « l'écoute ». C'est quoi l'écoute dans un PAEJ, comment ça se décrit de façon concrète, comment on en mesure les effets...etc. ?

Au passage, et de façon strictement polémique, je pense que cette approche nous permettra d'échapper à ce que j'appelle la « dictature des bonnes pratiques », qui n'est rien d'autre que l'injonction externe de systématiser une expérience considérée comme réussie quelque part, en général sommairement décrite, au mieux sous forme de fiche action, sans le nécessaire décortilage minutieux de ses schèmes et de leurs articulations, sans même la moindre analyse ou évaluation. Un exemple récent est la mode des « antennes » de PAEJ, qui va se nicher jusque dans la dernière circulaire de février 2005.

On a là, de mon strict et partial point de vue un danger majeur qui est celui du glissement du « travail réel » au « travail prescrit », c'est-à-dire une dénégation du « genre professionnel », donc une perte même de notre métier.

Mais trêve de digression, la question que j'ai envie de nous poser est « avons-nous envie de nous saisir de notre métier ? ». Et pour se faire sommes nous prêts à quitter des débats de haute volée pour tenter de **nous confronter à l'exigeante et minutieuse description, analyse et critique de nos concepts et de nos gestes de métier** ? Ou, pour parler dans un autre langage que nous maîtrisons mieux puisque ce n'est pas le notre, sommes nous prêts à mener une « clinique de notre activité professionnelle » ?