



HAL
open science

Formation et évolution des représentations professionnelles

Thierry Michalot, Arnaud Siméone

► **To cite this version:**

Thierry Michalot, Arnaud Siméone. Formation et évolution des représentations professionnelles. Recherche et formation, 2013, 72. halshs-01562400

HAL Id: halshs-01562400

<https://shs.hal.science/halshs-01562400v1>

Submitted on 14 Jul 2017

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

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

Formation et évolution des représentations professionnelles

Le cas des critères d'accueil de travailleurs sociaux en CHRS

Thierry Michalot et Arnaud Siméone



Édition électronique

URL : <http://rechercheformation.revues.org/2053>
ISSN : 1968-3936

Éditeur

ENS Éditions

Édition imprimée

Date de publication : 30 décembre 2013
Pagination : 133-146
ISBN : 978-2-84788-510-1
ISSN : 0988-1824

Référence électronique

Thierry Michalot et Arnaud Siméone, « Formation et évolution des représentations professionnelles », *Recherche et formation* [En ligne], 72 | 2013, mis en ligne le 11 mars 2016, consulté le 06 janvier 2017.
URL : <http://rechercheformation.revues.org/2053> ; DOI : 10.4000/rechercheformation.2053

Ce document est un fac-similé de l'édition imprimée.

© Tous droits réservés

Formation et évolution des représentations professionnelles

Le cas des critères d'accueil de travailleurs sociaux en CHRS

> **Thierry MICHALOT**

Université Lumière-Lyon 2, ISPEF

> **Arnaud SIMÉONE**

Université Lumière-Lyon 2, GREPS

RÉSUMÉ • L'objectif de cette étude est de montrer comment des étudiants en travail social modifient au cours de leur formation leurs représentations des critères d'accueil en CHRS d'insertion. Dans ce but, une enquête a été menée auprès d'un échantillon de 230 participants, fondée sur la théorie du noyau central et la méthode de l'association libre. Les résultats montrent que si les étudiants de 1^{re} année privilégient des critères d'inclusion pour opérer leur choix, les étudiants de 3^e année et les professionnels utilisent des critères facilitant le tri entre requérants.

MOTS-CLÉS • services sociaux, exclusion sociale, éducateur, formation initiale

Introduction

L'objectif de cette recherche est de montrer comment des étudiants en travail social (éducateur spécialisé et assistant du service social) modifient au cours de leur formation leurs représentations des critères d'accueil en Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) d'insertion¹. En particulier, cet article s'intéresse à l'effet de la confrontation au terrain professionnel sur l'évolution des critères de sélection des publics évoqués par ces étudiants.

Depuis le début des années quatre-vingt-dix, le travail social fait l'objet de transformations considérables, passant d'une vision universaliste à un accompagnement social individualisé et contractualisé. Cette évolution contraint les travailleurs sociaux à évaluer la nécessité d'accorder une aide, non seulement

1 Un Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) est une catégorie d'établissements sociaux intervenant dans le domaine de l'accueil, de l'hébergement et de la réinsertion sociale et professionnelle des personnes en situation d'exclusion.

à l'aide de critères définis par le droit (situation sociale, revenus, etc.), mais aussi de plus en plus fréquemment en estimant le niveau de motivation du requérant (Autes, 2005).

Les professionnels qui exercent dans les CHRS sont particulièrement soumis à cette contrainte, d'une part parce que les demandes d'entrée sont supérieures au nombre de places disponibles, 15 000 places en CHRS manquant rien qu'en Île-de-France selon la Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale (FNARS, 2003), et d'autre part parce que la quasi-totalité des demandeurs répond aux critères définis par le droit. Dans ce contexte de pénurie se développe une réelle mise en concurrence des demandeurs. Les critères définis par le droit étant largement insuffisants pour effectuer un tri ou une hiérarchisation entre les demandes, l'évaluation réalisée par le travailleur social des capacités d'une personne conditionne alors fortement l'accès à ce dispositif d'insertion. Et ceci d'autant plus que si les décisions d'admission sont élaborées collectivement, les situations des demandeurs sont étudiées à partir d'informations recueillies par un seul travailleur social lors d'un entretien préalable. Il est probable que pendant cet entretien, ce travailleur social se construit une première impression du demandeur et de sa situation, et que les informations recherchées et retenues soient celles qui correspondent à ses hypothèses de départ (Snyder, 1992).

La présence de sélection effectuée sur la base de critères non explicités, voir non conscientisés, a déjà été observée dans le champ du travail social (par exemple, Astier, 1996 ; Lallemand, 2000 ; Pelège, 2004 ; Pichon, 1995). Dans le cadre spécifique de l'admission en CHRS, Lallemand (2000) souligne ainsi que les critères de sélection reposent généralement sur la possibilité de mettre en place avec la personne un projet d'insertion. Néanmoins, cette notion de mise en place d'un projet d'insertion reste mal définie. Pelège (2004) de son côté, observe que le critère de « l'employabilité » est le critère le plus souvent retenu et en particulier pour la population masculine ou féminine qui se présente sans enfants à charge. Mais avant tout, l'auteur affirme qu'un des critères les plus retenus est relatif à la « demande », voire au « désir » des postulants. Cette thématique du « désir » est portée par l'histoire de la culture des travailleurs sociaux. En effet, la psychologie, et en particulier le modèle psychanalytique, s'est développée dans le secteur du travail social et est souvent une référence pour prendre des décisions. Avec le critère très subjectif du « désir », les travailleurs sociaux restent ainsi la plupart du temps les seuls juges du mode d'entrée et de sortie des CHRS. De plus comme le souligne Pichon (1995), l'arbitraire et l'aléatoire du désir s'avère la clé pour entrer, mais fonctionne seulement quand il est identique aux attentes et aux représentations construites par les équipes des CHRS. Ces formes d'exigence aboutissent ainsi à diviser la population en deux. Ceux qui seraient « mûrs » et « prêts » pour la réinsertion et ceux qui ne seraient « pas prêts » ou « pas adaptés ». Cette catégorisation est très proche de la distinction très classique opérée entre le pauvre « méritant » et le pauvre « non méritant », qui a été mis en relief par Geremek (1987) dans son ouvrage consacré à la prise en charge des pauvres en Europe.

L'un des modèles actuellement les plus utilisés pour décrire ce type de savoirs partagés par un groupe de professionnels est celui des représentations professionnelles. Une représentation professionnelle est une forme particulière de représentation sociale où les groupes porteurs et les objets concernés appartiennent à la même sphère d'activité professionnelle (Piasser & Bataille, 2011). Elle n'est ni un savoir scientifique, ni un savoir de sens commun, mais un savoir élaboré dans l'action et l'interaction professionnelles, qui le contextualise, par des acteurs dont il fonde les identités professionnelles correspondant à des groupes du champ professionnel considéré, en rapport avec des objets saillants pour eux dans ce champ (Bataille *et al.*, 1997). Les représentations professionnelles assurent les mêmes fonctions que les représentations sociales, appliquées cependant à un contexte spécifique : elles offrent une grille de lecture commune de la réalité aux agents concernés (*fonction cognitive*), orientent leurs pratiques et leur permet de savoir comment se comporter (*fonction orientation des conduites*), leur permet de justifier leurs actions passées ou futures (*fonction justificatrice*), et enfin contribuent à fonder une identité professionnelle (*fonction identitaire*). Il existe un consensus pour admettre que ces représentations professionnelles se forment en partie en cours de formation ou d'apprentissage. Les auteurs parlent alors de représentations pré-professionnelles ou socio-professionnelles (Bataille, 2000). S'inscrivant dans le processus de professionnalisation, leur construction permet aux agents de passer du statut d'élève ou d'étudiant à celui de professionnel (Lac & Ratinaud, 2005), de passer d'un modèle idéalisé de la profession à un modèle pratique constitué à l'expérience du réel. De fait, si le processus de transformation des représentations pré-professionnelles en représentations professionnelles reste mal connu, il semble bien que l'apprentissage expérientiel en cours de formation, issu des stages et des expériences de terrain y joue un rôle important (Cammass, 2002).

L'existence de telles représentations – professionnelles ou pré-professionnelles – chez les travailleurs sociaux serait loin d'être anodine, leur conjugaison avec un faible turn-over des publics accueillis pouvant avoir une incidence directe sur l'accès de certaines populations aux CHSS. Pour ces raisons, cette recherche s'intéresse aux représentations que les travailleurs sociaux ont des critères d'évaluation de la nécessité d'accueil en CHRS, et à l'impact de la formation professionnelle sur l'évolution de ces représentations. Deux hypothèses sont posées :

- les critères sociaux définis par la loi ne suffisant pas pour faire un choix entre les demandeurs, les travailleurs sociaux ont recours pour réaliser ce tri à des critères individuels, voire psychologisants ;
- les étudiants vont, au cours de leur formation, transformer leurs représentations sur les critères d'admissions en CHRS et donner la priorité aux critères individuels au détriment des critères catégoriels et sociaux.

Afin de tester ces hypothèses, une enquête a été menée auprès d'un échantillon de 230 individus, composé de 171 étudiants en travail social, et de 59 professionnels.

1. Méthode

La méthode de recueil de données utilisée est celle dite de l'association libre (Abric 2003 ; De Rosa, 2003). Elle consiste, à partir d'un mot inducteur, à demander au sujet de donner tous les mots ou expressions qui lui viennent à l'esprit.

1.1. Population

Les participants recrutés pour cette étude sont 230 travailleurs sociaux (38 étudiants de première année, 133 étudiants de dernière année, 59 professionnels), intégrés dans des CHRS ou des écoles du sud-est de la France.

Les 171 étudiants (17,5 % d'hommes et 82,5 % de femmes) ont un âge moyen de 25,3. Ils sont répartis dans deux filières canoniques du travail social de niveau III : la formation d'éducateur spécialisé (61,4 %) et la formation d'assistant du service social (38,6 %). 31,0 % d'entre eux ont déjà effectué un stage en CHRS.

Les 59 professionnels (32,2 % d'hommes et 67,8 % de femmes) ont un âge moyen de 36,2. 41,1 % d'entre eux ont suivi une formation d'éducateur spécialisé, 10,2 % une formation d'assistant social, et 45,7 % proviennent d'une autre filière de formation. Au moment de l'enquête, ils exercent en CHRS d'insertion ou en CHRS d'urgence (66,1 %) ou travaillent dans un autre secteur que celui de l'insertion (33,9 %), tels que par exemple le secteur du handicap, les centres médico-sociaux départementaux, ou la protection de l'enfance. La grande majorité (86,4 %) a plus de cinq ans d'expérience professionnelle. 33,9 % n'ont jamais eu la moindre expérience en CHRS, même lors de leur formation.

1.2. Outil

Le recueil des données est opéré à l'aide d'un questionnaire, qui comporte trois parties. La première présente l'objet de l'étude et les consignes de travail. La deuxième regroupe des questions fermées d'ordre sociodémographique (âge, sexe), ou liées à la formation et à l'activité professionnelle (type de formation, expérience comme travailleur social, expérience en CHRS, activité professionnelle). Enfin, la troisième, qui concerne la matrice d'évocations libres proprement dite, débute par une expression inductrice (critères d'admission en CHRS), suivie de dix espaces consécutifs, chacun débutant par un tiret.

1.3. Procédure

Pour les étudiants (171 sujets), les passations ont été réalisées dans quatre centres de formation distincts. Pour certains, elles ont pu se faire sur le temps de formation et pour d'autres pendant la pause de midi. Pour les professionnels (59 sujets), l'enquête s'est déroulée soit sur les lieux de travail et pendant le temps de travail (26 professionnels), soit dans des lieux neutres et sur des temps de pause (33 professionnels).

Les passations se sont déroulées selon un protocole identique pour les étudiants et les professionnels. Un questionnaire a été distribué à chaque participant. Tout d'abord, chacun doit répondre à la première partie du questionnaire, qui comprend des questions d'ordre sociodémographique ou portant sur la formation ou la profession. Lorsque tous ont terminé, la deuxième partie du questionnaire est présentée. Dans un premier temps, les consignes suivantes sont données. « *Écrivez dans l'ordre qui vous vient à l'esprit (en face de chaque tiret), les critères qui vous semblent les plus importants pour une admission ou une non-admission en CHRS. Les critères doivent être donnés sous forme de mots, verbes, adjectifs ou groupes de mots ex. : avoir une voiture, être intelligent, ne pas chanter...* ». Le temps n'est pas limité. Le nombre maximum de mots est de dix, mais il peut être inférieur. » Dans un deuxième temps, il est demandé aux étudiants d'exprimer de manière croissante l'importance qu'ils accordent à chacun des critères par un numéro qu'ils écrivent devant chaque mot. Dans un troisième temps, il leur est demandé d'évaluer la valence de chacune des évocations, en l'associant à un symbole positif (+), neutre (N), ou négatif (-).

2. Résultats

Les 230 sujets ont exprimé 1 614 mots ou expressions, soit une moyenne de 7,02 évocations par participant. Sur ces 1 614 évocations, 984 sont des mots ou expressions distincts. Un regroupement en catégories des mots ou expressions recueillis a été réalisé conformément aux préconisations de Vergès (1992). Il a été possible ainsi de rassembler 1 208 mots dans 20 catégories différentes (soit 74,8 % des évocations). Les 407 mots ou expressions non utilisés ont été rassemblés dans une catégorie « Autre », parce que leur faible fréquence ne permettait pas de constituer une catégorie à part entière et que leur proximité avec les catégories constituées n'était pas nette.

Plusieurs indicateurs sont ici utilisés pour décrire les résultats obtenus : le rang d'apparition, mais aussi le rang d'importance et des indices de polarité² et de neutralité³ (De Rosa, 2003). Ces indices de polarité permettent d'analyser comment les personnes enquêtées considèrent ces mots associés au mot inducteur. Plus précisément, dans le cas de cette enquête, l'étude de la polarité permet de savoir

- 2 La mesure des indices de polarité et des indices de neutralité a été introduite par De Rosa (2003). Pour calculer un indice de polarité, la formule suivante est utilisée : indice de polarité (P) = (Nb mots positifs - Nb mots négatifs) / Nb total de mots associés. Cet indice varie entre -1 et +1 et se lit de la manière suivante : Si P est compris entre -1 et -0,05 cela signifie que la plupart des mots est connotée négativement. Si P est compris entre -0,04 et + 0,04 cela signifie que les mots positifs et ceux négatifs ont tendance à être égaux. Si P est compris entre +0,04 et +1, cela signifie que la plupart des mots est connotée positivement.
- 3 L'indice de neutralité se calcule de la manière suivante : indice de neutralité (N) = (Nb de mots neutre - (Nb de mots positifs + Nb de mots négatifs)) / Nb total de mot associés. Comme précédemment l'indice obtenu varie entre -1 et + 1. Si N est compris entre -1 et -0,05 cela signifie que peu de mots sont connotés de façon neutre et que nous sommes en présence d'une neutralité faible. Si N est compris entre -0,04 et + 0,04 cela signifie que les mots neutres ont tendance à être égaux à la somme des mots positifs et négatifs et que nous sommes en présence d'une neutralité moyenne. Si N est compris entre +0,05 et +1, cela signifie que la plupart des mots sont connotés de façon neutre et que nous sommes en présence d'une neutralité forte.

si tel critère exprimé est considéré comme un critère favorable ou un critère plutôt défavorable pour intégrer un CHRS, et de vérifier si certains groupes ont tendance à exprimer plutôt des critères d'exclusion ou plutôt des critères d'inclusion. Enfin, dans le but de dégager la structure d'une éventuelle représentation sociale des « critères d'admission en CHRS », les catégories constituées ont été analysées à l'aide de la méthode du noyau central initiée par Abric (1989).

Les cinq catégories qui regroupent le plus d'évocations sont « Sans logement » (11,92 %), « Isolement/exclusion » (10,43 %), « Caractéristiques sociales » (7,62 %), « Pauvreté économique » (6,95 %), et « Addiction Alcool » (6,21 %). Les cinq catégories qui apparaissent le plus tôt lors de la tâche d'évocation sont en moyenne « Sans logement » ($m = 2,84$), « Errance » ($m = 3,00$), « Précarité » ($m = 3,13$), « Difficultés et problèmes sociaux » ($m = 3,72$), et « Isolement/exclusion » ($m = 3,78$). Les catégories « Sans logement » ($m = 2,95$), « Précarité » ($m = 3,09$), « Urgence » ($m = 3,15$), « Errance » ($m = 3,24$), et « Victime de violence » ($m = 3,26$) sont estimées en moyenne les plus importantes.

Les mots ou expressions produits sont largement estimés positivement (72,02 % d'évaluations positives, contre 15,73 % d'évaluations neutres et 12,25 % d'estimations négatives). Les indices globaux de polarité et de neutralité sont respectivement de 0,60 et - 0,44. Les catégories polarisées le plus positivement sont « Accepter/Adhérer/respecter les règles » ($IP = 0,94$), « Victimes de violence » ($IP = 0,90$), « Rupture familiale ou sociale » ($IP = 0,86$), « Demande d'aide » ($IP = 0,85$), et « Sans logement » ($IP = 0,85$). Seules deux catégories sont connotées négativement : « Violence » ($IP = -0,71$) et « Troubles psychiques » ($IP = -0,41$).

Le croisement de la fréquence et du rang moyen d'importance de chacune des catégories peut permettre de dégager quatre types d'éléments (Abric, 1989, 2003) : ceux intégrés dans le noyau central⁴ de la représentation, ceux associés à la première et à la deuxième périphérie⁵, et ceux qualifiés d'éléments contrastés⁶. Le tableau en annexe présente ces quatre types d'éléments, dégagés à partir des évocations des

4 Le noyau central d'une représentation réunit les évocations à la fois les plus fréquentes et jugées les plus importantes. Il est composé d'éléments fondamentaux, qui déterminent la signification et l'organisation de la représentation. Ce noyau est consensuel et collectivement partagé. Il se caractérise par une cohérence, une stabilité qui lui permet de résister aux changements. Le contenu du noyau central peut concerner la nature de l'objet représenté, la relation de cet objet avec le sujet ou le groupe, ou encore un système de valeurs et de normes (contexte idéologique).

5 Les éléments dits « périphériques » s'organisent autour du noyau central. Ils sont plus instables et moins prégnants que ce dernier dans la représentation. Ils jouent néanmoins deux rôles essentiels : celui de décryptage de la réalité et celui de défense du système central. Le premier permet aux individus de comprendre et de mieux maîtriser les événements qui surviennent en leur assignant une signification. Le second est activé dès lors que l'individu est confronté à des événements qui viennent contredire son système de représentation. Les éléments périphériques se déforment ou changent alors, sans que cela n'affecte le contenu global et l'orientation générale de la représentation touchée. Ils font office de tampon entre réalité extérieure et représentation.

6 Les éléments dits « contrastés » sont des éléments qui sont considérés comme important, mais un faible nombre de participants. Ils sont généralement associés à la présence d'un ou plusieurs sous-groupes.

groupes des étudiants de première année (n = 38), de troisième année (n = 133) et des professionnels (n = 5).

La zone du noyau central de la représentation est légèrement plus développée chez les étudiants de troisième année et les professionnels (cinq éléments) que chez les étudiants de première année (trois éléments). Les catégories « Sans logement », « Isolement/Exclusion » sont évoquées fréquemment et jugées importantes par tous les groupes. Elles peuvent être considérées comme des éléments stables de cette zone du noyau central. La catégorie « Motivation, désir, volonté » est repérée dans le noyau central de la représentation des étudiants de troisième année et celle des professionnels. Cinq catégories sont présentes uniquement dans le noyau central d'un seul groupe : « Errance » (chez les étudiants de première année), « Précarité » et « Pauvreté économique » (chez les étudiants de troisième année), « Besoin d'accompagnement ou d'aide » et « Accepter, adhérer, respecter les règles » (chez les professionnels). Toutes ces catégories ont une valence positive.

La première périphérie est sensiblement plus riche chez les étudiants de première année et les professionnels (cinq éléments) que chez les étudiants de troisième année (deux éléments). Les catégories « Pauvreté économique » et « Addiction et alcool » sont observées à la fois chez les étudiants de première année et les professionnels. Néanmoins, elle n'est pas polarisée de la même manière dans ces deux groupes : connotée positivement pour les premiers, elle devient connotée négativement pour les seconds. La catégorie « Projet » est présente à la fois chez les étudiants de troisième année et les professionnels. Enfin, quatre catégories sont repérées dans la première périphérie de la représentation d'un seul des trois groupes : « Difficultés et problèmes sociaux » et « Sans emploi » (chez les étudiants de première année), « Caractéristiques sociales » (chez les étudiants de troisième année), « Autonomie » (chez les professionnels).

La deuxième périphérie rassemble plus d'éléments chez les étudiants de première et troisième année (cinq éléments) que chez les professionnels (deux éléments). Seule la catégorie « Troubles psychiques » est présente dans la deuxième périphérie de la représentation de chacun de ces trois groupes. Elle est connotée positivement chez les étudiants de première année, et négativement chez les étudiants de troisième année et les professionnels. La catégorie « Violence », jugée négativement, est observée chez les étudiants de première année et chez les professionnels. La catégorie « Besoin d'accompagnement ou d'aide », connotée positivement, est repérée chez les étudiants de première et troisième année. Les autres catégories apparaissent de manière dispersée dans l'un ou l'autre groupe d'étudiants : « Caractéristiques sociales », et « Projet » chez les premières années, « Addiction et alcool », « Accepter, adhérer, respecter les règles » et « Sans emploi » chez les troisièmes années.

Les éléments contrastés sont nombreux dans les représentations des trois groupes : cinq éléments pour les étudiants de première année et les professionnels, sept éléments pour les étudiants de troisième année. De même, la part des catégories non prise en compte dans la représentation n'est pas négligeable : quatre éléments chez les professionnels, trois chez les étudiants de première année, et un seul chez les étudiants de troisième année.

3. Discussion

Cette recherche avait comme objectif de mettre en évidence les critères sur lesquels s'appuient les travailleurs sociaux pour élaborer leur jugement de la nécessité d'une admission en CHRS et d'observer l'effet du parcours de formation sur l'évolution de ces critères. Pour ce faire, une enquête a été menée auprès d'un échantillon de 230 individus, fondée sur la théorie du noyau central (Abric, 1989, 2001, 2003) et la méthode de l'association libre (De Rosa, 2003).

Sur les 1 614 mots ou expressions ainsi récoltés, seuls 29,3 % ont pu être classés dans des catégories référant directement aux critères intégrés dans l'article L345-11 du nouveau code de l'action sociale et des familles, alors que 35,2 % sont associés à d'autres critères sociaux et 35,5 % sont liés à des caractéristiques individuelles, comportementales ou subjectives, du demandeur. Conformément aux cadres conceptuels et méthodologiques proposés par Abric (1989, 2001, 2003), une mise en forme du noyau central et de ses périphéries a été réalisée à partir de ces évocations. L'ensemble de ces résultats – importance relative des différentes catégories d'évocations et structure de la représentation – semble valider l'hypothèse d'un recours par les travailleurs sociaux à des critères comportementaux ou psychologisants pour réaliser le tri entre les demandeurs.

De fait, ceux-ci représentent la moitié des éléments présents dans le noyau central ou la première périphérie de la représentation, même si les critères explicitement cités dans la loi, et ceux évoquant la situation sociale du demandeur, ne sont pas pour autant négligés. Deux d'entre eux – « Sans logement » ; « Isolement/exclusion » – sont situés au cœur de la représentation, dont ils peuvent être considérés comme des éléments fondamentaux et déterminants. Néanmoins, deux autres éléments – « Besoin d'accompagnement ou d'aide » et « Motivation, désir, volonté » –, peuvent tout autant être envisagés comme consensuels et collectivement partagés. Si ces derniers ne peuvent être rattachés au cadre défini par l'article L345-1, ils sont probablement très fortement liés au système de valeurs du groupe enquêté. Très subjectifs, ces critères pourraient ainsi être rapprochés des thématiques du « désir » ou de la « demande », portées par l'histoire et la culture des travailleurs sociaux, et préalablement identifiées par Pelège (2004) ou Pichon (1995). Plus globalement, il est aussi possible de penser que la volonté de rechercher la motivation ou le désir du demandeur corresponde à la présence chez les travailleurs sociaux d'une norme d'internalité, largement diffusée et dominante en Occident (Dubois, 1994). Levené (2006) souligne que les travailleurs sociaux ont

tendance à considérer la personne exclue soit comme un individu responsable de ce qui lui arrive (48 %) ou soit comme une victime d'un problème particulier qu'il faut compenser (42 %). Seuls 10 % pensent que la personne exclue peut être un produit d'une organisation sociale. Ainsi l'explication d'une situation non souhaitable par des causes individuelles peut être envisagée comme une norme professionnelle. Il est donc possible de penser que le critère de « Motivation, désir, volonté », correspond d'une part à une norme sociale générale et d'autre part à une norme professionnellement partagée. Contrairement aux critères prévus par la loi, ces critères subjectivement élaborés ont le grand mérite de permettre de subdiviser la population des demandeurs, de distinguer ceux qui seraient « mûrs » et « prêts » pour la réinsertion et ceux qui ne seraient « pas prêts » ou « pas adaptés ». La première périphérie de la représentation accorde une place encore plus importante à ces catégories de critères individuels, comportementaux ou subjectifs (par exemple, « Addiction, alcool » ; « Projet » ; « Accepter, adhérer, respecter les règles »). Ces composants permettent à la première périphérie de remplir pleinement ses deux fonctions essentielles : décryptage de la réalité et protection du noyau central. De fait, en venant consolider la définition du « bon requérant », insérable et employable (Pelège, 2004), ils offrent aux travailleurs sociaux une grille de lecture consistante et cohérente de la situation à laquelle ils sont confrontés. En proposant des critères de sélection discriminants et opérants (bien que non prévus par la loi), ils permettent aux travailleurs sociaux de réaliser la tâche qui leur est confiée tout en faisant reposer le nonaccès de certaines personnes sur leur responsabilité individuelle, et par conséquent en préservant la légitimité des composants du noyau central. Ainsi, pour l'admission en CHRS, même si le critère de motivation n'est pas très opérationnel pour faire un choix équitable entre les demandeurs, il peut être très utile pour protéger les valeurs professionnelles. En effet, ce critère permet de donner de l'importance à la responsabilité individuelle des personnes et à minimiser la responsabilité collective et donc à apaiser le fait que le travailleur social ait à faire des choix entre les demandeurs.

En vue de tester la seconde hypothèse, une analyse a été effectuée en scindant l'échantillon en trois sous-groupes : les professionnels de CHRS (n = 39), les étudiants de première année sans expérience en CHRS (n = 30), les étudiants de troisième année ayant fait un stage (n = 133). Si certaines catégories sont présentes dans le noyau central de tous les groupes « Sans logement » et « Isolement exclusion », d'autres éléments du noyau central évoluent par contre au cours de la formation. Par exemple, alors que les étudiants de première année ont dans leur noyau central la catégorie « Errance », celle-ci disparaît totalement au cours du processus de formation. Inversement, le noyau central des professionnels intègre les catégories « Motivation, désir, volonté », « Accepter respecter les règles » ou encore « Besoin d'accompagnement et d'aide », alors les étudiants de première année ne les évoquent pratiquement pas et ne les classent pas comme prioritaires. Par contre, les étudiants de troisième année intègrent le critère « Motivation, désir, volonté » dans le noyau central au cours de la formation. En cours de formation, puis dans la vie professionnelle, il apparaît que des critères individuels, voir psychologisants, soient de plus en plus privilégiés au détriment de critères catégoriels

et sociaux pour décider d'une admission ou non en CHRS. Notre deuxième hypothèse semble donc validée. Par ailleurs, les indices de polarité des catégories « Addiction, Alcool » et « Troubles psychiques » se transforment entre la première et la troisième année de formation. Alors que les étudiants de première année considèrent ces mots ou expressions comme des critères d'inclusion, les étudiants de troisième année et les professionnels les ont indiqués comme négatifs. L'ensemble de ces observations – importance croissante des critères individuels et changement de polarité de certaines catégories – pourrait refléter un changement en cours de formation de la stratégie d'évaluation des demandes d'entrée. Si les étudiants de première année semblent privilégier une stratégie permettant d'inclure le requérant dans le dispositif d'aide, les étudiants de troisième année (qui ont eu un contact avec le terrain professionnel via un stage), et plus encore les professionnels, semblent appliquer une stratégie permettant de juger le requérant inapte à recevoir l'aide, et *in fine* de l'exclure du dispositif.

L'analyse des données recueillies semble donc valider – au moins partiellement – les hypothèses posées : les travailleurs sociaux ont recours à des critères individuels, voir psychologisants, pour déterminer qui peut bénéficier d'une aide, en accordant plus d'importance aux critères d'exclusion qu'aux critères d'inclusion pour réaliser ce tri. Ce phénomène semble s'accroître tout au long de la formation, puis lors de la vie professionnelle. Il peut en partie contribuer à expliquer la mise en place d'un contexte concurrentiel aboutissant à l'exclusion de ce dispositif des individus pour qui il a été initialement conçu. Néanmoins, il convient de souligner que ces derniers ne sont pas les seules victimes de ce contexte concurrentiel. Au-delà de la mise en œuvre d'un tri, les stratégies adoptées par les travailleurs sociaux pourraient être aussi le reflet d'une situation professionnelle contraignante et perçue comme menaçante par les professionnels, en profond décalage avec les valeurs portées initialement par le champ du travail social.

Thierry MICHALOT

thierry.michalot@wanadoo.fr

Arnaud SIMÉONE

arnaud.simeone@univ-lyon2.fr

BIBLIOGRAPHIE

- ABRIC J.-C. (1989). « L'étude expérimentale des représentations sociales », in D. Jodelet (dir.), *Les représentations sociales*, Paris : Presses universitaires de France, p.189-203.
- ABRIC J.-C. (2001). *Pratiques sociales et représentations*, Paris : Presses universitaires de France.
- ABRIC J.-C. (2003). *Méthodes d'étude des représentations sociales*. Ramonville Saint-Agne : ERES.

- ASTIER I. (1996). « Le contrat d'insertion. Une façon de payer de sa personne ? ». *Politix*, vol. 9, n° 34, p. 99-113.
- AUTES M. (2005). *Le travail social dans la société des individus*, Journée d'étude du 15 avril 2005 intitulée « La relation d'aide est-elle soluble dans la norme ? ». En ligne : <<http://perso.orange.fr/r.et.p/JE2005/M%20AUTES.pdf>>.
- BATAILLE, M. (2000). « Représentation, implicitation, implication ; des représentations sociales aux représentations professionnelles ». in C. Garnier & M.L. Rouquette (dir.), *Les représentations en éducation et formation*, Montréal : Éditions Nouvelles, p. 165-189.
- BATAILLE M., BLIN J.F, MIAS C. & PIASER, A. (1997). « Représentations sociales, représentations professionnelles, système des activités professionnelles ». *L'Année de la recherche en sciences de l'éducation*, p. 57-89.
- BOUTANQUOI M. (2008). « Entre clinique, procédures et contrôle : les tensions de la relation d'aide ». In G. Amado (dir.), *Les ambiguïtés de la relation d'aide*, Ramonville Saint-Agne : ERES.
- CAMMAS S. (2002). *Dynamique de la formation professionnelle des éducateurs spécialisés : le processus de construction des représentations professionnelles du futur métier*. Communication orale à la 6^e Biennale de l'éducation et de la formation. En ligne : <www.inrp.fr/biennale/6biennale/Contrib/affich.php?&mode=long&NUM=268>.
- DE ROSA A. S. (2003). « Le “réseau d'association” : Une technique pour détecter la structure, les contenus, les indices de polarité, de neutralité et de stéréotypie du champ sémantique liés aux représentations sociales ». In J.-C. Abric (dir.), *Méthodes d'étude des représentations sociales*, Ramonville Saint-Agne : ERES.
- DUBOIS N. (1994). *La norme d'internalité et le libéralisme*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble.
- FNARS-IDF, MIPES-IDF & DRASS-IDF (2003). *Les personnes hébergées en CHU d'Ile de France Profils et trajectoires, et les personnes hébergées en CHRS d'Ile-de-France Profils et trajectoires*, synthèse de l'étude « Une nuit donnée » enquête menée auprès des personnes hébergées en CHU.
- GEREMEK B. (1987). *La potence ou la pitié. L'Europe et les pauvres du Moyen Âge à nos jours*, Paris : Gallimard.
- LAC M. & RATINAUD P. (2005). « La professionnalisation : approche d'un processus représentationnel ». *Journal International sur les représentations sociales*, vol. 2, n° 1, p. 68-77.
- LALLEMAND D. (2000). *Guide des CHRS : références et évolutions*. Paris : Éd. ASH.
- LEVENE T. (2006). « Image de l'exclu et rapport à l'usager en éducation spécialisée ». In M. Bresso (dir.), *La psychologisation de l'intervention sociale : mythes et réalités*, Paris : L'Harmattan.

- PELEGE P. (2004). *Hébergement et réinsertion sociale : Les CHRS*. Paris : Dunod.
- PICHON P. (1995). *Survivre sans domicile fixe, étude socio-anthropologique sur les formes du maintien de soi*. Thèse de doctorat de sociologie, Lyon : université Lyon 2.
- PIASER A. & BATAILLE M. (2011). « Of contextualised use of social and professional ». In M. Chaïb, B. Danermark & S. Selander (éd.). *Education, Professionalization and Social Representations. On the Transformation of Social Knowledge*, New York/Oxon : Routledge., p. 44-54.
- SNYDER M. (1992). « Motivational foundations of behavioral confirmation ». In M. Zanna (éd.), *Advances in Experimental Social Psychology*, 23, New York : Academic Press.
- VERGES, P. (1992). « L'évocation de l'argent: une méthode pour la définition du noyau central d'une représentation ». *Bulletin de psychologie*, n° 405, p. 203-209.

Abstract • Keywords

ABSTRACT • The purpose of this study is to show how social work students change their representations of eligibility criteria for access to emergency shelter during their courses. A survey of 230 participants based on the social representation theory and the method of free association was conducted. The findings show that while first-year students prefer inclusion criteria to make their choice, third-year students and professionals use exclusion criteria

KEYWORDS • social service, social exclusion, educational childcare staff, initial training

ANNEXE

Comparaison des compositions du noyau central, des éléments périphériques et des éléments contrastés pour les groupes d'étudiants de première année (n = 38), d'étudiants de deuxième année (n = 133) et de professionnels (n = 59).

	Étudiants de première année	Étudiants de troisième année	Professionnels
Noyau central	Isolement / Exclusion (13,4 ; 4,17 ; +) Sans logement (9,5 ; 3,76 ; +) Errance (6,7 ; 3,33, +)	Sans logement (11,9 ; 2,22 ; +) Isolement / Exclusion (11,9 ; 3,48 ; +) Pauvreté économique (7,5 ; 3,94, +) Motivation, désir, volonté (6,4 ; 4,0 ; +) Précarité (5,5 ; 3,44 ; +)	Sans logement (12,1 ; 3,67 ; +) Isolement / Exclusion (8,1 ; 4,13 ; +) Besoin d'accompagnement ou d'aide (6,6 ; 3,92 ; +) Accepter, adhérer, respecter les règles (6,6 ; 3,92 ; +) Motivation, désir, volonté (6,6 ; 4,15 ; +)
1^{re} périphérie	Addiction et alcool (8,9 ; 5,69 ; +) Difficultés et problèmes sociaux (8,4 ; 4,4 ; +) Sans emploi (7,8 ; 5,21 ; +) Pauvreté économique (6,1 ; 5,09, +)	Caractéristiques sociales (9,5 ; 4,44 ; +) Projet (6,6 ; 5,0 ; +)	Addiction et alcool (9,1 ; 5,67 ; -) Pauvreté économique (7,6 ; 4,73, +) Projet (6,6 ; 4,38 ; +) Autonomie (6,1 ; 5,00 ; +)
2^e périphérie	Caractéristiques sociales (5,0 ; 4,89 ; 0) Troubles psychiques (3,9 ; 6,14 ; +) Besoin d'accompagnement ou d'aide (3,34 ; 5,33 ; +) Projet (2,2 ; 4,5 ; +) Violence (1,7 ; 8,0 ; -)	Besoin d'accompagnement ou d'aide (4,6 ; 4,71 ; +) Addiction et alcool (4,6 ; 6,24 ; -) Accepter adhérer respecter les règles (4,4 ; 5,6 ; +) Sans emploi (3,5 ; 5,75 ; +) Troubles psychiques (2,6 ; 5,25 ; -)	Troubles psychiques (3,5 ; 4,57 ; -) Violence (2,0 ; 6,50 ; -)
Éléments contrastés	Victime de violence (5,6 ; 2,9 ; +) Rupture familiale ou sociale (5,0 ; 2,67 ; +) Précarité (4,5 ; 2,88 ; +) Motivation, désir, volonté (3,4 ; 3,33 ; +) Urgence (2,2 ; 1,75 ; +)	Urgence (4,6 ; 2,57 ; +) Difficultés et problèmes sociaux (4,6 ; 3,33 ; +) Victime de violence (4,0 ; 3,5 ; +) Demande d'aide (2,6 ; 4,08 ; +) Violence (1,8 ; 4,13 ; -) Rupture familiale ou sociale (1,5 ; 3,0 ; +) Errance (1,3 ; 3,67 ; +)	Difficultés et problèmes sociaux (5,6 ; 3,64, +) Caractéristiques sociales (5,6 ; 3,18, +) Demander de l'aide (5,1 ; 1,70 ; +) Victime de violence (3,0 ; 2,5 ; +) Rupture familiale ou sociale (3,0 ; 3,17 ; +)
Éléments non utilisés	Accepter, Adhérer, respecter les règles Autonomie Demander de l'aide	Autonomie	Urgence Errance Précarité Sans emploi

Note : les nombres écrits entre parenthèses sont dans l'ordre d'apparition, la fréquence en pourcentage, le rang moyen d'importance et le signe correspondant à la polarité. Exemple : « Sans logement » (11,9 ; 2,95 ; +) signifie que les mots ou expressions de cette catégorie correspondent à 11,9 % des évocations, qu'elles obtiennent un rang moyen d'importance de 2,95 et qu'elles ont une connotation positive.