



## Solliciter les savoirs des travailleurs sociaux : une action publique visant à la participation

Jean-François Gaspar

---



### Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/sas/1801>  
ISSN : 2428-2871

### Éditeur

Association des chercheurs des organismes de la formation et de l'intervention sociales (ACOFIS)

### Référence électronique

Jean-François Gaspar, « Solliciter les savoirs des travailleurs sociaux : une action publique visant à la participation », *Sciences et actions sociales* [En ligne], 2 | 2015, mis en ligne le 01 octobre 2015, consulté le 31 mai 2022. URL : <http://journals.openedition.org/sas/1801>

---

Ce document a été généré automatiquement le 31 mai 2022.



La revue *Sciences et Actions Sociales* est mise à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

---

# Solliciter les savoirs des travailleurs sociaux : une action publique visant à la participation

Jean-François Gaspar

---

- 1 Trois textes majeurs marquent l'histoire de l'encadrement des jeunes en Belgique (Tulkens, Moreau, 2000). Les deux premiers ont une visée protectionnelle (même si le sens conféré au terme « protection » s'est modifié entre l'avant-première guerre et les années 1960) : la loi du 15 mai 1912 sur la protection de l'enfance, la loi du 8 avril 1965 relative à la protection de la jeunesse (réformée en 2006). Le troisième – le décret de la Communauté française<sup>1</sup> du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse – marque une rupture. Il est un des points d'aboutissement des luttes, des tensions et de « la contre-culture » héritées de l'après 1968. Les objectifs sont alors la prévention, l'aide éducative, la déjudiciarisation, le droit à l'aide spécialisée et le respect des droits fondamentaux des jeunes et des familles (la priorité accordée au maintien dans le milieu de vie vs l'hébergement). Les services d'Aide en Milieu Ouvert (AMO) résultent de ce décret<sup>2</sup> et en sont un emblème. La grande majorité de ces services sont privés et constitués en ASBL (Association sans but lucratif)<sup>3</sup> et quelques-uns sont publics<sup>4</sup>. Leur objectif majeur est la « prévention générale ». Ils proposent une « aide éducative » aux jeunes, « dans leur milieu de vie », et aux familles de leur zone d'action et se définissent comme « des portes ouvertes » et comme « des porte-parole » (Martin, 2006, p. 48). Les pratiques s'organisent autour de « l'aide individuelle » et de « l'action communautaire » déclinée en pédagogie du projet autour d'actions phares visant les lieux de la « rupture sociale ». De plus, les AMO développent des partenariats avec divers services et institutions (écoles, services sociaux, services culturels, clubs sportifs, etc.)<sup>5</sup>.
- 2 Depuis une dizaine d'années maintenant, à l'instar de nombreux secteurs de l'action publique, se développent et se multiplient, dans l'univers du travail social, les pratiques de « diagnostic local » à tel point que l'on peut s'interroger sur les secteurs qui y échappent encore (Blairon, 2012). Les objectifs déclarés sont nombreux :

« l'objectivation des besoins sociaux locaux », « la gestion de proximité », « la bonne gouvernance organisationnelle », la « démocratie participative », « le management territorialisé des compétences ». Dans ces juxtapositions singulières d'objectifs assignés, très souvent, dans une logique *top-down*, on observe une coexistence ou une tentative de conciliation entre des visées gestionnaires, politiques et sociales. L'hypothèse de départ semble être que les « acteurs de terrain » méconnaissent « les besoins de leur(s) public(s) » et le contexte dans lequel se déploient leurs pratiques. Qu'en est-il de cet impératif de diagnostic dans les services AMO<sup>6</sup> souvent présentés, et se présentant, comme rétifs aux injonctions extérieures, particulièrement hermétiques à celles des « autorités judiciaires », prompts aux discours protestataires et dénonciateurs, enclins à l'autodéfinition, allergiques « aux cases et aux grilles » et accueillants à « la créativité » ?

## La déclaration d'intentions politiques

- 3 Pour la deuxième fois, les services AMO, à la demande de leur ministre de tutelle, la ministre de l'Aide à la Jeunesse (du parti Écolo), ont dû rédiger, pour le 15 mars 2014, un *Diagnostic social local* (DSL) en vue d'améliorer « la prévention générale » concernant les jeunes de leur « zone d'action ». Il s'agit sur la base des « constats » résultant de leur travail social – individuel et communautaire – de dégager des priorités et des plans d'actions pour trois ans. Les DSL sont communiqués au Conseil d'arrondissement de l'Aide à la jeunesse et à l'administration. Les Conseils d'arrondissement élaborent alors à leur tour un Diagnostic social (pour le 1<sup>er</sup> juin 2014), établissent un plan d'action (pour le 31 octobre 2014) et le transmettent à l'administration qui le transmet au ministre pour approbation. L'ensemble de ces plans d'action doit ainsi constituer le socle, aux multiples ancrages, de la politique en matière de prévention générale.
- 4 En amont de la réalisation de ces deuxièmes DSL, le ministère de l'Aide à la jeunesse a commandité une recherche-action auprès d'un Centre de recherche universitaire et d'une association d'éducation permanente pour faire un bilan des DSL rédigés en 2009. Celle-ci a abouti à la publication d'un *Guide méthodologique* (Franssen, Georis, 2013) pour aider à la rédaction des nouveaux DSL. L'association pour cette recherche-action entre un chercheur universitaire et une chercheuse travaillant au sein d'un centre d'éducation permanente [équivalent français : éducation populaire], et par ailleurs directrice d'une AMO et ancienne présidente d'une des fédérations d'AMO, avait pour objectif, selon de nombreux directeurs d'AMO, « de mieux faire passer les choses », de « calmer le jeu du côté des AMO peu portées sur les théorisations ». Sur la base d'une proposition formulée dans ce *Guide*, le cabinet a établi « une grille minimale » pour faciliter la rédaction du DSL.
- 5 Pour élaborer ce diagnostic, les AMO pouvaient faire appel à des « services agréés de formation de l'Aide à la jeunesse ». La « grille minimale », servant à la rédaction, se présente comme un tableau à compléter, organisé autour de 4 thématiques, déclinées en sous-thématiques et/ou en sous-questions :
  1. « Décrire le phénomène »
  2. « Analyser et interpréter le phénomène »
  3. « Agir »
  4. « Évaluer l'action »

- 6 Ce souci politique dans la préparation et le soutien à la réalisation de ces DSL constitue une réelle « innovation sociale » dans l'univers du travail social ; il concerne en effet les finalités visées et le processus mis en place (Nyssens, 2014). En effet, si les travailleurs sociaux ont progressivement acquis un « droit de parole » et, depuis les années 1970, un droit à l'élaboration conjointe des règles de fonctionnement quotidien de leur service, l'intention politique, initialement exprimée, était que leurs constats, leurs analyses soient non seulement soutenus (dans le double sens : encouragés et matériellement supportés) mais aussi ensuite mobilisés – *reconnus* – dans l'action publique pour définir les axes, les priorités politiques. On était ainsi potentiellement en présence d'un dispositif d'*empowerment* (Bacqué, Biewener, 2013), non réduit à ses oripeaux néolibéraux.
- 7 L'appartenance de la ministre concernée au parti écologiste, souvent caractérisé par ses pratiques délibératives et participatives (Delwit, De Waele, 1996) est-elle un facteur qui a permis et favorisé cette innovation ? Quels sont les autres éléments qui rentrent en compte dans cette démarche procédurale au sein d'un État régulateur visant une légitimité démocratique de l'action (Hassenteufel, 2008 ; Lascoumes, Le Galès, 2004) ?
- 8 Quels facteurs permettent de *comprendre* ce mouvement de prise en considération politique des « savoirs des travailleurs de terrain » ? Comment ces intentions politiques visant à la participation des travailleurs sociaux dans ces diagnostics se sont-elles traduites ? Ont-elles perduré au long du processus ? Quels moyens (et avec quels effets) ont été mis en œuvre dans le *Guide Diagnostic* pour soutenir l'expression et la mise par écrit - la « désincorporation » (Boumedian, 2013, p. 7) - de ces savoirs ? La volonté politique, exprimée initialement, a-t-elle permis que cette *innovation sociale* donne lieu à une *transformation sociale* visant à la prise en compte *politique* du travail réflexif de ces travailleurs sociaux ?
- 9 Articulant sociologie de l'action publique et sociologie du travail, ce texte présentera les éléments d'analyse d'une recherche de type ethnographique portant sur la réalisation concrète de ces DSL dans des AMO de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Il s'agira de mettre en lumière l'espace des points de vue (Bourdieu, 1993) autour de ces DSL et de montrer les effets des pratiques qui en résultent.

## Sociogénèse des Diagnostics sociaux locaux

- 10 Un arrêté ministériel a défini, en 2008, le processus d'élaboration du diagnostic social local que devait rédiger chaque AMO. Quelles sont les raisons qui ont poussé la ministre de l'Aide à la jeunesse de l'époque, Catherine Fonck du CDH (Centre Démocratique Humaniste / centre droit) à l'imposer ?
- 11 Lorsqu'elle accède en 2004 à ce poste ministériel, elle est alors une figure montante de son parti qui tente de se rajeunir et de se féminiser.
- 12 Selon un ancien conseiller de son cabinet :
 

« Elle a une rationalité de médecin spécialisé [néphrologue]. Quand elle découvre les AMO, elle dit "elles font tout et n'importe quoi" et alors, elle veut y voir clair et elle veut qu'il y ait une réelle gouvernance. (...) Sans compter qu'à côté de cela, il y a pour certaines AMO de solides problèmes financiers ! »
- 13 Le terme « diagnostic » n'aurait pas fait l'objet de discussions car non seulement il renvoie au vocabulaire médical, familier pour la ministre, mais aussi au vocabulaire

usité dans l'univers du travail social ; il faut rappeler que le champ médical, et particulièrement l'hygiénisme, était une des sources des conceptions et des techniques du travail social depuis les prémises de sa professionnalisation au tournant des XIX<sup>e</sup> et XX<sup>e</sup> siècles (Dechamps, 1994). De plus, il est probable que les « diagnostics locaux de sécurité » mis en place dans les années 1990 en Belgique, ont constitué une inspiration – sans doute occultée en raison des vifs débats qu'ils ont suscités (Schaut, 1999) – pour ces diagnostics sociaux.

- 14 Au-delà de la volonté politique d'identifier les pratiques, il s'agissait aussi selon la totalité des acteurs ayant participé de près ou de loin aux négociations sur la mise en place du DSL, de mettre fin à des pratiques « occupationnelles » maquillées en pratiques d'aide et de prévention. L'exemple constamment cité, aujourd'hui véritable *topos* dans ce secteur, est celui d'une AMO dont les locaux et les activités se résumaient à « un mur d'escalade ».
- 15 Plus largement, la mise en place des DSL est alors interprétée par certains directeurs et travailleurs comme un outil dans le déploiement de l'État Social Actif (Martin, 2006) : activation des publics, des travailleurs, des services. Pour installer ses logiques d'action dans un secteur, l'État Social Actif prend notamment appui sur le vocabulaire et les schèmes de pensée usuels de ce secteur, mais en détourne le sens. Ce déploiement est concomitant de celui de la nouvelle gestion publique dans l'univers du travail social (Gaspar, 2013).
- 16 Par ailleurs, un élément est souligné par tous les acteurs interrogés : il a trait à la dureté du rapport de force, à cette époque, entre le cabinet de l'Aide à la jeunesse et les représentants des fédérations d'AMO. L'enjeu essentiel pour les représentants des fédérations était de refuser la suppression du « non-mandat ». La ministre voulait en effet que des instances judiciaires (*e.g.* le tribunal de la jeunesse) puissent *mandater* les AMO pour des interventions sociales. Les AMO refusaient, au nom de leur « identité ». Pour elles, seule la demande du jeune, de sa famille, de ses proches, voire de services partenaires, les « autorise » à intervenir ; il en va de « la confiance que le jeune peut [leur] accorder ». C'est là, selon elles, un principe déontologique aux fondements de leurs pratiques : « La spécificité des services AMO est de travailler en dehors de tout mandat » est une phrase qui revient très souvent dans les discours de présentation des AMO. Dans cette lutte pour le refus de la suppression du non-mandat, l'acceptation négociée du diagnostic, ainsi que d'autres modifications jugées « mineures » ont été « concédées » ; considérées comme des « monnaies d'échange ».
- 17 Quant au bilan de ces premiers DSL, il est unanimement partagé et les plus critiques sont ceux qui ont rédigé ces diagnostics : « Je serais gêné de vous le communiquer, mais c'est passé et sans aucune remarque ! ». Au pire, ils sont « inintéressants », « inutiles », « c'est un festival du copier-coller »<sup>7</sup>, « ils n'ont rien apporté ». Au mieux, ils sont « juste nécessaires pour le renouvellement de l'agrément par l'administration », « simplement une autre mise en forme de ce que l'on faisait déjà depuis longtemps ». Quelques diagnostics sont cependant sauvés : ils ont été produits par les « Rolls Royce » des AMO (*i.e.* « les AMO réputées qui disposent de moyens financiers, en personnel et en qualification avec des leaders [des figures marquantes du secteur : voir *infra*] ») qui ont « facilement transformé des travaux déjà faits pour rédiger le DSL ». La circulaire ministérielle du 13 juillet 2013 reprenant les propos du *Guide méthodologique* se borne prudemment d'indiquer, à propos de ces premiers diagnostics, la « diversité des pratiques, tant sur le plan des méthodologies de travail, des sources mobilisées, que de

l'organisation de ce travail » et le conseiller de la ministre pour les AMO estime, très diplomatiquement (l'entretien est enregistré), que ces premiers diagnostics « sont globalement riches ».

## Une démarche participative ?

- 18 « La participation des individus à l'action publique dépend (...) tout autant de la forme plus ou moins active de leur implication dans des collectifs aux prises avec l'action publique, que de la place que ces collectifs se voient attribués ou sont capables de se forger dans le cycle de l'action publique. » (Giraud, 2015) Qu'en a-t-il donc été de l'implication et de la place des travailleurs, des directeurs mais aussi des acteurs politiques concernés par ces diagnostics ?
- 19 La « participation » apparaît comme un leitmotiv omniprésent dans le discours du cabinet de la ministre et dans le *Guide* : le diagnostic, l'évaluation, la construction, les débats, la citoyenneté, les activités, la dynamique, les procédures doivent être participatifs<sup>8</sup>. Cette exhortation à la participation, résultant de « la montée généralisée de l'impératif participatif dans les politiques publiques » (Bacqué *et al.*, 2005, p. 293) concerne, au premier titre, les jeunes<sup>9</sup>, mais aussi les travailleurs sociaux, les partenaires, les AMO elles-mêmes dans le tissu social et dans leur présence au Conseil d'arrondissement de l'Aide à la jeunesse. Le *Guide* est ainsi conçu comme un outil visant à supporter la participation. Il comporte 76 pages ; des versions antérieures en comptaient plus du double. Construction hybride entre un rapport scientifique de recherche, une note d'intention présentant le sens et les vertus du diagnostic et un document de présentation d'une technique, on observe que les auteurs ont eu la volonté d'être compris par tous et d'être utiles à la rédaction du diagnostic. C'est d'ailleurs ce dernier élément qui l'emporte pour le titre du document – *Guide* – à l'image de ces documents qui indiquent les étapes successives pour le montage de meubles, pour l'utilisation d'appareils, pour indiquer les étapes d'un processus, etc. Les auteurs revendiquent ce « souci pédagogique » dans la construction et l'écriture de leur document. On observe en effet que le développement et le contenu des parties ainsi que leur agencement, leur articulation visent beaucoup plus à « être compris et à être utile pour la rédaction des diagnostics » qu'à exposer une analyse scientifique. Ainsi, la quatrième partie présente « une boîte à outils ». De plus, les invitations « à la créativité », « à la prise de libertés » sont nombreuses aussi bien dans le *Guide* que dans les discours des deux auteurs. Il s'agit de susciter la participation des travailleurs dans l'élaboration du diagnostic.
- 20 Certes, le vocabulaire et les références sont parfois ceux des sciences sociales, mais ils sont alors expliqués ou développés dans des encadrés, comme celui que les auteurs consacrent à un « éclairage théorique » sur le passage de « L'État social à l'État réseau » dans lequel ils précisent la définition du terme « anthropologique ». Par ailleurs, les auteurs prennent appui sur des « techniques » enseignées dans les instituts de formation au travail social et largement répandues dans l'univers du travail social (*e.g.* la grille d'Ardoino, la rhétorique et les techniques inspirées de l'éducation permanente/populaire) ou, plus spécifiquement, dans le secteur des AMO (*e.g.* le travail de rue). Ce document paraît ainsi anticiper les critiques et souligner les priorités ancrées dans l'*ethos* des travailleurs sociaux : rejet de la théorie pour la théorie<sup>10</sup>, du « compliqué » et valorisation de ce qui est « pratique », « faisable ».

- 21 Si A. Franssen met en lumière dans ses travaux « deux obstacles, jugés caractéristiques de la formation en travail social » de la production de savoirs par les travailleurs sociaux : « refus des montées en généralité » et « prégnance de l'empirisme » (Franssen *et al.*, 2013, p. 196), V. Georis, la coauteure, développe, dans un texte qui a pour vocation d'accompagner le *Guide*, voire de y substituer, parce que plus court (12 p.), une lecture en totale congruence avec les discours professionnels : « Quels meilleurs traducteurs imaginer pour faire parler les chiffres du chômage, de la drogue, du logement... que les travailleurs au contact quotidien avec les habitants des territoires investis par les laissés pour compte du développement économique ? Quelle meilleure connaissance des situations concrètes vécues, des contraintes subies et des aspirations, que celle des personnes directement confrontées à ces situations ? » (Georis, 2013, p. 5).
- 22 Si les intentions pour que les AMO s'approprient ce *Guide* étaient manifestes de la part des auteurs, les directeurs d'AMO rencontrés estiment que « force est de constater que celles-ci n'ont ni été soutenues dans la pratique, ni encouragées par le cabinet ».
- 23 À la fin 2013, la presque totalité des directeurs d'AMO rencontrés indiquaient n'avoir « lu que la grille à remplir ». S'ils concédaient avoir « parcouru », « survolé » le *Guide* (leur expression était marquée par l'obligation d'avoir dû se plier à cette tâche), seuls deux l'avaient lu dans son intégralité. Que signifie cette quasi-absence de prise en compte ? Hormis les rares directeurs qui disent l'avoir lu, la principale raison invoquée est la longueur du document redoublée par l'absence de temps :
- « Nous, ce qui nous intéresse, c'est ce que l'on doit faire... le blabla... pas le temps ! » ;
- « C'est que quand tu reçois 80 pages, tu te dis : "Je ne vais quand même pas tout lire!" » ;
- « J'ai vu la grille, on va leur remplir. Le *Guide méthodologique* ! Si j'ai une demi-heure de libre, je préfère lire le nouveau *Thorvald* [une BD]. »
- 24 Au-delà sont aussi signifiés tantôt le caractère « rébarbatif » du document, tantôt son caractère infantilisant :
- « Derrière ça, il y a toujours cette... – ça se dit aussi en fédération – cette impression de "ils nous prennent pour des cons", que la DGAJ [Direction Générale de l'Aide à la Jeunesse] nous prend pour des branques : "il faut les forcer à réfléchir". » (T., directeur)
- 25 Hormis les travailleurs chargés de la rédaction du diagnostic, je n'ai rencontré aucun travailleur qui avait lu ce *Guide*. Pour la grande majorité, il n'était tout simplement pas connu.
- « Il est là sur l'étagère. Mais personne ne l'a jamais pris. » (F., directrice)
- 26 Certains travailleurs, mais peu, connaissaient l'existence de la grille minimale. Les invitations à la participation, transmises par les directions ont ainsi donné lieu tantôt à de l'indifférence, tantôt à de vives réticences. Pour certains, le caractère obligé de la participation est un « paradoxe », pour d'autres l'implication doit rester minimale. Ces réserves sont partagées par les directeurs et les travailleurs, comme le confirme Marc, travailleur social, chargé de ce DSL dans son AMO :
- « La crainte de la répétition de ce travail se confirma dès cette première réunion [qu'il organisait avec les travailleurs de son AMO] : "On a déjà fait ça il n'y a pas si longtemps", "On ne va pas perdre son temps à tout refaire ! Il suffit de recopier le précédent" ».
- 27 Le constat d'Agnès, elle aussi chargée de la rédaction du diagnostic dans son AMO, est plus acerbe. Voilà ce qu'elle écrivait dans une première version du diagnostic :



« Voici notre diagnostic social, que nous présentons avec l'espoir qu'à partir des suivants, les constats mesurables seront en évolution positive, que ce travail, puisqu'il est aussi d'interpellation, comme ceux de nos collègues des 81 autres AMO, serve réellement les premiers destinataires, les jeunes. Nous souhaitons que ce devoir d'interpellation qui nous est demandé par décret et par circulaire ministérielle ne soit pas un vain mot, ou pire, un sédatif à notre rencontre et à celle de notre public. Si tel était le cas, alors ce diagnostic sera renvoyé tel quel en 2017, 2020, 2023... Il y sera juste intégré les termes "plus", "encore plus", "éminemment plus"... »<sup>11</sup>

- 28 Selon les travailleurs sociaux et les directeurs, l'incitation à la participation peut aussi occulter et être le moyen du contrôle. La signification du terme « contrôle » est largement étrangère à celle qui lui était attribuée dans les « théories du contrôle social » qui ont fait florès après mai 1968 jusque dans les années 1980 : un travail d'aliénation des franges les plus précarisées des classes populaires. « Le contrôle » est considéré, au sein des AMO, comme un moyen de « vérifier », de « standardiser des pratiques », de les « rendre conformes » et surtout de « limiter l'autonomie », les prérogatives, voire le « pouvoir discrétionnaire » des travailleurs et des services ; il est perçu comme « signe de la méfiance des autorités publiques à leur égard » (Moachon, Bonvin, 2013) : « La première chose quand j'ai vu cette grille, c'est "Ouah, quel bel instrument de contrôle !" » (L., directeur).
- 29 Cette peur du contrôle s'est traduite pour certains directeurs par des processus d'autocensure :
- « On a supprimé des passages parce que j'ai eu peur, que ce que l'on disait dans la partie où nous expliquions comment on avait fait pour rédiger le diagnostic et quelles avaient été nos difficultés, ne soit mal perçu : qu'ils ne comprennent pas nos questionnements, nos réflexions sur les questions que l'on a et nos doutes. Peur aussi que ça ne suscite leur curiosité et qu'ils s'en servent pour nous enquiquiner. L'usage qui sera fait de ce diagnostic... c'est l'incertitude la plus complète, on ne sait pas à qui et à quoi ça va servir. Est-ce que ça va être utilisé par le Conseil d'arrondissement de l'Aide à la jeunesse ? Normalement ça le devrait, mais rien n'est moins sûr ! Par l'inspection... par le cabinet ? Donc, j'ai préféré être prudente. » (Y., directrice)
- 30 On retrouve ici des craintes présentes dans d'autres secteurs de l'univers du travail social. Ainsi en est-il à propos de l'informatisation dans les Maisons de justice en Belgique : « un imaginaire du contrôle s'est développé (...) ; il est à ce point intériorisé que, même virtuel ou ineffectif, il produit certains "empêchements" » (Jonckheere, 2013, p. 352). Cependant, si cet imaginaire est très largement répandu, aucun des directeurs et des travailleurs rencontrés n'a connaissance de sanctions qui auraient été prises par l'administration suite à l'examen des diagnostics précédents. Par ailleurs, indépendamment de cette peur ou se conjuguant avec elle, il devient commun, notamment pour les travailleurs et surtout pour les directeurs et le cabinet d'affirmer qu'ils se déprennent des « fantasmes du contrôle » et qu'ils le trouvent « normal », « légitime », « démocratique » s'il vise à la vérification de la bonne utilisation des finances publiques.
- 31 Par ailleurs, tous les directeurs s'accordent pour manifester leur incompréhension devant l'empressement du cabinet pour que les délais soient respectés, quitte « à bâcler le travail », « à oublier la participation », alors que le cabinet, selon eux, se désintéresse de la mise en œuvre et du contenu des diagnostics : « Ce sera au prochain ministre



d'analyser ces diagnostics ; nous, on ne sera plus là<sup>12</sup> !» déclare le conseiller de la ministre sur ce dossier.

- 32 Seul A. Franssen « ose espérer » que la participation au diagnostic et sa prise en compte se feront à « différents niveaux ». V. Georis, plus prudente, estime que « si les diagnostics ont un impact à l'intérieur des AMO, voire entre quelques AMO et peut-être au niveau de certains Conseils d'arrondissement de l'Aide à la jeunesse, ce ne sera déjà pas si mal ! ».

## Les directeurs : pivot du processus

- 33 Véritable interface entre « l'interne et l'externe », les directeurs<sup>13</sup> des AMO apparaissent comme essentiels dans la réalisation de ces diagnostics. Non seulement ils sont intermédiaires entre l'AMO et l'administration, le cabinet, les autorités locales, mais aussi ce sont eux qui confèrent au DSL un degré d'importance au sein de leur service : de l'intensité de l'accueil qu'ils lui accordent, aux moyens qu'ils mettent en œuvre pour le réaliser, à l'utilité qu'ils lui vouent. La plupart ont une formation sociale (assistant(e) social(e), éducateur(trice) que certains(e)s ont complété par un master en sociologie, en criminologie, en psychologie<sup>14</sup>. Presque tous partagent un « rapport ambigu » aux savoirs, commun dans l'univers du travail social (Gaspar, 2012) et particulièrement aigu dans ce secteur des AMO où est sanctifiée la créativité arc-boutée sur le « travail de terrain ».
- 34 Le diagnostic correspond pour beaucoup à « une épreuve de professionnalité » (Ravon, 2009). Ils l'envisagent comme une mise en forme lourde et imposée du travail réflexif sur les pratiques quotidiennes et est vécu et présenté comme un temps « pris » (« arraché » est un terme parfois utilisé) au travail de terrain : à la fois à ce qui est fait et aussi à ce qui pourrait l'être. Ils ne pensent pas que le diagnostic de leur AMO soit en mesure d'avoir un impact sur le diagnostic, plus large, qui sera fait dans leur arrondissement et n'entretiennent pas le moindre espoir que les diagnostics puissent avoir une influence, « si microscopique soit-elle », sur les politiques de l'aide à la jeunesse quelle que soit l'appartenance politique du ministre. Cela peut parfois se traduire tantôt par une apparente légèreté dans sa réalisation, tantôt par du « stress ». La nécessité d'y travailler est avant tout liée à l'obligation de le rédiger en vue du renouvellement périodique de l'agrément des AMO (ce qui alimente la peur et le « fantasme du contrôle »). Il est aussi parfois considéré, faisant pour certains de nécessité vertu, comme un outil dont l'utilité peut varier en fonction des objectifs et des conceptions du directeur ; partagés, selon des intensités variables, par l'équipe de travailleurs.
- 35 On peut voir émerger trois pôles chez ces directeurs. Le premier est celui des « gestionnaires », des « managers ». Selon eux, il est de leur ressort d'assurer la viabilité financière de l'AMO et de surcroît de trouver des moyens spécifiques (*i.e.* supplémentaires au financement public) pour financer des projets spécifiques. Le DSL est souvent considéré comme « une paperasserie supplémentaire » qui ne sert à rien. Pour quelques-uns, il constitue toutefois un moyen de présenter, de mettre en lumière leurs projets et leurs enjeux. Ces directeurs ont généralement une formation initiale quelque peu extérieure (*e.g.* le droit, l'économie, la philosophie) aux filières traditionnelles de formation aux métiers du social. Le deuxième est celui des « animateurs ». Selon eux, le DSL est, d'une part, un moyen de mettre en forme ce que

l'AMO faisait déjà et un outil au service « du travail en équipe ». D'autre part, il permet de rendre compte aux partenaires des projets et pratiques de l'AMO. Ceux-ci peuvent être les partenaires du travail éducatif qu'ils entreprennent avec les jeunes, mais aussi, les pouvoirs politiques locaux : le DSL est alors un moyen qui leur permet de remplir le rôle d'interpellation qui leur est assigné. Très majoritairement, ils sont, comme ils se présentent ou sont parfois présentés, « la deuxième génération des directeurs d'AMO » ; c'est-à-dire ceux qui n'ont pas fondé les AMO, ceux qui ont une ancienneté de directeur inférieure à dix années. Le troisième pôle, sans nul doute le moins habité, est celui de ceux qui inscrivent les pratiques de leur AMO dans un contexte global, qui leur assignent une fonction politique : le rôle d'interpellation est essentiel selon eux. Le DSL peut ainsi être un moyen pour « rendre publique », « dénoncer » des situations qu'ils estiment « socialement inacceptables ». Ce sont eux qui déplorent le plus le manque de soutien et d'attention du cabinet vis-à-vis des diagnostics et de la démarche descendante qui les caractérise. « Multipositionnés » (Boltanski, 1973), ces directeurs tentent d'utiliser leurs nombreuses implications dans la vie locale, régionale, professionnelle, politique et parfois académique pour « peser dans les rapports de force » et ainsi tenter de mettre en évidence leurs pratiques et leurs conceptions.

36 Au-delà de cette tripolarisation organisée autour de la réception et de réalisation des DSL, il faut souligner une série de tensions qui traversent ces trois pôles. Tensions qui tiennent d'une part, aux propriétés sociales des directeurs et directrices :

- les types et les volumes de capitaux des directeurs : particulièrement le capital scolaire / académique et le capital social (*e.g.* des « relations personnelles » au cabinet, à l'administration, chez les politiques régionaux et locaux),
- leur position et leur reconnaissance dans le secteur (*e.g.* président ou ancien président d'une fédération d'AMO),
- leur appartenance générationnelle : fonction non seulement de l'âge, de la durée dans la fonction, mais aussi de l'époque à laquelle ils ont été formés (Serre, 2011),
- aux éventuelles occupations professionnelles qu'ils ont en dehors de la direction de l'AMO (*e.g.* « thérapeute », « consultant », « enseignant », etc.),

37 et d'autre part, aux caractéristiques des AMO :

- la localisation de l'AMO (dans une grande ville ou dans une petite ville éloignée des centres d'attraction économiques et culturels ou dans des zones rurales),
- à la dépendance, notamment financière, de l'AMO par rapport à un pouvoir public.

38 Ces propriétés et caractéristiques dessinent les frontières mouvantes de l'autonomie revendiquée des AMO vis-à-vis non seulement du champ politique et de l'administration, mais aussi du champ judiciaire et des autres secteurs de l'univers du travail social.

## « Tout cela pour ça ! »

« La démocratie participative permet le dialogue et la décision collective... [Des formes nouvelles de participation directe et délibérative] contribueront à créer les conditions pour que chacun qui le désirera puisse s'intégrer au cœur de l'action politique car c'est le lieu de l'exercice collectif de la responsabilité et de la liberté. Cette participation politique des citoyens ne requiert aucune condition préalable, aucune expertise spécifique, aucun pré-requis particulier. » (*Manifeste politique d'Écolo. Pour une transition écologique de la société*, 2013, p. 16)

- 39 Si les objectifs affichés pour ces diagnostics sont loin d'avoir été atteints, si peu d'acteurs de ce secteur – des directeurs des AMO, aux travailleurs et, surtout, au cabinet – semblent y avoir cru, leur réalisation n'est pas restée sans effet ; des effets qui révèlent ou renforcent des logiques, certaines bien connues et d'autres moins, de l'univers du travail social.
- 40 Le DSL et le processus qui lui est lié ont-ils permis que les travailleurs des AMO transmettent leurs savoirs sur leurs pratiques et sur le contexte dans lequel ils interviennent ? Trois modalités principales de réalisation des DSL ont été mises en œuvre. Dans la première c'est le directeur qui pilote le processus. L'ambition est alors parfois minimaliste : « Entre Noël et Nouvel an, c'est très calme ici, donc pendant une semaine, je vais reprendre nos dossiers et ça sera bouclé. Si on a le temps en janvier en réunion, je ferai un point dans une réunion d'équipe » (C., directeur). Plus souvent, le directeur distribue les « points à faire » : chaque travailleur, souvent suivi ou accompagné par le directeur, travaille sur sa partie et ensuite le directeur, parfois soutenu par un travailleur, fait la composition générale discutée pendant une ou plusieurs réunions. L'objectif principal est que la démarche produise le moins de désagréments : *i.e.* que la présence effective des travailleurs sur « le terrain » soit garantie.
- 41 Le diagnostic a aussi été confié à un, voire à deux travailleurs. Les directeurs disent alors avoir cherché des travailleurs qui écrivent facilement : soit parce que c'est souvent à eux que sont confiées les tâches d'écriture (*e.g.* une « responsable pédagogique »), soit parce qu'ils ont une formation<sup>15</sup> qui leur permet de mener à bien ce diagnostic. L'équipe est consultée pour valider le travail.
- 42 La troisième modalité consistait en l'accompagnement du processus par un des services agréés de formation. Le cabinet et ces services ont été surpris par le grand nombre d'AMO qui ont eu recours à cette possibilité. Débordés, certains services agréés ont dû engager dans l'urgence des intervenants, que les AMO décrivent comme « pas très au fait de ce qui se passe dans les AMO », et/ou ont dû restreindre le nombre de prestations qui leur paraissaient utiles pour mener à bien le diagnostic. « Se couvrir » était la motivation principale des directeurs dans leur recours aux services agréés ; ils leur garantissaient une conformité à ce qui était attendu par le cabinet et par l'administration.
- 43 Quelle que soit la modalité de réalisation des DSL, l'objectif était ainsi non pas de favoriser la participation de tous à la rédaction d'un diagnostic, pas plus que de produire un savoir et une analyse sur les pratiques, de définir des actions à mener, mais de répondre à une exigence du cabinet perçue comme « bureaucratique » : répondre aux exigences formelles (« respect strict de la grille et des échéances »).
- 44 Si le manque de temps et surtout l'absence manifeste d'intérêt et de soutien du cabinet pour le contenu des DSL ont souvent été invoqués, on observe également que les directions et les travailleurs estiment qu'il n'est pas du ressort des travailleurs de faire ce type de démarche ; aussi bien les uns que les autres indiquent que la plupart des travailleurs n'ont pas la formation requise. Cet état de fait vient à rebours des discours professionnels déplorant une spécialisation croissante des tâches et ainsi une « réduction » des pratiques des travailleurs sociaux aux aspects relationnels quotidiens. En déclarant qu'ils ne sont pas sociologues, criminologues, psychologues, etc., qu'ils ne disposent pas des outils d'écriture, qu'ils n'ont été qu'initiés aux méthodes de

recherche et enfin, qu'ils sont « dans une culture de l'oral », les travailleurs sociaux justifient la limitation de l'espace possible de leurs pratiques. Cette autodéfinition fonctionne essentiellement de manière négative (« on n'est pas », « on n'a pas »). Quand elle fonctionne positivement – « culture de l'oral » – c'est pour souligner une caractéristique socialement peu valorisée et peu valorisante parce qu'« archaïque », « traditionnelle », « émotive » ; pour signifier que la légitimité professionnelle résulte uniquement de l'activité professionnelle elle-même (Chauvière, 2004, p. 199). L'oralité est ainsi considérée « par les assistantes sociales comme le seul mode de communication légitime, le moyen de résoudre les conflits et, enfin, celui de se connaître et de développer ses propres capacités » (Serre, 2004, p. 283) alors que l'écrit est l'apanage des « autres » : les « intellectuels », les « théoriciens ». Ce discrédit de soi, des compétences liées à l'exercice du métier, bref de l'*ethos* professionnel, est complémentaire de l'illégitimité qui leur est assignée par les milieux académiques et politiques ainsi que par les professionnels reconnus légitimes dans les pratiques d'écriture (sociologues, juristes, criminologues, psychologues, gestionnaires).

- 45 De surcroît, cette limitation est incorporée et naturalisée : « on n'est pas fait pour ça, c'est pas notre boulot » est une phrase qui revient très souvent et fonctionne comme un argument multi-tâches à l'image des couteaux suisses. On retrouve ici les deux éléments constitutifs de la violence symbolique (Bourdieu, 1997) : une assignation sociale négative et son incorporation. Le DSL fonctionne dès lors comme un énième rappel à « l'ordre des choses » alors qu'il est présenté comme outil de connaissance et comme moyen de visibiliser et de potentialiser les savoirs des travailleurs du secteur.
- 46 Ainsi se construit et se complexifie la division du travail dans l'univers du travail social. Certaines AMO (souvent « les grosses ») mettent en avant des travailleurs avec des dispositions à l'écriture ; la division du travail est alors opérée au sein même de l'AMO. D'autres n'en disposent pas et ont dû faire appel à un service agréé de formation ; la division du travail a ainsi conduit, dans ces services AMO, à une forme d'externalisation.
- 47 Le peu d'appétence pour ce travail de diagnostic peut aussi être compris comme une des formes de rejet, parmi tant d'autres chez les travailleurs sociaux, de tout ce qui s'apparente à un travail bureaucratique. Celui-ci les éloigne de ce qu'ils définissent comme le centre de leurs pratiques et de leurs attentions : le travail relationnel. Le diagnostic, ravalé pour les directions et les travailleurs à « ce qu'il faut faire pour le cabinet », vécu comme un impératif matériel avec une échéance ferme, est réduit à une « grille découpée en cases à remplir ». Les jugements dénonciateurs de ce qu'ils estiment être une pratique bureaucratique font ainsi partie de l'*ethos* de la plupart des travailleurs sociaux et la *doxa* professionnelle leur fournit alors des formules toutes faites : « les grilles qui enferment », « la relation est impossible à faire entrer dans les cases », « la généralisation de situations spécifiques est infaisable », etc.
- 48 Ce peu d'appétence est parfois renforcé par un autre rejet, souvent associé, celui de la politique. Les jugements émis sur la manière dont a été présenté le diagnostic, sur « ses intentions floues », sur « le peu d'intérêt du cabinet pour le contenu du DSL », participent au discrédit du politique, alors que, *a priori*, les travailleurs sociaux étaient plutôt favorables à ce cabinet Écolo qu'ils espéraient « plus attentif aux réalités de terrain ». Certains directeurs s'interrogent aussi sur « la précipitation », « le manque de préparation », « l'amateurisme », « l'agenda à contretemps » de ce cabinet dans la conduite de ce dossier. Beaucoup s'interrogent ainsi sur les moyens mis en œuvre. Ses

priorités n'étaient-elles pas ailleurs ? La discordance entre la temporalité politique (et électorale) (Cobb, Elder, 1972) et la temporalité des pratiques des AMO a-t-elle été suffisamment prise en compte ? Dans un contexte politique et médiatique marqué par une surenchère sécuritaire, ce cabinet avait-il les moyens – les conditions matérielles, politiques, médiatiques – d'accorder plus d'attention et de soutien à la mise en œuvre de ces DSL ? L'expérience de « la participation au pouvoir » était-elle suffisante pour donner des orientations politiques dans ce secteur héritier de pratiques critiques ? Ce cabinet avait-il (a-t-il pu obtenir) des moyens adéquats (politiques, organisationnels, matériels, humains) pour mener la politique annoncée face à d'autres cabinets occupés par des « partis traditionnels », définis comme « des machines de guerre » ?

## Conclusion : pertes et petits profits de l'action publique

- 49 Au départ donc, la volonté d'un cabinet ministériel de « donner du sens » à une obligation (la rédaction du DSL), de « valoriser » les savoirs professionnels et de favoriser la participation des travailleurs à la définition des priorités politiques. Au final, une impression largement partagée de « gâchis », même si certains directeurs s'en sont servis dans des dynamiques internes, que des bénéfiques secondaires apparaissent dans « la gestion du personnel » et que le DSL a obligé de mettre par écrit des connaissances, jusque-là peu formalisées relatives au contexte et aux liens avec les partenaires. Ce n'est évidemment pas négligeable, mais pour ceux qui engrangent ces bénéfiques, si le diagnostic n'avait pas été une obligation, d'autres démarches « volontaires », dans une approche *bottom-up*, auraient « de toute façon » conduit à des résultats similaires, sans jeter le discrédit sur la manière dont a été conduite l'action publique.
- 50 Cette recherche montre que ces quelques mois passés autour du diagnostic dans les AMO ont contribué à renforcer la présentation *traditionnelle* – peu valorisante et disqualifiante – de soi de nombreux travailleurs sociaux : « pas faits », « pas formés » pour l'écriture, pour « la théorisation ». Corollairement, l'image d'eux comme « travailleurs de terrain (*i.e.* limités au terrain) » s'est également renforcée. Ce double renforcement peut être lu comme « une occasion gâchée » pour les travailleurs sociaux de donner à voir leurs connaissances, mais aussi comme un indice, et une traduction, de l'amplification de la division du travail dans l'univers du travail social.
- 51 La recherche met également en évidence la distance, souvent prolongée en discrédit, qui sépare le champ politique de ceux qui sont quotidiennement en charge de la mise en œuvre des politiques sociales. D'un côté, « ça nous est tombé dessus », « ils ne se rendent pas compte », etc., et d'un autre côté, « on leur offre l'occasion de mettre en valeur ce qu'ils sont et ce qu'ils savent et ils n'en font rien », « ils ont beau revendiquer, tant qu'ils ne mettront pas par écrit... ». Ici aussi, c'est dans les termes de « l'occasion gâchée » qu'est qualifié ce constat.
- 52 Cette innovation sociale (le souci et le soutien politique initial à la démarche de diagnostic) n'a donc pas donné lieu à une « transformation sociale » (Nyssens, 2014). Bien au contraire, un volontarisme politique initial mal et peu armé, trop vite désinvesti et redoublé par la force d'un *habitus* professionnel trop peu pris en compte, n'a fait que conforter et renforcer des stigmates professionnels : la distance au(x)

politique(s), le rejet « des théories », la *doxa* professionnelle sur l'indicibilité des savoirs en travail social, la difficulté de développer une forme, certes parmi d'autres, de réflexivité professionnelle, etc.

- 53 L'action publique semble ainsi s'être et avoir été condamnée dès lors qu'ont été ignorées les conditions matérielles, politiques, sociales et professionnelles de possibilité de la participation.

---

## BIBLIOGRAPHIE

- Abend G., 2008, « The Meaning of "Theory" », *Sociological Theory*, vol. 26, n° 2, p. 173-199.
- Bacqué M.-H., Rey H. et Sintomer Y., 2005, *Gestion de proximité et démocratie participative. Une perspective comparative*, Paris, éd. La Découverte.
- Bacqué M.-H. et Biewener C., 2013, *L'empowerment, une pratique émancipatrice*, Paris, éd. La Découverte.
- Blairon J., 2012, « La vogue et la vague des diagnostics », *Intermag*, décembre.
- Boltanski L., 1973, « L'espace positionnel. Multiplicité des positions institutionnelles et habitus de classe », *Revue française de sociologie*, vol. 14, n° 1, p. 3-26.
- Boumedian N., 2013, *Le bien-être à l'école. État des lieux sur l'arrondissement de Namur*, Rapport de recherche rédigé par le CÉRIAS et les AMO de l'arrondissement de Namur, Louvain-la-Neuve - Namur.
- Bourdieu P., 1993, *La Misère du monde*, Paris, éd. Le Seuil.
- Bourdieu P., 1997, *Méditations pascaliennes*, Paris, éd. Le Seuil.
- Bresson M., 2014, « La participation : un concept constamment réinventé », *Socio-logos Revue de l'association française de sociologie [En ligne]*, n°9, mis en ligne le 24 février 2014, URL [<http://socio-logos.revues.org/2817>].
- Chauvière M., 2004, *Le travail social dans l'action publique. Sociologie d'une qualification controversée*, Paris, éd. Dunod.
- Cobb R., Elder C., 1972, *Participation in American Politics. The dynamics of Agenda Building*, Boston, éd. Allynand Bacon.
- Dechamps I., 1994, *Le travail social écartelé. Pour un chemin praticable entre l'aide et le contrôle*, Namur - Bruxelles, co-éd. Faculté de Droit des FUNDP/Vie Ouvrière.
- Delwit P. et De Waele J.-M., 1996, *Écolo. Les verts en politique*, Bruxelles, co-éd. De Boeck Université, Pol-His.
- Franssen A., Degraef V., Darquenne R., Druetz J., Laporte F., Marcel H., 2013, *Recherche-Action sur l'accompagnement des personnes dans les CPAS bruxellois. Rapport final*, Bruxelles, Centre d'Études Sociologiques, Université Saint-Louis.
- Franssen A. et Georis V. 2013, *Le processus de prévention générale dans l'aide à la jeunesse : guide méthodologique pour la réalisation des diagnostics sociaux des services d'Aide en Milieux Ouverts (AMO) et*

des CAAJ, Bruxelles, Centre d'Études Sociologiques de l'Université Saint-Louis en partenariat avec l'ASBL « Le Grain », à l'initiative de la Ministre de l'Aide à la Jeunesse, Evelyne Huytebroeck.

Gaspar J.-F., 2012, *Tenir ! Les raisons d'être des travailleurs sociaux*, Paris, éd. La Découverte.

Gaspar J.-F., 2013, « Adhésion ou résistance des travailleurs sociaux aux nouvelles pratiques de gestion du social ? », in Bellot C., Bresson M. et Jetté C. (dir.), *Le travail social et la nouvelle gestion publique*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 175-186.

Georis V., 2013, *La méthodologie du diagnostic sociale dans le secteur de l'aide à la jeunesse. Un outil d'éducation permanente*, Bruxelles, Atelier de Pédagogie Sociale Le Grain ASBL.

Giraud O., 2015, « La protection sociale et les échelles de l'action publique : pour un cadre comparatif renouvelé », in Bresson M., Colomb F. et Gaspar J.-F. (dir.), *Les territoires vécus de l'intervention sociale*, Lille, Presses Universitaires du Septentrion, p. 37-48.

Hassenteufel P., 2008, *Sociologie politique de l'action publique*, Paris, éd. Armand Colin.

Jonckheere A., 2013, « L'accompagnement socio-judiciaire saisi par l'informatisation en Belgique », *Déviance et Société*, vol. 37, n° 3, p. 345-357.

Lascoumes P. et Le Galès P. (dir.), 2004, *Gouverner par les instruments*, Paris, Presses de la Fondation nationales des sciences politiques.

Martin D., 2006, *Les services d'Aide en Milieu Ouvert sous l'emprise de l'État Social Actif ?*, Louvain-la-Neuve, UCL/FOPES, Mémoire de Master de politique économique et sociale.

Moachon É. et Bonvin J.-M., 2013, « Les nouveaux modes de gestion du travail social et la marge discrétionnaire des travailleurs sociaux », in Bellot C., Bresson M. et Jetté C. (dir.), *Le travail social et la nouvelle gestion publique*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 205-220.

Nyssens M., 2014, « European Work Integration Social Enterprises: Between Social Innovation and Isomorphism », in Defourny J., Hulgård L., Pestoff V., *Social Enterprise and the Third Sector: Changing European Landscapes in a Comparative Perspective*, London, éd. Routledge, p. 211-229.

Ravon B., 2009, « Repenser l'usure des travailleurs sociaux », *Informations sociales*, vol. 152, n° 2, p. 60-68.

Schaut C., 1999, « Les contrats de sécurité, l'aide à la jeunesse : une coexistence difficile », in Cartuyvels Y. et Mary Ph., *L'État face à l'insécurité. Dérive politique des années 90*, Bruxelles, éd. Labor, p. 69-99.

Serre D., 2004, *Désordres familiaux et pratiques d'encadrement. Les assistantes sociales face aux enfants « en danger »*, Paris, Thèse de doctorat de sociologie, EHESS.

Serre D., 2011, « Gouverner le travail des assistantes sociales par le chiffre », *Informations sociales*, n° 167, p. 132-139.

Tulkens F. et Moreau T., 2000, *Le droit de la jeunesse en Belgique. Aide, assistance et protection*, Bruxelles, éd. Larcier.

## NOTES

1. Suite aux réformes successives de l'État belge, « l'aide à la jeunesse » est devenue dans les années 1980 une « matière » communautaire *i.e.* organisée par les trois Communautés : la Communauté flamande, la Communauté germanophone et la Communauté française rebaptisée



Fédération Wallonie-Bruxelles. Si les aspects « judiciaires » restent du ressort fédéral, les aspects aide-prévention-protection sont aujourd'hui confiés aux Communautés.

2. C'est l'Arrêté du 15 mars 1999 du Gouvernement de la Communauté française qui fixe les conditions particulières d'agrément et d'octroi des subventions pour ces services (*Moniteur Belge* du 1<sup>er</sup> juin 1999).

3. Équivalent québécois : Organisme sans but lucratif / équivalent français : Association de la loi 1901 / équivalent suisse : Association sans but économique.

4. 4 dépendent d'un Centre Public d'Action Sociale (service social de première ligne organisé dans chaque commune), 3 d'une Intercommunale, deux d'une Province (n = 83). Sources de l'ensemble des données chiffrées reprises dans cet article : Direction générale de l'Aide à la jeunesse (mars 2014).

5. Merci à Naoual Boumedian, Dan Kaminski et Nicolas Marquis pour leur avis et leurs commentaires sur des versions antérieures de ce texte.

6. Bien que leur acronyme soit proche, les AMO de la Fédération Wallonie Bruxelles se distinguent des AEMO en France : leur intervention ne résulte en effet jamais d'un mandat de la justice.

7. De très nombreux diagnostics ont ainsi repris des statistiques venant de sources très diverses et ont constitué des annuaires censés faire état des partenariats. L'analyse de ces données est réduite à de très brefs commentaires ou inexistante.

8. Pour une présentation claire des différentes significations du terme « participation » dans le domaine des politiques sociales, se référer à Bresson, 2014.

9. Si la participation des jeunes est vivement souhaitée dans ce *Guide*, tous les directeurs et tous les travailleurs rencontrés trouvent qu'elle est dans le diagnostic (aussi bien dans les constats que dans les pistes d'actions) « infaisable », « ingérable », « démagogique », etc. Les principaux problèmes évoqués sont : « l'absence de représentativité », « l'impossibilité d'inscrire cette participation dans le temps », « leur inintérêt ».

10. Une recherche salutaire pour le travail social serait sans nul doute de mettre en lumière les significations du terme « théorie » dans le langage du travail social, à l'instar de G. Abend pour le langage sociologique (2008).

11. « Par mesure de prudence », le directeur d'Agnès lui a demandé de retirer ce passage de la version finale.

12. Le diagnostic devait être remis le 15 mars 2014 et les élections ont eu lieu le 25 mai 2014 (Écolo y a perdu la moitié de son électorat).

13. Dans un univers très féminin (80% de travailleuses et parfois 100% dans certaines AMO), la majorité des directeurs sont des hommes (60,97%).

14. 38,5% ont une formation de niveau 7 : master.

15. Chez les directeurs rencontrés (à l'exception d'un seul), la capacité d'écriture est indexée au niveau scolaire : « ceux qui ont un master savent écrire... les autres ! C'est normal, c'est pas l'objectif des formations d'AS ou d'éduc. Ils ne sont pas là-dedans ». 16,3% des travailleurs des AMO ont un diplôme de niveau 7 : master (n = 687). Par ailleurs, on observe une distribution très inégalitaire du capital scolaire entre les AMO.

---

## RÉSUMÉS

À la demande de la ministre de l'Aide à la jeunesse en Belgique francophone, les services d'aide en milieu ouvert ont dû rédiger un *Diagnostic social local* faisant état des besoins des jeunes dans leur zone d'action. Un « guide méthodologique » a été réalisé pour aider ces services dans cette démarche que la ministre voulait « participative ». Comment cette intention s'est-elle traduite ? Comment les directions et les travailleurs sociaux de ces services se sont-ils investis dans ce travail ? Se définissant comme « acteurs de terrain » comment ont-ils saisi cette possibilité de rendre compte de leurs savoirs sur les problématiques rencontrées par les jeunes ? Quel est le bilan de cette action publique ?

At the request of the Minister of Youth and social services in Francophone Belgium, Support services in an open environment had to write a Local Social Diagnosis outlining the needs of young people in their area of action. A "methodological guide" was created to help these services in this process that the minister wanted "participatory". How was this intent conveyed? How directors and social workers in these services have they invested in this job? Defining themselves as "field workers" how did they seize this opportunity to demonstrate their knowledge of the problems faced by young people? What is the outcome of this public action?

## INDEX

**Keywords :** participatory process, professional knowledge, public action, social diagnoses, social workers

**Mots-clés :** action publique, démarche participative, diagnostics sociaux, savoirs professionnels, travailleurs sociaux