

UCL

Université
catholique
de Louvain

Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication (ESPO)
Ecole des sciences du travail (TRAV)

Identité professionnelle des assistants sociaux en CPAS : Prise en compte dans la politique des Ressources humaines

Mémoire réalisé par
Mélanie Bayot

Promoteur(s)
Patrice Gobert

Lecteur(s)
Martin Wagener

Maître de stage
Joël Bequet

Année académique 2017-2018
Master 120 en Gestion des ressources humaines



Je tiens à remercier mon Directeur de mémoire, le professeur Gobert, pour son encadrement et ses conseils tout au long de ce mémoire. Je tiens également à remercier mon maître de stage pour son accueil et les apprentissages que j'ai pu faire durant mon stage. Mes remerciements sont également dédiés à tous les professionnels ayant eu l'amabilité de me recevoir dans ce cadre, je les remercie pour le temps qu'ils m'ont accordé et pour la possibilité de nourrir ce travail d'avis provenant directement du terrain.

TABLE DES MATIERES

| | |
|--|----|
| Introduction générale..... | 3 |
| Question de départ – problématisation..... | 4 |
| Partie théorique | 6 |
| Volet 1 : Contextualisation..... | 6 |
| Introduction | 6 |
| Evolution du travail social en Belgique | 6 |
| Le statut d’assistant social en Belgique..... | 9 |
| Conclusion..... | 9 |
| Volet 2 : Professionnalisation et identité professionnelle des travailleurs sociaux..... | 11 |
| Introduction | 11 |
| 1. Professionnalisation du métier d’assistant social | 11 |
| 2. L’identité professionnelle dans la littérature | 13 |
| 2.1. Construction de l’identité professionnelle | 14 |
| 2.2. Ethique – Valeurs..... | 20 |
| 2.3. Déontologie..... | 23 |
| 2.4. Secret professionnel | 24 |
| 2.5. Méthodologie/Compétences et connaissances | 26 |
| Conclusion..... | 27 |
| Volet 3 : Loi modifiant le Code d’Instruction Criminelle – son contenu | 28 |
| Volet 4 : Les enjeux de la prise en compte de l’identité professionnelle pour les Ressources Humaines..... | 30 |
| Introduction | 30 |
| 1. Importance de la prise en compte de l’identité professionnelle pour les Ressources humaines et les assistants sociaux | 31 |
| 1.1. Les valeurs | 31 |
| 1.2. L’éthique | 33 |
| 1.3. L’évaluation | 34 |
| Conclusion..... | 35 |
| Partie pratique | 36 |
| Introduction | 36 |
| Méthodologie | 36 |
| Présentation du contexte – le CPAS de Charleroi..... | 40 |

| | |
|---|------------------------------------|
| Volet 5 : Résultats et analyse | 42 |
| Introduction | 42 |
| 1. L'identité professionnelle selon les assistants sociaux..... | 42 |
| 1.1. Les composantes de l'identité professionnelle pour eux | 42 |
| 1.2. Différences entre services et avec les collègues | 45 |
| 1.3. Différences dans la construction de l'identité professionnelle | 47 |
| 2. Impacts de la loi du 17 mai 2017 modifiant le Code d'Instruction Criminelle..... | 50 |
| 2.1. Vécu par rapport à la modification de cette loi | 50 |
| 2.2. Impacts sur les pratiques professionnelles | 52 |
| 2.3. Actions opérées par le CPAS | 54 |
| 3. Etat des lieux de la prise en compte de l'identité professionnelle par les Ressources humaines au sein du CPAS de Charleroi | 55 |
| 3.1. Prise en compte dans l'élaboration de la description de fonction..... | 56 |
| 3.2. Prise en compte dans le processus de recrutement | 58 |
| 3.3. Prise en compte dans la planification des formations | 60 |
| 3.4. Prise en compte dans le processus d'évaluation | 63 |
| 3.5. Importance de la prise en compte de l'identité professionnelle..... | 65 |
| 4. Attentes des Assistants sociaux envers les Ressources Humaines..... | 68 |
| Conclusion..... | 69 |
| Conclusion générale | 70 |
| Bibliographie | 74 |
| Annexes..... | Erreur ! Signet non défini. |
| Annexe 1- Guide d'entretien | Erreur ! Signet non défini. |
| Annexe 2 – Grille d'analyse des entretiens | Erreur ! Signet non défini. |
| Annexe 3 – Résumés des entretiens (+ verbatims) | Erreur ! Signet non défini. |
| Résumé et mots-clés..... | 80 |

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Le présent mémoire se propose d'analyser l'identité professionnelle d'un groupe professionnel spécifique, les assistants sociaux, et de voir dans quelle mesure la prise en compte de cette dimension peut être importante pour les Ressources humaines. Le but est également d'analyser si elle est prise en compte au sein du Centre Public d'Action Sociale (CPAS) dans lequel j'ai pu effectuer mon stage.

Ma réflexion a démarré par la modification de la loi sur le secret professionnel (expliquée dans le point la concernant) et les nombreuses vives réactions des assistants sociaux que j'ai pu apercevoir sur les réseaux sociaux. Ma réflexion m'a menée à me demander quels impacts réels cela pouvait avoir sur les assistants sociaux et sur les éléments au cœur de leur métier. Mon questionnement s'est ensuite élargi aux Ressources humaines, afin de voir comment ces composantes de l'identité professionnelle étaient prises en compte au sein de mon lieu de stage, ainsi que de comprendre pourquoi cela peut être intéressant à prendre en considération dans le domaine des Ressources humaines.

Ce mémoire se subdivise en deux grandes parties : théorique et pratique. La partie théorique reprend d'abord la contextualisation, pour ensuite aborder l'identité professionnelle, sa construction et ses composantes. Le contenu de la loi qui a inspiré ce thème de mémoire sera ensuite présenté, pour enfin aborder le volet des Ressources humaines et de l'importance de la prise en compte de la dimension « identité professionnelle » dans les politiques RH. La partie pratique reprendra la même suite logique, en reprenant les résultats des entretiens effectués et en les analysant à la lumière de la théorie présentée.

QUESTION DE DÉPART – PROBLÉMATISATION

Dans beaucoup de métiers, l'identité professionnelle est la conception la plus fondamentale de ce qu'un travailleur doit faire, cela impacte donc le travail et le comportement au travail. Il est donc important que les Ressources humaines prennent cette dimension en compte.

Le sujet est donc ici orienté sur les assistants sociaux et ce qui compose le cœur de leur métier, les composantes de ce qui est nommé l'identité professionnelle. Ces composantes seront étudiées sous le regard des professionnels de terrain, et sous un aspect relatif aux Ressources humaines. Les domaines des RH qui seront analysés sont l'élaboration des descriptions de fonction, le recrutement, la formation et les évaluations.

Les concepts qui seront abordés dans ce mémoire seront donc l'identité professionnelle, mais aussi l'adéquation personne-organisation (permettant de nourrir le volet des Ressources humaines et l'intérêt de l'identité professionnelle pour ces dernières).

La question de départ du présent mémoire est la suivante : « *Pourquoi et comment le service RH en CPAS a-t-il avantage à prendre en compte l'identité professionnelle des assistants sociaux ?* »

Voici les diverses hypothèses de travail élaborées sur base de la revue de littérature :

- Les travailleurs sociaux partagent une identité professionnelle commune, composée de la déontologie, de l'éthique (valeurs), du secret professionnel et de la méthodologie. Il existe une multitude d'identités professionnelles, elles pourraient donc varier selon le secteur d'activité (et le service ici dans le cadre du CPAS) dans lequel exerce le professionnel (Crête et al., 2015) ;
- L'identité professionnelle se construit par quatre biais : la formation, le métier, l'institution et le groupe (Fray & Picouveau, 2010) ;
- Le fait de développer des règles et procédures limitant le jugement et remplaçant les valeurs professionnelles par des règles gouvernementales et institutionnelles, menace l'intégrité du travail social (Soulet, 1997). Quand la loi déroge à une garantie considérée comme un droit fondamental, cela menace toute la relation de confiance (Boudjemai, 2008). Les lois, et plus particulièrement ici la modification de la circulaire sur le secret

professionnel, heurtent l'identité professionnelle des assistants sociaux et mettent à mal leurs pratiques professionnelles ;

- L'intervention sociale devient difficile quand la loi touche à la base du travail social (Bouquet, 2004) ;
- La prise en compte de l'identité professionnelle est importante dans diverses dimensions des Ressources humaines. Des composantes de l'identité professionnelle peuvent avoir un impact sur les travailleurs. Pourtant, l'identité professionnelle n'est pas le premier critère pris en compte par les Ressources humaines dans l'élaboration des descriptions de fonction, le recrutement, la formation et les évaluations (tiré d'observation durant mon stage).

PARTIE THÉORIQUE

VOLET 1 : CONTEXTUALISATION

INTRODUCTION

Avant d'aborder l'identité professionnelle en soi, il me semble important de contextualiser afin de prendre connaissance, bien que sommairement, de l'histoire du travail social et du statut d'assistant social en Belgique.

EVOLUTION DU TRAVAIL SOCIAL EN BELGIQUE

Daniel Zamora (2012) brosse l'évolution du travail social en Belgique dans son article « *Histoire de l'aide sociale en Belgique* », qui servira de base bibliographique pour les éléments qui vont suivre.

Le monopole de l'assistance aux personnes les plus démunies appartient presque exclusivement à l'Eglise jusqu'à la Révolution française, de par la charité et le rôle de contrôle social des personnes les plus pauvres que tiennent les institutions religieuses.

Suite au système féodal et à une concentration des personnes pauvres dans les villes, la notion de « pauvre » change de deux manières. D'une part, elle concerne la manière de voir la personne pauvre comme étant celui qui ne travaille pas, alors que le travail est l'unique source de revenu. La pauvreté est alors mal vue. D'autre part, l'intervention sociale prend une nouvelle forme : le pauvre est vu comme une personne qu'il faut « rééduquer » par le biais du travail forcé dans des maisons d'internement. La pauvreté n'a pas pu être supprimée de la société, mais le travail est devenu une valeur importante au sein de cette dernière.

C'est après la Révolution française que sont créés ce qu'ils appellent « les bureaux de bienfaisance publics », par une loi communale en 1836. En 1895, il existe une réforme de l'assistance publique et une Commission royale est créée, le pauvre devient alors une « chose administrative », défini en trois catégories selon la Commission, entre ceux qui ne savent pas, ne veulent pas et ne trouvent pas de travail.

L'Etat instaure une loi organique en mars 1925 fondant les CAP (Commissions d'Assistance Publique), ayant pour mission de « soulager et prévenir la misère » des personnes pauvres ne parvenant pas à subvenir à leurs besoins, par le biais notamment de la mise au travail. A la fin des années soixante sont émises des critiques sociétales et le désir d'un droit, et non plus une décision arbitraire comme c'était le cas, à un revenu minimum. Des réformes apparaissent alors, leur but étant d'assurer un revenu minimum à certaines catégories sociales telles que les personnes handicapées, les personnes âgées et les citoyens avec un enfant à charge. Le minimex apparaît ensuite, reconnaissance du droit à l'aide sociale.

La loi organique de 1976 crée les CPAS (Centre Publics d'Aide Sociale) dans chaque commune. Avec l'augmentation du nombre de citoyens aidés par les CPAS, l'idée émerge d'un droit à l'intégration, à la place du droit à l'aide sociale. Un programme d'urgence pour une société solidaire naît en 1993, augmentant entre autres les subsides accordés aux CPAS et introduisant le projet individualisé d'intégration sociale. En 2002, les CPAS sont renommés en Centres Publics d'Action Sociale.

Au fil du temps, avec ces changements qui ont été opérés pour le travail social, on retrouve une remise en question des principes fondateurs de l'action sociale, de ses pratiques, ainsi que des interrogations d'ordres éthiques (Bouquet, 2004). Par exemple, la culture professionnelle est passée d'une préoccupation du travail pédagogique à une vision d'insertion socio-professionnelle, les valeurs tendant alors plus vers l'efficacité et l'évaluation (se rapprochant des valeurs de l'économie) (Soulet, 1997).

Le travail social est également concerné par des modèles organisationnels changeants (les méthodes de Ressources humaines se développent, comme l'évaluation du personnel ou le management par objectifs) et par une rationalisation d'ordre administrative. C'est une autre source de remise en question de l'éthique et de débat au sein de la profession (Bouquet, 2004 ; Chopart, 1997).

Brigitte Bouquet (2004) explique que le droit a tendance à devenir le seul mode de régulation sociale et à devenir plus réglementaire, soumettant l'éthique du travail social à ses règles. Avec le temps, on voit également une aspiration à la transparence de la part de la société et de l'Etat, qui se positionne contre la corruption, avec une gestion rigoureuse de la fonction publique. Le secret porte alors une mauvaise image dans ce contexte. Selon les politiques, le secret doit être dissipé s'il est un obstacle à cette transparence (Bouquet, 2004). Le rôle du travailleur social change alors, le professionnel se trouve dans une position de contrôle et de surveillance, il a comme objectif de rassembler des preuves, et il se trouve moins dans l'aide. Le travail social se bureaucratise, avec des procédures venant encadrer le travail. On retrouve une certaine loyauté pour l'organisation et les procédures institutionnelles, plus peut-être qu'envers le code de déontologie de la profession (Banks, 1997). Ces nouvelles politiques publiques induisent un renouveau dans les savoirs-faire et les compétences des travailleurs sociaux (Chopart, 1997). Il est important de savoir que les assistants sociaux ne donnent pas obligatoirement de légitimité aux pratiques rendues légales par les instances politiques (Bouquet, 2004). Selon cette même auteure, la nature du rôle du travail social est changée par l'introduction des dispositifs et procédures de la part du gouvernement. Les actes posés par les professionnels du travail social sont tous cadrés par des mesures administratives et des directives qui norment de plus en plus leur action (Bouquet, 2004). L'action publique et les politiques publiques conditionnent donc le travail social et son autonomie, l'activité professionnelle est déterminée par ces facteurs. L'Etat porte une triple casquette : promoteur de l'action sociale, employeur des travailleurs sociaux et financeur. La profession doit être capable d'évoluer avec son contexte, mais cela peut être en conflit avec les valeurs de la profession et ses références (Delaunay, 2007).

Au fur et à mesure de l'histoire, la composition du groupe des travailleurs sociaux a également connu des modifications. Dans l'ouvrage « *Les transformations des métiers du social* », Jacques Ion (1997) présente une distinction en deux groupes centraux : d'une part les intervenants traditionnels, présents depuis le début du travail social (possédant un diplôme reconnu par l'état et un statut de travailleur social) ; d'autre part les nouveaux intervenants du réseau, au statut mal défini et aux formations multiples (en recherche de valorisation de leur travail pour les uns, une non-volonté d'être assimilés à des travailleurs sociaux pour les autres). Il présente également deux autres groupes présents dans le paysage professionnel : l'un qui regroupe des formateurs, chefs de projets... ne provenant pas de l'action sociale mais plus de l'université ; l'autre qui reprend les personnels d'encadrement chargés de gérer le personnel

social. Ces derniers sont étrangers au secteur social et ils amènent dans ce champ une culture économique et administrative. Ce changement de nature dans les fonctions sociales peut avoir des conséquences. Par exemple, le fait que des bénévoles, se trouvant dans le champ social et s'impliquant davantage, fassent le même travail que des travailleurs sociaux est vu par ces derniers comme une disqualification sociale. Cela entraîne un repli plus fort encore sur les savoirs-faire et les idéaux professionnels.

L'histoire est importante pour la construction de l'identité professionnelle, car les travailleurs s'emparent de ses composantes, qu'ils peuvent retravailler et d'où ils puisent leurs ressources d'identité (Vilbrod, 2003). Garcette (2003) explique qu'elle a pu voir l'impact sur ses étudiants et la construction de leurs identités tant personnelles que professionnelles, quand ils se penchaient sur leur histoire professionnelle. Cela induit également un questionnement sur le travail social.

LE STATUT D'ASSISTANT SOCIAL EN BELGIQUE

Le statut d'assistant social est protégé par la loi du 12 juin 1945 sur la protection du titre d'auxiliaire ou d'assistant social, qui instaure le fait que toute personne voulant occuper un poste d'assistant social doit en posséder le diplôme. Pour obtenir le diplôme, il y a eu une professionnalisation et le développement de la formation dans des écoles supérieures, le diplôme étant actuellement obtenu au bout d'un bachelier de 3 ans.

CONCLUSION

On peut voir que le travail social et son histoire sont traversés par les changements, de toutes natures.

Brigitte Bouquet (2006) a bien résumé ce qui a été dit dans cette présentation du contexte : la variété des missions, de la population et des moyens du travail social, induit un champ social éclaté. Le travail social est donc obligé de se montrer expert et d'innover ses pratiques

professionnelles. Ce contexte très changeant donne une place importante aux cadres et au management.

Le contexte changeant est aussi dû aux politiques sociales, la profession d'assistant social devant alors s'adapter à ces changements, mais ces derniers induisent parfois d'importants bouleversements qui doivent être assimilés par les travailleurs (Delaunay, 2007). Le droit peut soumettre l'éthique à ses règles.

On peut voir que l'histoire du travail social est traversée par des changements, des remises en question induites par les politiques sociales, par les modes de management, par les procédures. De nouveaux savoirs-faire et de nouvelles compétences modifient l'identité professionnelle des assistants sociaux. La capacité de remise en question et d'adaptation au contexte changeant est donc une caractéristique importante du travail social et est présente depuis le début de son histoire. Cette remise en question s'effectue également à la lumière des nouveaux modèles organisationnels et du management actuel.

VOLET 2 : PROFESSIONNALISATION ET IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

INTRODUCTION

Ce volet présente le cœur du sujet qui nous occupe : l'identité professionnelle. Seront abordés ici les biais de construction de l'identité professionnelle ainsi que ses composantes : l'éthique, la déontologie, le secret professionnel et la méthodologie.

1. PROFESSIONNALISATION DU MÉTIER D'ASSISTANT SOCIAL

Dans son ouvrage « *Profession Assistant de service social : repères et enjeux* », Cristina De Robertis (2011) cite Harold Wilensky (1964), en tirant des paroles de son ouvrage « *The professionalisation for everyone ?* ». Ce dernier explique qu'il y a professionnalisation quand il existe des règles pour la profession, un code de déontologie, des écoles de formations, des associations professionnelles et une protection de l'Etat concernant l'exercice de la profession. Carr-Saunders et Wilson (as cited in Dubar, 2000) vont dans ce sens en expliquant que la définition classique d'une profession tourne autour de la spécialisation de services, d'associations professionnelles et d'une formation spécifique permettant d'acquérir la culture professionnelle.

De Robertis (2011) présente également dans ce même ouvrage le développement de François Aballéa (1992) sur les conditions nécessaires pour qu'une profession se constitue et se développe. Elles sont au nombre de cinq, constituent les fondements du service social, et sont rencontrées par la profession d'assistant social :

- Le domaine d'intervention de la profession et ses finalités sont délimités. Ceux de la profession qui nous occupe est de créer ou de maintenir le lien entre l'individu et la société. Ses objectifs sont de résoudre les problèmes d'insertion sociale, de développer

l'autonomie des individus et qu'il y ait une certaine adéquation entre les politiques sociales/institutionnelles et les problèmes sociaux ;

- La profession fait preuve d'expertise dans son domaine, avec des savoirs dits complexes. On a ici ce que l'auteur appelle une triple composante : technique/méthodologique (connaissances théoriques et les méthodologies d'intervention), sociale (ce sont les relations sociales) et gestionnaire (capacité d'articuler les deux premières composantes) ;
- La profession a un système de références, une morale. Ici, les assistants sociaux ont un ensemble de valeurs et de principes éthiques (point qui est développé par après) ;
- La profession est légitimée auprès de la société, et protégée par un texte régissant la profession ;
- La profession possède un système de contrôle quant à l'expertise et le système de références mentionné ci-dessus, contrôle effectué sur les études et l'exercice de la profession.

Chauvière (2004) ajoute que la professionnalisation est caractérisée par une globalisation de l'activité avec l'élargissement de l'intervention sociale dans le cas présent, et par une spécialisation de l'activité qui précise les limites d'action. Dubar (2000) ajoute qu'il y a une reconnaissance de la compétence de la profession par l'entreprise ou l'organisation, et une mobilisation de cette compétence reconnue pour le compte de cette dernière. Selon cet auteur, cela maintient une distance entre la profession et les salariés n'exerçant pas un métier professionnalisé.

Dubar (2000) a relevé le fait que les professionnels peuvent se trouver dans une position de déprofessionnalisation ou de déqualification (perte d'autonomie et de contrôle), de professionnalisation avec une augmentation du pouvoir d'expertise. Dans son ouvrage « *La Socialisation* » (2000), il cite M.-Legault, qui distingue trois courants principaux concernant ces phénomènes :

- Le déterminisme capitaliste : la rationalisation et la salarisation implique une économie de main-d'œuvre, une diversion des tâches et une déprofessionnalisation (déqualification) de certaines professions. C'est un processus irréversible ;
- La polarisation des qualifications : se caractérise par une surqualification d'une minorité et d'une déqualification de la majorité. Ce sont ceux qui occupent des fonctions de gestion et de conception qui sont surqualifiés ;

- La non-prolétarianisation de professionnels par la valorisation de l'expertise et la professionnalisation. Le modèle de l'organisation professionnelle y est retrouvé, avec un certain corporatisme. S'articulent alors deux espaces : d'une part ce qui est appelé l'espace de l'organisation du travail interne à l'entreprise (permet des zones d'autonomie, de l'initiative professionnelle), et d'autre part l'espace de l'organisation professionnelle externe (maintien d'une association professionnelle, avec une construction et une défense des compétences et de l'expertise professionnelles). C'est le cas des assistants sociaux par exemple.

Une profession forme une communauté, unie par des valeurs communes et une « éthique de service » identique (Dubar, 2000).

2. L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DANS LA LITTÉRATURE

Fray et Picouveau (2010) démarrent avec une étymologie du mot identité, dont la racine latine est « idem », signifiant « le même », pour expliquer que l'identité professionnelle différencie un groupe, une communauté, d'une autre. L'identité professionnelle se fait par la parole, qui peut développer des arguments défendant ce qui distingue une profession d'une autre (Vilbrod, 2003).

Les assistants sociaux partagent un référentiel professionnel définissant leur identité professionnelle. Ce référentiel est composé des normes, de l'éthique (valeurs), de la déontologie, des connaissances, des compétences et des méthodologies d'intervention propres à ce métier (Arnéodo, Jouffray & Mascal, 2011 ; Delaunay, 2007 ; Marquès, 1997). Dans un ouvrage de l'Association Nationale des Assistants de Service social ([ANAS], 2008), Florence Osty ajoute à ces éléments les représentations et conceptions du travail social. Cette même auteure avance qu'une personne s'identifie à une communauté d'appartenance dès lors qu'elle déclare avoir un métier. Cela induit un processus de socialisation qui relie les travailleurs à un collectif, et la construction de mécanismes de transmission de la culture commune (via la formation initiale, les relations quotidiennes ou l'échange de savoirs) (Osty, 2008) et le développement d'une philosophie (Hugues, as cited in Dubar, 2000).

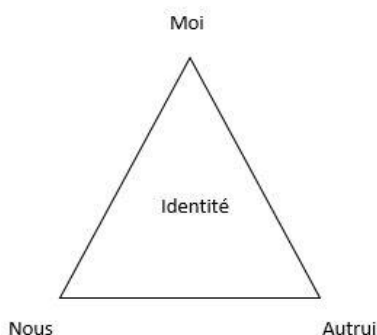
Chauvière (2004) va dans le sens de ces auteurs avec l'hypothèse que les membres d'un groupe professionnel partagent une même grammaire de l'action, faite de patterns comme il les appelle (valeurs générales, vases cognitifs et grandes références organisationnelles) transmis par les travailleurs plus âgés, et de règles procédurales (acquises par la formation ou l'expérience). Cette grammaire guide la pratique, son sens général (éthique) et les recettes de survie du corps professionnel. Tous ces éléments constituent les identités de métier (collectif) et le soi professionnel (point de vue subjectif).

Il peut exister des différences de vision du travail social et d'investissement professionnel, l'aspect générationnel étant en cause. Les travailleurs plus anciens s'investiraient plus, comme du militantisme, ils auraient plus la vocation du travail social, alors que les plus jeunes travailleurs seraient plus pragmatiques (Melchior, 2011).

2.1. CONSTRUCTION DE L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE

S'intéresser à l'identité professionnelle suppose un éclaircissement sur son processus de construction.

Claude Dubar (2000) (as cited in Fray & Picouveau, 2010) explique qu'il existe trois dimensions autour desquelles se construit l'identité d'une personne, représentées dans le schéma ci-dessous :



(Dubar, 2000, as cited in Fray & Picouveau, 2010)

L'identité se réfère d'abord à l'image construite par la personne elle-même. Elle est également une identité pour autrui car elle est l'image que la personne souhaite montrer aux autres. C'est

aussi une identité basée sur un « nous » car elle se construit au travers de l'image que les personnes autour de nous renvoient (Dubar, 2000, as cited in Fray & Picouveau, 2010).

Fray et Picouveau (2010) amènent une approche individuelle de la construction de l'identité professionnelle, car cette dernière est d'abord une partie de l'identité du travailleur. En effet, l'individu fait des choix personnels, et tire ses propres leçons de toutes les expériences professionnelles qu'il peut vivre. Il effectue une appropriation personnelle de tous les éléments composant son métier. Le choix de son métier est fait selon sa personnalité, mais encore sa sensibilité à un secteur d'activité. On y retrouve l'image presque identique de l'identité de la personne.

C'est en intégrant l'identité professionnelle du travail social de manière cohérente avec leur identité sociale, en prenant en compte le contexte de travail, que les travailleurs sociaux se construisent une identité professionnelle forte (Crête, Marchand et Pullen Sanfaçon, 2015).

Il existe aussi une dimension collective à la construction de l'identité, de par l'apprentissage et la mise en pratique. Durant ces moments, la personne est en contact avec l'autre, avec son entreprise et son métier. Dans ce milieu, son identité se construit grâce à l'expérience des collègues ainsi que leurs conseils (Fray & Picouveau, 2010).

La notion d'identité est étroitement liée à la socialisation (Chauvière, 2004 ; Simon, 2008). Ce processus permanent de construction de l'identité, permet à la personne d'intérioriser la culture de la société et donc de s'y intégrer. On retrouve l'inculcation de normes, de valeurs et d'interactions sociales, c'est par le contact avec d'autres que l'identité se construit. La socialisation construit et reconstruit les identités. L'identité professionnelle est influencée par le système de références, l'éthique professionnelle guidant le comportement (Simon, 2008).

Selon Fray et Picouveau, (2010), l'identité professionnelle se construit par le biais de quatre canaux : le métier, l'expérience professionnelle, l'entreprise et les groupes d'appartenance (ou de non-appartenance). Il existe donc différents vecteurs de construction de l'identité (Albert et al., 2003, as cited in Fray & Picouveau, 2010) :

1.1.1. La formation initiale

La formation est une instance de professionnalisation (en participant à la construction de l'identité du professionnel), elle permet donc de transmettre un certain nombre de références, de techniques et de valeurs aux étudiants (Chauvière, 2004 ; Delaunay, 2007). W.E Moore

(1969) (as cited in Dubar, 2000) explique que la formation transmet des normes idéales et formelles, distinctes des normes pratiques et informelles apprises par l'expérience professionnelle. Ce sont ces dernières qui confirment l'identité professionnelle par une identification durable au métier et aux communautés professionnelles.

Les écoles formant les assistants sociaux ont exercé un rôle très important dans la professionnalisation des métiers du social, ainsi que par rapport à l'identité professionnelle et à sa construction, et ce durant les cinquante premières années du XXe siècle. Après cette période, sa fonction est de suivre les évolutions de la société, qui changent le champ professionnel de par ses politiques sociales comme expliqué précédemment. Les écoles de formation adaptent donc le contenu des études, tout en gardant les éléments au cœur du métier d'assistant social. Elles ont facilité l'introduction des méthodes d'intervention dans la culture professionnelle. La formation s'adapte donc elle aussi, mais en restant toujours garante des valeurs au cœur du métier. Passent en premier lieu la nécessité de mettre en avant la méthodologie, de reconnaître l'expertise des professionnels, d'affirmer les valeurs fondamentales (éthiques et déontologiques), d'être dans une démarche de recherche. La formation est le lien entre l'évolution de ces politiques publiques et le changement des dynamiques internes (Delaunay, 2007).

Sur base d'un article de Hughes « *Men and their work* » (1958) (sur les professions médicales), Claude Dubar (2000) présente un modèle de socialisation professionnelle comportant trois mécanismes :

- « Passage à travers le miroir » : le travailleur est immergé dans la culture professionnelle, cette dernière interagissant avec ce qu'appelle l'auteur « la culture profane ». Le travailleur renonce alors aux stéréotypes de type professionnels à propos des tâches, de l'image de soi, de la conception du rôle et de la carrière.
- « Installation dans la dualité » entre ce qui est appelé le modèle idéal (l'image de marque de la profession, sa valorisation) et le modèle pratique (tâches quotidiennes). Le travailleur s'identifie à la profession et se projette dans la carrière.

L'auteur fait un parallèle avec la théorie mertonienne de la socialisation anticipatrice (Merton, as cited in Dubar, 2000). Durant la formation, les étudiants s'identifient à un groupe de référence dont ils désirent faire partie, ceci impliquant qu'ils acquièrent de manière anticipée les normes, valeurs et comportements de ce groupe. Six étapes principales ressortent de ce processus :

- Innocence initiale : les stéréotypes à propos de la profession ;
 - Conscience d'incongruité : prise de conscience de ce qu'est réellement la profession ;
 - Psyching out (ou déclic) : intuition sur ce qui doit être fait pour que le comportement soit conforme aux attentes ;
 - Simulation du rôle : acceptation de la différence entre l'image du métier initiale et le métier en réalité ;
 - Intériorisation anticipation : anticipation de la carrière, et acceptation d'une différence entre l'identité de la personne et son identité professionnelle ;
 - Intériorisation stable : acquisition du rôle professionnel et des réflexes afférant au métier.
- « Phase de conversion ultime » : le travailleur abandonne ou refoule ses stéréotypes et s'ajuste aux normes pratiques de la profession.

L'analyse de l'évolution de la formation permet d'analyser celle de la profession car elle fournit les outils professionnels, l'expertise du métier. La formation est également un outil pour analyser les fondements de l'identité professionnelle (Delaunay, 2007).

1.1.2. Le métier

Fray et Picouveau (2010) expliquent qu'on retrouve une identification à l'activité professionnelle du travailleur. Son identité professionnelle est alors constituée de ses savoirs multiples, de sa propre manière de travailler, de ses compétences. Un métier possède donc une identité propre à lui, de par son histoire, mais le travailleur s'approprie son métier et ses composantes. Son identité professionnelle est construite au fur et à mesure que la personne apprend son métier.

On retrouve un besoin d'intégration sociale et un sentiment d'appartenance à un métier, de par la socialisation. Cette dernière aboutit à une conformité aux normes de la profession. Au sein de cette dernière sont utilisés les mêmes pratiques, le même vocabulaire. (Fray & Picouveau, 2010).

1.1.3. L'entreprise

L'entreprise joue aussi un rôle selon Fray et Picouveau (2010) car, parfois de manière inconsciente, le travailleur va intégrer les principes, les valeurs de son entreprise, ainsi que les méthodes de travail ou le jargon propre qui y ont cours. Osty (2008, as cited in Fray & Picouveau,

2010) explique que l'identification à l'entreprise garantit à cette dernière de la qualité et de la cohésion en son sein.

Dès les années 60, l'organisation est vue comme un lieu d'implication des travailleurs. L'organisation peut influencer la manière de raisonner, d'interpréter la vie. Les significations, représentations et valeurs de la personne peuvent être modifiées, assimilées, sur le lieu de travail (Sainsaulieu, 2014).

Quand un travailleur débute sa carrière, son identité professionnelle peut être renégociée (McSweeney, 2011 as cited in Crête et al., 2015), de manière identique au métier qui joue un rôle similaire.

1.1.4. L'appartenance à des groupes

Fray et Picouveau (2010) expliquent que la socialisation s'effectue également par les groupes, dont la nature peut être une équipe, des personnes ayant le même niveau hiérarchique, ou encore des personnes ayant une cause ou une activité commune. La construction identitaire se fait dès lors que le groupe partage une représentation collective (des valeurs, des actions, des normes, des croyances ou encore des comportements identiques). Le groupe devient une référence. Par le contact avec ce groupe de référence, le travailleur va s'y comparer et s'en différencier sur certains points, et ainsi construire une partie de son identité. La construction de l'identité professionnelle est le fruit de la reconnaissance des savoirs et des compétences du travailleur par ses pairs.

Il est à noter que le processus de construction de l'identité professionnelle s'effectue en continu sur toute la durée de la carrière, que l'identité professionnelle s'adapte et est affectée par les changements imposés par l'organisation, son environnement et le travailleur lui-même (Arnéodo et al., 2011 ; Fray & Picouveau, 2010). L'environnement dans lequel se trouvent les assistants sociaux (composé par les usagers, les écoles de formation, les employeurs et les professionnels) est donc important dans l'évolution des référentiels professionnels (Delaunay, 2007).

Dans un article présentant leur recherche sur le processus de structuration de l'identité professionnelle entre les études et le travail, Crête et al., (2015) expliquent que l'identité professionnelle se situe à différents niveaux, elle se rapporte aux individus (de manière

individuelle ou collective) et aussi aux groupes professionnels. C'est l'identité professionnelle individuelle qui les a intéressés dans leur recherche. Durant le processus de structuration de cette identité, les composantes de l'identité professionnelle au niveau du groupe professionnel (savoirs, valeurs...) sont à la fois intégrées progressivement mais également sélectionnées, réinterprétées de manière subjective par l'individu. Ce processus n'est donc pas vécu de manière passive (Granja, 2008, as cited in Crête et al., 2015).

Tirés des résultats de la recherche qualitative de Crête et al., (2015), trois moments clés du processus de construction de l'identité professionnelle ont été soulignés : premièrement l'acquisition de connaissances et de compétences au niveau professionnel, deuxièmement un enjeu d'autonomie et de reconnaissance professionnelle, et troisièmement une multitude d'identités professionnelles au sein du secteur même du travail social. Les auteurs décrivent le processus comme interactif et circulaire, ces trois moments clés n'étant pas mutuellement exclusifs mais s'influençant mutuellement, sans jamais dépendre l'un de l'autre.

Si on fait un zoom sur le premier moment clé, à savoir l'acquisition de connaissances et de compétences professionnelles, on a pu voir que celles-ci sont acquises durant les études, mais également durant les premières expériences professionnelles. Ces dernières permettent de développer de nouvelles connaissances et de réinterpréter les savoirs acquis durant la formation initiale (Crête et al., 2015). Ces auteurs ajoutent dans cette dimension que la confiance en soi a un rôle central dans la construction de l'identité professionnelle. La confiance en soi se renforce par le biais des savoirs et de leur développement, amenant une meilleure compréhension du contexte d'intervention et une mise en place des bonnes stratégies d'intervention.

Le deuxième moment clé abordé par Crête et al., (2015) concerne l'autonomie et la reconnaissance professionnelle. Par le biais de la confiance en soi, les professionnels deviennent autonomes dans leur pratique professionnelle, ce qui consolide l'identité professionnelle. Par le fait de devenir autonome, les jeunes professionnels laissent derrière eux leur casquette d'étudiant pour devenir travailleur social, donnant le sentiment de vraiment appartenir au groupe professionnel. L'autonomie est au cœur du métier et structure l'identité professionnelle (De Robertis, 2011), elle est importante dans la réflexion et la mise en place de solutions pertinentes (Champy, 2009, as cited in Puech, 2011). Il existe cependant une contradiction interne au service social, car il faut prendre en compte les réalités d'ordres institutionnelles et administratives (De Robertis, 2011). Cette contradiction ne signifie cependant pas que l'autonomie est incompatible avec le contrôle (Champy, 2009, as cited in Puech, 2011). En ce

qui concerne la reconnaissance professionnelle, elle joue également un rôle dans la construction de l'identité professionnelle, et accorde un rôle primordial à l'entourage professionnel (Crête et al., 2015).

Le troisième moment clé démontre qu'il peut exister une multitude d'identités professionnelles au sein de la profession, avec diverses visions du travail social, divers types de connaissances. Un groupe professionnel est donc hétérogène, et plutôt divisé en sous-groupes professionnels (Crête et al., 2015).

2.2. ETHIQUE – VALEURS

La première composante de l'identité professionnelle qui va être abordée est l'éthique.

L'éthique des assistants sociaux se constitue de l'ensemble des valeurs importantes formant la base de leur identité professionnelle et sous-tendant leurs pratiques professionnelles, donnant du sens à ces dernières. Elles déterminent ce qui doit être respecté par les professionnels (Melchior, 2011) et sont intégrées dans les pratiques professionnelles (Bouquet, 2004).

L'éthique professionnelle est donc caractérisée par ses principes et ses valeurs, qui doivent pouvoir être appliqués dans la pratique professionnelle, elle est actualisée en fonction des changements opérés dans la société (Bosquet, 2004 ; Bouquet, 2004). Elle est constamment en questionnement à propos du sens et des finalités du travail social (Bosquet, 2004).

Voici deux définitions des valeurs :

« Principes éthiques généraux relatifs à la façon dont un travailleur social doit considérer et traiter d'autres personnes, et dont on estime une pratique moralement bonne ou mauvaise » (Banks, 1997, p. 268)

« La valeur est une manière d'être ou d'agir qu'une personne ou une collectivité reconnaît comme idéal et rend désirables ou estimables les êtres s'y conformant » (Rocher, as cited in Bouquet, 2004, p. 30)

Elles renvoient, en sociologie, aux représentations de l'humain (Bouquet, 2004).

On peut distinguer deux types de valeurs (Bosquet, 2004) :

- Les valeurs humanistes : ce sont des valeurs directement attachées à l'humain, telles que le respect, l'autonomie, la tolérance... (Bosquet, 2004)
- Les valeurs démocratiques : ce sont des valeurs attachées à l'idéal de démocratie et à l'envie de le concrétiser (accès aux droits, amélioration des conditions sociales...) (Bosquet, 2004).

C'est dans le respect de ces valeurs que les professionnels effectuent leurs missions sociales.

Ces valeurs tournent donc autour du respect au sens large (respect de la dignité, des volontés de la personne et de son rythme), de la confidentialité, de l'honnêteté (Banks, 1997 ; Melchior, 2011), de la justice sociale, de la cohésion sociale, de la solidarité (Bouquet, 2004), de la tolérance, du non jugement, de la croyance en la personne (Bosquet, 2004). D'après le postulat général, ces valeurs sont universelles et propres aux travailleurs sociaux (Banks, 1997). Pour beaucoup de travailleurs sociaux, il est important qu'un ensemble de valeurs professionnelles soit maintenu, avec une nécessité de débattre et de discuter de manière critique sur celles-ci afin qu'elles puissent s'adapter au contexte changeant (Bouquet, 2004). Ce sont des valeurs auxquelles les professionnels sont attachés et sur lesquelles ils ne transigent pas (Vilbrod, 2003).

Les valeurs ont plusieurs effets normatifs : impératif ou prescriptif (ce qui est permis, obligatoire ou interdit), appréciatif (ce qui est correct de faire ou non) et descriptif. Ce sont des références communes ayant une fonction de cohésion de groupe, que les professionnels aimeraient voir adoptées par la majorité (Bouquet, 2004).

Ces valeurs ont été incorporées dans des textes de loi (comme la loi consacrant les CPAS, la Constitution belge...), ou encore la Déclaration Universelle des droits de l'homme et des droits de l'enfant, la Convention européenne des droits de l'homme et de sauvegarde des libertés fondamentales, la Charte sociale européenne... (Bosquet, 2004)

Généralement, l'éthique personnelle du travailleur est en accord avec les valeurs professionnelles, qu'il s'approprie durant ses études et son parcours professionnel. Ces valeurs complètent souvent cette éthique personnelle. Si elles sont en contradiction, cela peut être un obstacle à l'exercice d'une profession (Melchior, 2011). Si c'est le cas, ce sont les valeurs professionnelles qui doivent prévaloir, car elles assurent une plus grande impartialité que les valeurs institutionnelles et individuelles (Banks, 1997). Sarah Banks (1997) explique également

que les valeurs professionnelles peuvent être différentes des valeurs institutionnelles (dites plus spécifiques à un travail).

« Le plus souvent, l'éthique professionnelle est intériorisée et constituée avec les valeurs subjectives la conscience professionnelle » (Melchior, 2011, p. 124)

L'intégrité du travail social et ses valeurs peuvent être menacées par le développement croissant de règles et de procédures, celles-ci limitant le jugement des professionnels. Nous avons vu que les politiques publiques cadrent le travail social, et des règles provenant du gouvernement ou des institutions peuvent alors remplacer les valeurs de la profession. Dans ce cadre, il est primordial que les valeurs professionnelles soient débattues et qu'elles s'adaptent au contexte changeant et aux nouvelles priorités du gouvernement ou de l'institution (Banks, 1997). On peut retrouver une souffrance d'ordre éthique auprès des travailleurs sociaux à cause de nouveaux modes de management, induisant un malaise, des contraintes organisationnelles opposées à leurs missions (Melchior, 2011).

« L'introduction de ces directives reflète un changement de nature dans le rôle du travailleur social » (Banks, 1997, p. 181)

Cela constitue une menace pour les valeurs professionnelles du travail social, et peut se centrer plus sur les directives et l'efficacité que sur les droits, les besoins de l'utilisateur ou encore des valeurs professionnelles (Banks, 1997).

Le travail social peut se trouver déshumanisé en cas d'application de protocoles d'intervention contraires aux valeurs de la profession. L'identité professionnelle des assistants sociaux peut être bafouée si on leur met des freins dans leur prise d'initiative ou leur envie d'innover. De par leur statut de salarié, ils sont soumis à des contraintes imposées par le cadre institutionnel. La majorité des assistants sociaux estiment manquer de temps pour réellement s'intéresser aux usagers et répondre adéquatement à leurs besoins, et ce en raison de la charge de travail et de la gestion pesante de l'urgence. (Marriaux, 2011).

Les assistants sociaux peuvent parvenir à dépasser le cadre professionnel (cadre institutionnel, déontologie, éthique) en usant de stratégies dans le but d'avoir une marge de liberté dont ils ont besoin dans la pratique, comme l'autonomie, la reconnaissance (Marriaux, 2011).

2.3. DÉONTOLOGIE

La deuxième composante de l'identité professionnelle abordée ici est la déontologie, qui découle des valeurs mises en avant par la profession (Bosquet, 2004).

Il existe de nombreuses définitions de la déontologie, Brigitte Bouquet (2004) en présente dans son ouvrage « *Ethique et travail social : une recherche de sens* ». Nous pouvons retenir ces quelques définitions, qui dépeignent ce qu'est la déontologie dans son ensemble :

« *Ensemble des règles de bonnes conduites dont une profession se dote pour régir son fonctionnement au regard de sa mission* » (Bouquet, 2004, p. 176)

« *La déontologie constitue un encadrement de l'action qui doit se dérouler en conformité aux valeurs admises par un corps professionnel et aux usages professionnels en vigueur, selon le contexte social, et s'adapter régulièrement aux nouvelles techniques ou aux nouvelles missions* » (Bouquet, 2004, p. 177)

« *Fonction collective, celle du contrôle interne des comportements et de garde-fou. Il s'agit de formuler des règles professionnelles communes (...). Ce contrôle interne fait appel aux valeurs partagées pour guider le choix des conduites* » (Bouquet, 2004, p. 184)

Nous pouvons retenir de ces définitions que la déontologie établit les bases de la profession en la dotant de règles et en lui fournissant un cadre. Tout cela est admis par la profession, et s'adapte au contexte sociétal et aux nouvelles missions du travail social qui peuvent naître. La déontologie est constituée des principes moraux de la profession, de ses valeurs partagées et de son idéal professionnel. Elle effectue également un rôle de contrôle interne (Bouquet, 2004).

La déontologie peut se retrouver transcrite sous différentes formes, telles que les codes de déontologie, mais aussi des chartes, référentiels, codes de bonnes pratiques (Bouquet, 2004). Le premier code de déontologie apparaît en 1948, le travail social y fait apparaître ses valeurs (Bosquet, 2004). En 1976, la Fédération Internationale des Assistants sociaux (devenue FITS) élabore un Code International de Déontologie des Assistants sociaux, reprenant une déclaration de principes éthiques et un code de déontologie (Bosquet, 2004). Les codes de déontologie peuvent viser l'ensemble des professionnels, mais également une catégorie précise de professionnels selon l'institution qui les emploie (ex : code de déontologie des assistants

sociaux de CPAS) ou encore des professionnels travaillant dans des secteurs précis (ex : Code de déontologie des services du secteur de l'Aide à la Jeunesse) (Bosquet, 2004). Il est à savoir que les codes de déontologie n'ont pas de valeur légale mais qu'il est une obligation d'ordre moral pour les professionnels de les respecter (Bosquet, 2004).

De manière sommaire, le code de déontologie des assistants sociaux de CPAS (2001) reprend la mission de l'assistant social, le respect, le devoir de discrétion, la qualité de l'accueil et de la relation avec l'utilisateur. L'assistant social est libre du choix des méthodes les plus adaptées. Le secret professionnel s'y trouve également, ainsi que l'autonomie technique du professionnel ou encore la formation continue.

La déontologie est une composante essentielle du métier d'assistant social, ou de celui de travailleur social de manière plus générale. En effet, elle fait partie des deux conditions pour que l'engagement du travailleur social soit authentique envers l'utilisateur : la poursuite d'objectifs communs d'une part, et des croyances communes (déontologie) d'autre part. Elle est aussi importante pour la construction de l'identité professionnelle, car elle définit les règles de référence et le cadre de travail (Bouquet, 2004).

La déontologie est certes un devoir pour le professionnel, mais elle représente la contrepartie du droit des usagers d'obtenir la même chance de se faire aider dans le respect de leurs intérêts. La déontologie permet donc la protection des usagers (Bosquet, 2004).

2.4. SECRET PROFESSIONNEL

La troisième composante présentée est le secret professionnel.

En Belgique, le secret professionnel est consacré dans le Code pénal depuis 1810, réformé en 1867 (un dépositaire n'encourt aucune peine s'il témoigne en justice, ou si la loi l'oblige à témoigner) (Zélis, n.d.).

Il n'existe pas de définition du secret professionnel dans la loi, mais Michel Boudjemaï (2008) en donne une tirée d'un dictionnaire structurel, qui définit le secret professionnel comme étant un « *ensemble de connaissances, d'informations qui doivent être réservées à quelques-uns, que le détenteur ne doit pas révéler* » (Boudjemaï, 2008). Cela couvre les informations qui

ont été révélées, vues, entendues ou comprises par le professionnel, et ce dans le cadre de son activité professionnelle (Bouquet, 2004). Se retrouve dans ce concept la notion de confiance envers autrui, la volonté de lui confier une information alors qu'il a l'obligation de ne pas la révéler. La notion de confiance est réellement au cœur du principe du secret professionnel (Boudjemaï, 2008).

Les professionnels soumis au secret sont ceux qui reçoivent une confiance à caractère secret de la part d'un usager, et dont ils deviennent le gardien (Boudjemaï, 2008). Le professionnel peut toujours, cependant, rappeler les limites du secret professionnel à l'usager.

Le secret professionnel repose sur un double fondement : d'une part l'intérêt général (existence de professionnels pouvant apporter de l'aide, des conseils et de l'accompagnement aux citoyens dans le besoin), d'autre part l'intérêt privé (assurer la non-divulgence des informations confiées (Boudjemaï, 2008), la protection de la vie privée (Bouquet, 2004 ; Bouquet & Garcette, 2006)). La relation entre l'usager et le professionnel est équilibrée par la combinaison de ses deux fondements. Le secret ne couvre que les informations concernant l'usager, il offre un cadre sécurisé pour leurs confidences (Boudjemaï, 2008) et protège les usagers (Bouquet, 2004). Le secret professionnel protège donc trois acteurs : l'usager, le professionnel et la société (Dubois, 2016). C'est le contrôle social qui s'installe si le secret disparaît (Boudjemaï, 2008). Il est à noter que le travailleur social a une responsabilité envers quatre acteurs : l'usager, son employeur, les politiques sociales et les pairs (Bouquet, 2004). Selon cette auteure, si la protection et la justice sont en jeu, c'est l'intérêt collectif qui doit primer sur l'intérêt privé. Le travailleur est pris entre trois intérêts : son intérêt professionnel de promouvoir une intervention de qualité, l'intérêt des usagers concernant leurs droits et liberté et l'intérêt des institutions qui recherchent à réaliser leur mission (Bouquet, 2004).

Il y a violation du secret professionnel, et donc délit, quand le travailleur social révèle intentionnellement les confidences d'un usager, même sans intention de nuire (Bouquet, 2004).

Dans le secteur de l'action sociale, la question du secret professionnel est l'une des plus débattues, et s'analyse principalement sous l'angle éthique. Quand la loi parvient à déroger à ce qui est considéré comme un droit fondamental de l'usager, c'est la relation avec ce dernier qui peut être menacée. C'est parce qu'il est une composante importante de l'intervention sociale et de la relation de confiance (Dubois, 2016) que les travailleurs sociaux réagissent de manière forte quand la loi y touche. Se cachent derrière ce secret le sens et la légitimité de leur travail (Boudjemaï, 2008).

2.5. MÉTHODOLOGIE/COMPÉTENCES ET CONNAISSANCES

Enfin, la quatrième composante revenant dans la littérature concerne la méthodologie, comprenant également les compétences et les connaissances.

La méthodologie reprend :

« *Un ensemble d'opérations, mises en œuvre pour atteindre un ou plusieurs objectifs. Elaborée à partir de l'accumulation, la systématisation et généralisation des expériences pratiques et à partir de contributions des différentes sciences sociales* » (De Robertis, 2011, p. 58).

De Robertis (2011) résume le processus de travail d'un assistant social en cinq étapes. A la demande d'un usager ou sur constatation d'un problème social, il effectue un *recueil de données*, ces dernières lui permettant d'*analyser la situation* (le diagnostic social nécessite des compétences de compréhension et d'interprétation des informations recueillies afin d'établir les problèmes et les besoins de l'usager). Suite à cela, le professionnel établit un *plan d'intervention* et un contrat avec l'usager, contenant les objectifs de ce dernier. L'intervention est *mise en place*, avec une *évaluation des résultats* (De Robertis, 2011).

Afin de répondre à une demande et de résoudre une situation, les travailleurs sociaux utilisent leurs connaissances et leurs compétences. Ces dernières ont une dimension collective dans le sens où elles s'agencent et s'ajustent pour répondre aux demandes des usagers (Osty, 2008). Elles permettent de satisfaire les valeurs de la profession (De Robertis, 2011).

CONCLUSION

Cette partie a permis de mettre en lumière l'identité professionnelle et ses composantes de manière individuelle, ainsi que leur importance pour le métier.

On voit qu'il existe un système d'interdépendance forte entre les valeurs, les savoirs et savoirs-faire, formant cette culture professionnelle (De Robertis, 2011).

Afin de bien comprendre l'identité professionnelle d'un travailleur, il est important de prendre en considération l'individu mais également sa situation de travail dans son ensemble (type d'emploi, position dans l'organisation, formation, relations avec la hiérarchie...). L'identité est une question de rapport à soi et aux autres (groupe d'appartenance, collègues, institutions, usagers...) (Chouinard & Couturier, 2006).

On a donc pu voir que l'identité professionnelle se construit au fil du temps par différents canaux : la formation, le métier, l'institution employeur et le groupe d'appartenance. La socialisation exerce un rôle important dans la construction de l'identité professionnelle. Elle comporte également une part individuelle et construite par l'individu, ce qui induit une multiplicité d'identités professionnelles au sein d'une même profession.

Cependant, la profession partage des caractéristiques communes, des valeurs, une déontologie et une éthique, identiques. Un sentiment d'appartenance à une communauté professionnelle peut naître.

Certains éléments d'importance pour les RH sont déjà apparus, et seront développés dans le point à ce sujet.

VOLET 3 : LOI MODIFIANT LE CODE D'INSTRUCTION CRIMINELLE – SON CONTENU

Nous avons vu que les lois peuvent modifier le champ social et les pratiques professionnelles, et qu'elles peuvent être contestées par les assistants sociaux.

Ce volet se veut de présenter un exemple de loi qui avait reçu un mauvais accueil quand elle n'était même pas encore mise en application. Son contenu va être présenté ici. Les avis et l'impact sur les pratiques professionnelles seront analysés dans la partie pratique.

Dans le cadre de la lutte contre le terrorisme, la loi du 17 mai 2017 modifiant le Code d'Instruction Criminelle en vue de promouvoir la lutte contre le terrorisme a été mise en application et est entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2017. Le SPP Intégration Sociale a émis une circulaire en date du 20 juillet 2017 reprenant les modifications apportées et un avis. C'est ce document qui servira de référence bibliographique pour ce point.

On peut distinguer deux volets dans les modifications apportées par l'ajout de l'article 46bis/1.

Le premier volet permet au Procureur du Roi de demander aux institutions de sécurité sociale (dont fait partie le CPAS) des renseignements administratifs à propos d'un citoyen (en précisant les renseignements demandés et la forme de la communication) (Art. 46bis/1. §1^{er}). Tout professionnel ayant connaissance de la mesure prise par le Procureur du Roi ne doit rien en divulguer. Une amende est octroyée à toute personne refusant de communiquer les informations demandées (Art. 46bis/1. §2).

Le deuxième volet demande aux professionnels de déclarer les informations dont ils prennent connaissance pendant leur activité professionnelle, et qui peuvent constituer des indices sérieux d'une infraction terroriste (Art. 46bis/1. §3). Aucune sanction pénale n'est prévue en cas de non-respect de cette obligation.

La définition de l'infraction terroriste est donnée par le Code pénal, à l'article 137, c'est une infraction qui « (...) *de par sa nature ou son contexte, peut porter gravement atteinte à un pays ou à une organisation internationale et est commise intentionnellement dans le but d'intimider*

gravement une population ou de contraindre indûment des pouvoirs publics ou une organisation internationale à accomplir ou à s'abstenir d'accomplir un acte, ou de gravement déstabiliser ou détruire les structures fondamentales politiques, constitutionnelles, économiques ou sociales d'un pays ou d'une organisation internationale » ». Sont inclus dans cette définition la tentative et la menace d'infraction terroriste, en est exclu le processus de radicalisation.

Les renseignements demandés sont d'ordre administratif et estimés nécessaires par le Procureur du Roi (adresses connues, domicile, données d'identité, informations recueillies dans le cadre de la demande d'intervention, allocation accordée ou non). Cependant, tout ce qui relève des confidences de l'utilisateur, de son état psychologique, ne fait pas partie des renseignements administratifs abordés ici et peuvent être non divulgués au Procureur du Roi s'il en fait la demande.

Dans sa circulaire, le SPP Intégration sociale explique que la communication active demandée aux professionnels n'a pas pour but de « *vider le secret professionnel de sa substance* » car ce dernier est essentiel dans l'établissement de la relation d'aide. Ils insistent sur le fait que le secret professionnel ne peut être invoqué quand on parle d'infraction terroriste, car il doit exister un équilibre entre la relation de confiance et la nécessité d'une lutte contre le terrorisme.

Il est voulu que les dispositions abordées ici aident les professionnels confrontés à de telles situations et qui se demandent s'ils peuvent divulguer des informations délicates. La vigilance est cependant de mise dans ce contexte. Afin de respecter au mieux le secret professionnel, consulter la hiérarchie est recommandé avant toute divulgation, ainsi que de ne communiquer que des informations constituant des « indices sérieux » d'infraction terroriste (SPP Intégration sociale, 2017). Cependant, le SPP Intégration sociale explique que la notion « d'indice sérieux » n'est pas clairement définie, mais que cela ne peut se baser sur un ressenti ou un pressentiment, mais bien des éléments tangibles.

VOLET 4 : LES ENJEUX DE LA PRISE EN COMPTE DE L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE POUR LES RESSOURCES HUMAINES

INTRODUCTION

En raison des nouvelles problématiques sociales et des besoins de la population, l'encadrement du secteur social est questionné. Ils sont passés d'une logique autour des compétences, de la déontologie, des techniques de relation avec les usagers vers de nouvelles pratiques de management se rapprochant de celles des entreprises, en adoptant des concepts tels que ceux de l'efficacité, de la rentabilité, de l'évaluation, et de la démarche qualité. Les finalités de l'action sociale et sa nature amènent cependant des spécificités. En effet, les professionnels de l'action sociale accueillent des usagers dont ils recherchent le développement et qu'ils soutiennent. Leur action sociale s'effectue donc en se référant aux valeurs fondamentales de leur métier, demandant donc un raisonnement différent, qualitatif (Bouquet, 2006).

Castillo (2011) soulève la question suivante : « *La rationalité managériale ne contient-elle pas le risque d'instrumentaliser l'éthique ?* ». Il pose la question de l'éthique au service de la performance, par le biais de la prise en compte des besoins éthiques des travailleurs (motivation, besoin de reconnaissance...).

Ce point a pour but de souligner les raisons pour lesquelles la prise en compte de l'identité professionnelle est intéressante dans le domaine des Ressources humaines.

1. IMPORTANCE DE LA PRISE EN COMPTE DE L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE POUR LES RESSOURCES HUMAINES ET LES ASSISTANTS SOCIAUX

Pourquoi prendre en compte les éléments composant l'identité professionnelle des assistants sociaux, ce qui est au cœur de leur métier ? On peut se pencher sur plusieurs aspects de l'identité professionnelle et des Ressources humaines.

1.1. LES VALEURS

Si on se penche d'abord sur les valeurs, il a été expliqué, dans un rapport datant de 2009 du Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, que les conflits de valeurs font partie d'une catégorie de facteurs de risques au travail (rapport remis à la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares) et à la Direction de la recherche, des études de l'évaluation et des statistiques (Drees)). En effet, particulièrement dans le secteur de l'action sociale, une souffrance éthique et un état de mal-être peuvent apparaître s'il existe des contradictions entre les normes professionnelles, sociales de la profession et ce qui leur est demandé de faire dans le cadre de leur travail (Melchior, 2011).

Dans la même réflexion, Brigitte Bouquet (2004) explique que les valeurs sont considérées par les travailleurs sociaux comme étant une référence, et comme étant une partie intégrante de leur travail et de leur action. Ce sont les valeurs qui donnent l'orientation du travail social, lui donnant de ce fait un sens.

Un apport théorique sur l'importance des valeurs est la théorie de « person-organization fit » (P-O). Cette théorie est intéressante pour les organisations et les ressources humaines car elle suggère que les travailleurs développent des attitudes et des comportements positifs si l'organisation leur ressemble sur certains points (Amos & Weathington, 2008). Elle explique que les individus préfèrent un environnement possédant des caractéristiques similaires aux leurs

(telles que les valeurs ou les croyances) (Kroeger, 1995, as cited in Amos & Weathington, 2008).

Dans cette situation, un travailleur s'adapte plus facilement à son travail et développe des attitudes positives envers son organisation (Chatman, 1989, as cited in Bentein, Stinglhamber & Vandenberghe, 2004). Une congruence de valeurs personne-organisation (quand les valeurs de l'individu rejoignent celle de l'organisation (Amos & Weathington, 2008)) amène de l'engagement normatif, de la satisfaction au travail et l'intention de rester (Amos & Weathington, 2008 ; O'Reilly et al., 1991, as cited in Bentein et al., 2004). Cette congruence de valeurs a également de l'intérêt pour le recrutement car elle joue un rôle dans l'attraction de candidats (dans le choix de l'organisation) (Cable & Judge, 1996, as cited in Bentein et al., 2004). Ces résultats proviennent essentiellement de mesures de congruence objective (distance existant entre les valeurs de l'organisation et les préférences du travailleur (Kristof, 1996, as cited in Bentein et al., 2004), qui se distingue de la congruence subjective, qui est l'évaluation, par l'individu, de son niveau d'adéquation avec l'organisation (Kristof, 1996, as cited in Bentein et al., 2004). Cette congruence joue également un rôle dans les attitudes au travail (Cable & Judge, 1996, as cited in Bentein et al., 2004), dans l'attraction envers l'organisation ou les décisions d'embauche (Cable & Judge, 1997, as cited in Bentein et al., 2004). Suite à leur recherche, Bentein et al., (2004) ont montré qu'un rapprochement entre les valeurs de la personne et de l'organisation, ou de la personne et du groupe de travail est un prédicteur de l'engagement au sein de l'organisation. La congruence subjective personne-organisation prédit de manière importante l'engagement affectif (attachement émotif par rapport à l'institution (Raone, 2015)), et la congruence subjective personne-groupe de travail détermine également l'engagement tant affectif que normatif (le travailleur est loyal envers l'organisation car il se sent obligé envers celle-ci (Raone, 2015)).

Toujours concernant les valeurs, Castillo (2011) démontre l'intérêt du management par les valeurs, en faisant du management une valeur en soit. Il parle des équipes soignantes des hôpitaux, mais cela peut s'appliquer également à l'intervention sociale. L'éthique peut devenir le principe d'action, une motivation pour les travailleurs. Dès lors que l'éthique devient un critère de rationalité professionnelle, législatrice et créatrice de normes, le travailleur incarne une communauté. Le management par les valeurs se veut de créer une solidarité liée par les valeurs, de motiver et de donner du sens, avec une visée de travail d'équipe et de solidarité (Castillo, 2011). Les valeurs organisationnelles sont des déterminants de l'engagement organisationnel (Raone, 2015).

Enfin, les valeurs exercent un rôle dans la culture d'entreprise. Les valeurs ont cette fonction normative comme nous l'avons vu précédemment, sur la manière de penser et d'agir. Les groupes portent et créent ces valeurs. La culture est constamment réinterprétée par les groupes sociaux, ceux de l'entreprise. Il est important de donner du sens au travail et que les communautés professionnelles soient reconstruites, c'est le nouveau rôle du manager dans la culture post-taylorienne (Godelier, 2009).

1.2. L'ÉTHIQUE

Une autre composante de l'identité professionnelle sur laquelle on peut se pencher est l'éthique. Victor et Cullen (as cited in Hireche & Mourabet, 2007) abordent le concept du climat éthique :

« Les perceptions partagées de ce qui est considéré comme étant un comportement éthique et de la manière dont les problèmes éthiques doivent être traités » (Victor & Cullen, as cited in Hireche & Mourabet, 2007).

Ce climat éthique est analysé sous deux dimensions : le type de critère basant le jugement éthique et le périmètre d'analyse. Le type de critère se fait sur trois niveaux de raisonnement moral : l'égoïsme (pré-conventionnel), bienveillance (conventionnel) et principe (post-conventionnel). Le périmètre d'analyse contient trois niveaux : individuel, local (au sein de l'organisation, comme le groupe de travail par exemple) ou cosmopolite (ce qui est externe à l'organisation, comme la communauté professionnelle, ce qui peut être le cas des assistants sociaux dans le sujet qui nous occupe ici). Il existe cinq climats de travail possibles : bienveillance, formalisme, procédures, instrumental et indépendance. Ce concept permet de mesurer le climat de travail au sein de l'organisation en se basant sur l'éthique, et il peut être mis en lien avec des variables intéressantes dans le domaine des Ressources humaines, comme la motivation au travail, l'engagement ou la gestion des conflits.

Ce concept de climat éthique peut mettre en avant la prise en compte de l'éthique de ses travailleurs par le CPAS, d'autant plus que le climat éthique est évalué également à la lumière de ce qui est externe à l'organisation, l'éthique des assistants sociaux de manière générale est donc susceptible d'être prise en compte.

1.3. L'ÉVALUATION

On peut également se pencher sur l'évaluation et pourquoi celle-ci peut être concernée par l'identité professionnelle. Bien qu'elle évoque l'évaluation du travail social dans le sens de l'évaluation des actions de l'institution, ce qu'explique Brigitte Bouquet (2009) dans son article « *Du sens de l'évaluation dans le travail social* » est aussi pertinent dans le cadre de l'évaluation individuelle. Selon elle, l'approche de l'évaluation doit être éthique, et son enjeu se doit d'être une occasion de renforcer la légitimité du travail social. Bien que l'évaluation soit importante dans les organisations modernes, elle ne peut être vue comme une question technique ou encore de politique institutionnelle, mais elle doit dégager la question des valeurs et du sens du travail social (Bouquet, 2009).

De manière générale, comme il a été expliqué précédemment, l'identification d'un travailleur à son institution lui garantit une qualité de travail et de la cohésion (Osty, 2008, as cited in Fray & Picoulet, 2010).

Dans la présentation des composantes de l'identité professionnelle, certains éléments ont été relevés, pouvant concerner les Ressources humaines.

Premièrement, il a été démontré que l'organisation possède un rôle de socialisation, elle peut influencer la manière de penser et les valeurs de ses travailleurs. Elle peut également avoir un effet sur l'identité professionnelle de par les changements divers que l'organisation peut effectuer en son sein, telles que les procédures ou les règles instaurées.

Deuxièmement, Crête et al. (2015) ont montré que la confiance en soi et la reconnaissance professionnelle jouent un rôle dans l'identité professionnelle et sa construction. Or, l'organisation joue un rôle essentiel dans ces deux composantes. Par exemple, l'organisation permet à ses travailleurs de développer leurs compétences et leurs savoirs par le biais des formations, ce qui amène une meilleure compréhension du contexte au travailleur et de ce fait, ce dernier peut mettre en place des stratégies d'intervention adéquates (Crête et al., 2015). Selon moi, ce dernier point peut-être d'autant plus intéressant pour le CPAS, comme à toute organisation, dans l'atteinte de ses missions. Il a également été expliqué que l'autonomie consolide l'identité professionnelle, or l'autonomie dépend de la politique du CPAS, de ses procédures qui laissent une marge de manœuvre plus ou moins grande à ses travailleurs.

CONCLUSION

Ce point a permis de mettre en évidence l'intérêt de la prise en compte des composantes de l'identité professionnelle pour les Ressources humaines.

Les valeurs ont tout d'abord un intérêt en termes de bien-être, car cela peut être une cause de souffrance éthique et de mal-être pour les professionnels en cas de contradiction entre les différents niveaux en jeu. Elles sont également importantes en termes de person-organization fit, dont les recherches ont montré que l'adéquation des valeurs du travailleur et de l'organisation a des conséquences sur l'engagement, la satisfaction au travail, l'intention de rester au sein de l'organisation ou l'attraction envers cette dernière.

Il se doit également que l'évaluation ait un aspect éthique, elle doit refléter les valeurs et le sens du travail social.

Le CPAS et sa politique RH peut jouer sur d'autres composantes secondaires ayant un rôle dans la construction de l'identité professionnelle ;

PARTIE PRATIQUE

INTRODUCTION

Après avoir pris connaissance de la théorie sur le sujet de l'identité professionnelle, il est maintenant temps d'aborder la partie pratique de ce mémoire. Cette partie commence par une présentation de la méthodologie utilisée ainsi que du contexte dans lequel s'opère ce travail. Vient ensuite la partie des résultats à proprement parler, dans laquelle seront exposés et analysés les avis des assistants sociaux rencontrés. Les composantes de l'identité professionnelle selon les travailleurs seront d'abord analysées, avant d'aborder les différents éléments de construction de l'identité (la formation, le métier, l'entreprise et la communauté professionnelle) et les différences pouvant exister entre les services mais aussi avec les collègues. La loi qui a été présentée précédemment est également présente dans l'analyse, qui reprend l'avis des assistants sociaux, l'impact de la loi sur leurs pratiques professionnelles et la communication sur le sujet. La dernière partie reprend le volet Ressources humaines, analysant la prise en compte de l'identité professionnelle au sein du CPAS de Charleroi par le biais des descriptions de fonction, du recrutement, des formations et des évaluations. L'intérêt de cette prise en compte sera également abordé, ainsi que la satisfaction et les attentes des travailleurs envers le service RH.

MÉTHODOLOGIE

Le présent mémoire repose sur une méthodologie de type déductive, la partie empirique se nourrissant d'une démarche qualitative.

Je suis donc partie d'une question de départ présentée dans les premiers points de ce mémoire, sur laquelle j'ai élaboré une partie théorique permettant de pouvoir y répondre et m'ayant permis d'élaborer diverses hypothèses également présentées au début de ce travail.

Afin de vérifier mes hypothèses et de récolter l'avis ainsi que le ressenti des travailleurs sociaux, j'ai effectué 19 entretiens semi-directifs avec des assistants sociaux travaillant au sein

du CPAS de Charleroi. J'ai choisi de recueillir leur avis via des entretiens car le but ici est d'analyser le sens qu'ils donnent à leur métier.

Afin d'élaborer mon échantillon, je me suis basée sur un tableau statistique composé par le service des Ressources humaines, présentant l'ensemble des assistants sociaux du CPAS de Charleroi et leur répartition dans les différents services. Me basant sur un échantillon volontaire, j'ai ensuite contacté les responsables de service, qui m'ont mis en contact avec les assistants sociaux désirant participer. En accord avec mon promoteur de mémoire, je n'ai pas effectué d'entretiens avec des assistants sociaux de tous les services représentés au sein du CPAS, cela m'aurait porté à un nombre bien trop important.

Le guide d'entretien (ANNEXE 1) a été construit après la lecture de la revue de littérature et des théories sur mon sujet. Il se divise en quatre parties : la présentation de l'assistant social, l'identité professionnelle, la modification de la loi et enfin, le volet Ressources humaines. Il est composé de questions ouvertes principalement, et de questions de relance ou de reformulation en cas de non-compréhension de la question.

Voici le tableau récapitulatif des entretiens et mon raisonnement afin d'élaborer mon échantillon final :

| Direction | Service | Nombre d'AS (%) | Nombre d'entretiens |
|---------------------------------|---|-----------------------|---------------------|
| Service Social | Antennes sociales | 109 (+12 admin) (42%) | 8 |
| | Jeunesse | 5 (2%) | 1 |
| | Energie | 5 (2%) | 1 |
| | Hébergement/logement | 4 (1%) | 1 |
| | Urgence Sociale | 9 (3%) | 1 |
| | Accueil, Diversité et intégration sociale | 15 (6%) | 2 |
| | Médiation de dettes | 7 (3%) | 1 |
| Total : 15 | | | |
| Action collective | Espaces citoyens | 14 (5%) | 2 |
| | Collectif Bilan | 5 (2%) | 1 |
| | Orientation | | |
| | Passage 45 | 16 (6%) | 2 |
| | Economie sociale | 5 (2%) | 1 |
| Total : 6 | | | |
| Ainés et Familles | Service d'Aide et Soins à Domicile | 20 (8%) | 2 |
| | Maisons de repos et de soins | 15 (6%) | 2 |
| Total : 4 | | | |
| Prévention et assuétudes | Service santé mentale | 8 (3%) | 1 |
| Total : 1 | | | |
| TOTAL ENTRETIENS : 26 | | | |

Le pourcentage représente la proportion des assistants sociaux dans le service au vu du nombre total d'assistants sociaux au sein du CPAS. Je m'étais basée premièrement sur un échantillon d'environ 26 personnes, et j'ai donc suivi le même raisonnement sur base des pourcentages pour l'élaborer afin qu'il soit au mieux représentatif.

Des désistements et des ajouts d'entretiens ont été opérés aux aléas des contacts avec les services concernés. Voici une présentation de l'ensemble de mes entretiens finaux :

| N° | Direction | Service | Sexe | Age | Ancienneté (années) |
|----|--------------------------------|--|------|-----|------------------------|
| 1 | Service Social | Antenne sociale | F | 52 | 30 |
| 2 | Service Social | Antenne sociale | F | 39 | 15 |
| 3 | Service Social | Antenne sociale | H | 35 | 6,5 |
| 4 | Service Social | Antenne sociale | F | 28 | 7 |
| 5 | Service Social | Antenne sociale | F | 27 | 9 |
| 6 | Service Social | Antenne sociale | H | 47 | 8 |
| 7 | Service Social | Service jeunesse | F | 43 | 9 |
| 8 | Service Social | Accueil, Diversité et Intégration sociale | F | 45 | 5 |
| 9 | Service Social | Accueil, Diversité et Intégration sociale | F | 24 | 10 mois |
| 10 | Service Social | Médiation de dettes | F | 27 | 5 |
| 11 | Action Collective | Espaces citoyens | F | 44 | 23 |
| 12 | Action Collective | Collectif Bilan Orientation | H | 35 | 10 |
| 13 | Action Collective | Passage 45 | F | 43 | 19 |
| 14 | Action Collective | Economie Sociale | H | 35 | 8 |
| 15 | Action Collective | Economie Sociale | F | 50 | 27 |
| 16 | Ainés & Familles | Service d'Aide et Soins à Domicile | F | 29 | 7 |
| 17 | Ainés & Familles | Maisons de repos et de soins | F | 46 | 22 |
| 18 | Ainés & Familles | Maisons de repos et de soins | F | 50 | 30 |
| 19 | Prévention et Santé mentale | Prévention et assuétudes (Carolo Rue) | F | 30 | 3.5 |

Mon échantillon final se compose donc de 15 femmes et de 4 hommes, la moyenne d'âge étant de 38,36 ans et la moyenne d'ancienneté étant de 13 ans (11 travailleurs de l'échantillon ont moins de dix ans d'ancienneté).

Afin d'analyser les données recueillies durant les entretiens, j'ai effectué une analyse de contenu par le biais d'une grille d'analyse (ANNEXE 2) reprenant les items pertinents à analyser dans le cadre de ce travail et des concepts abordés. J'ai ensuite repris dans un document d'analyse personnel les différentes réponses données et le nombre de fois que chaque réponse a été donnée afin de faciliter l'analyse. Ces données seront donc présentées ci-après.

Avec l'accord des personnes rencontrées, les entretiens ont été enregistrés afin de pouvoir les résumer et d'en tirer les verbatims, extraits mot-à-mot pertinents au vu du sujet. Les résumés de ces entretiens se trouvent en Annexe 3.

PRÉSENTATION DU CONTEXTE – LE CPAS DE CHARLEROI

Tout CPAS est régi par la loi du 8 juillet 1976, la loi organique des centres publics d'action sociale. Cette loi expose le principe général suivi par les CPAS :

« Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine. » (Loi organique du 8 juillet 1976, article. 1^{er})

Le site Internet du CPAS de Charleroi présente ses missions de manière synthétique. En voici les grandes lignes :

- Informer le public sur les formes d'aide octroyées ;
- Faire valoir les droits des usagers et effectuer les démarches dans ce sens ;
- Assurer une aide psycho-sociale, morale et éducative ;
- Accorder l'aide matérielle nécessaire aux usagers, de manière adaptée (dont le revenu d'intégration) ;
- Créer et gérer des établissements d'aide sociale, curative ou préventive (possibilité de le faire) ;
- Procurer un emploi à un citoyen devant justifier d'une certaine période de travail auprès d'un autre organisme (être employeur ou trouver un employeur) ;
- Effectuer toutes les tâches confiées par la commune en ce qui concerne les matières d'aide sociale.

Il présente également les instances de décision du CPAS, à savoir le Conseil de l'action sociale et le Bureau permanent.

Au sein du CPAS de Charleroi plus spécifiquement, les secteurs de l'aide sociale sont répartis en directions : Service Social, Direction de l'Action Collective, Direction Aînés-Familles et Direction Prévention et Santé Mentale. Ces directions sont elles-mêmes subdivisées en services. Ce CPAS possède également des services généraux (dont le service des Ressources Humaines, de la communication...).

VOLET 5 : RÉSULTATS ET ANALYSE

INTRODUCTION

Cette partie présente les résultats et l'analyse de ceux-ci au regard de ce qui a été expliqué dans la partie théorique, afin de voir si les assistants sociaux rejoignent ce qui ressort de la littérature, dans un premier temps, sur l'identité professionnelle. Viendra ensuite une analyse de l'impact de la modification de la loi sur le secret professionnelle, et enfin l'analyse de la prise en compte de l'identité professionnelle au sein des Ressources humaines, avec une analyse des entretiens sur ce point mais également de documents provenant du service des RH. Des liens seront fait tout au long de cette partie avec la théorie.

1. L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE SELON LES ASSISTANTS SOCIAUX

1.1. LES COMPOSANTES DE L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE POUR EUX

Qu'est-ce qui est au cœur du métier des assistants sociaux et qu'est-ce qui est important, selon eux ?

Les différentes visions de l'identité professionnelle par les assistants sociaux avec qui j'ai pu effectuer des entretiens sont reprises dans ce point. Une comparaison sera faite avec ce qui ressort de la littérature.

Les réponses des assistants sociaux varient beaucoup, et donc pour une facilité de lecture des résultats de cette partie, j'ai regroupé les différentes réponses en 5 catégories : les composantes de l'identité professionnelle selon la littérature, le comportement, les

compétences, la vision et les objectifs, ainsi que les composantes du travail. De manière générale, les professionnels ont donné plusieurs items de réponse pour cette question.

En ce qui concerne les composantes de l'identité professionnelle selon la littérature, tous les éléments présentés précédemment dans la partie de l'identité professionnelle ont été cités par les assistants sociaux de mon échantillon. Les valeurs ont été citées 7 fois (dont deux personnes qui ont abordé les valeurs tant personnelles, professionnelles et institutionnelles), vient ensuite la méthodologie (6 fois, dont deux fois l'empathie), la déontologie (3 fois), le secret professionnel (2 fois) et l'éthique citée une fois.

Des composantes relevant du comportement sont également abordées et diversifiées, sont cités le plus souvent le respect (4 fois), recevoir les usagers de manière correcte (3 fois) et l'écoute (2 fois). Les autres éléments de cette catégorie (la bienveillance, l'investissement, le don de soi, le fait de déterminer sa position professionnelle et d'aimer les gens) ont été cités une fois.

Des composantes qu'on peut regrouper sous le terme de compétences (et non citées sous le terme de compétence par les assistants sociaux) ont également été citées mais tous les éléments regroupés sous cette catégorie n'ont été donnés qu'une fois : la polyvalence, l'accompagnement, le fait de déterminer le problème, donner la bonne information, gérer un réseau, la composante administrative, assurer le suivi, l'adaptation, l'autonomie et le rôle de contrôle.

La catégorie relevant des objectifs, missions et de la vision du travail ne contient que des éléments cités une seule fois, à l'exception de l'item « répondre à la demande » (2 fois). Les autres items sont : rendre la vie de l'utilisateur meilleure, le militantisme, la recherche du bien-être, le fait d'être un acteur de changement, la fonction/rôle/missions et le soutien des personnes.

La dernière catégorie regroupe les composantes du travail d'assistant social. Les items les plus cités sont la relation de confiance et les réglementations (à raison de 3 fois). Le cadre a été cité par deux assistants sociaux, et le côté social par un seul.

On peut voir que pour les professionnels, il y a de nombreux éléments au cœur de leur métier, et que les réponses de ceux que j'ai pu rencontrer sont très diverses et tournent autour de nombreux éléments.

Si on effectue une comparaison avec ce qui ressort de la littérature, on peut voir que les items cités dans cette dernière se retrouvent dans les réponses des assistants sociaux, dont les valeurs et la méthodologie qui sont les réponses les plus données. On peut également remarquer que de nombreux autres éléments de réponse sont au cœur du métier d'assistant social. Dans l'analyse, chaque professionnel a une vision différente de ce qui constitue son identité professionnelle.

On peut donc en conclure qu'il y a une certaine base commune, mais que chaque assistant social voit son travail d'un regard différent et que le cœur du métier peut être différent d'un professionnel à l'autre. Egalement, on peut remarquer que les composantes telles que présentées dans la littérature ne sont pas systématiquement citées par tous les assistants sociaux.

« Je pense que ça va varier et, par rapport aux institutions, et par rapport au service. Je pense qu'il y a plusieurs niveaux, maintenant il y a toujours une base, si on travaille comme AS, c'est parce qu'on a un souci d'aller vers les gens, de les aider » (Femme, Assistante sociale, Antenne sociale, 52 ans)

« C'est difficile à dire, je trouve que déjà, en ayant le même poste et la même fonction, les gens sont totalement différents, et on va accorder vraiment une importance particulière à différentes choses. Le but est certainement commun, comme l'intérêt de la personne, mais je pense qu'on est vraiment différents » (Homme, Assistant social, Antenne sociale, 35 ans)

L'analyse des entretiens permet d'illustrer la multiplicité d'identités professionnelles au sein d'une même profession, travaillant dans la même institution, tout en ayant des finalités communes. Cela rejoint ce qui a été dit dans la revue de la littérature, concernant la multitude d'identités professionnelles pouvant exister au sein d'une même profession. Cette différence est également présente par rapport aux services et aux collègues.

1.2. DIFFÉRENCES ENTRE SERVICES ET AVEC LES COLLÈGUES

Il a été expliqué dans le point précédent que l'identité professionnelle peut varier d'un travailleur à l'autre. Les réponses à la question suivante permettent d'ajouter du contenu et des éléments de réponse à ce point : « *Percevez-vous une différence entre votre vision de l'identité professionnelle et celle de vos collègues ? Si oui, laquelle ?* ».

Parmi mon échantillon, onze personnes ont répondu que leur vision était différente de celle de leurs collègues (5 personnes ont répondu que les visions de leurs collègues ressemblaient aux leurs, une personne était mitigée et deux personnes n'ont pas répondu à cette question).

Parmi ces onze travailleurs, quatre pensent que c'était propre à chacun, trois autres expliquent que d'un point de vue générationnel, les travailleurs les plus jeunes et les plus âgés sont moins souples avec la population et qu'ils s'investissent moins dans les situations.

« J'ai envie de dire c'est vraiment personnel en fait. Générationnel, il y en a. Mais je pense que c'est vraiment principalement personnel avant tout » (Femme, Assistante sociale, Antenne sociale, 27 ans)

« Je dirais que les plus jeunes collègues, même s'il y a des exceptions, je trouve qu'elles ont moins tendance à s'investir loin dans une situation » (Femme, Assistante sociale, Service Accueil et Hébergement des aînés, 46 ans)

Cette constatation va à l'encontre de ce qui a pu être abordé dans la littérature concernant le fait que les plus anciens s'investiraient plus professionnellement que les plus jeunes.

Il peut également y avoir des différences de conception de l'identité professionnelle, de la vision du travail social en fonction du service dans lequel travaille l'assistant social. Une grande majorité des assistants sociaux que j'ai rencontrés vont dans ce sens (à l'exception de 3 personnes : une n'a pas répondu, une explique que c'était difficile de comparer et la dernière que ce n'est pas forcément différent). Les raisons principales données par les professionnels se réfèrent à la notion de contrôle qui est différente (4 fois), à la philosophie ou la vision du travail social propre au service (3 fois) et au public différent, induisant des problématiques différentes (3 fois).

« *On a des particularités, liées à notre service. On n'est pas du tout dans le contrôle, on est dans l'accompagnement* » (Femme, Assistante sociale, Service Jeunesse, 43 ans)

« *Je pense que les philosophies sont orientées en fonction du service dans lequel on travaille* » (Homme, Assistant social, Antenne sociale, 35 ans)

« *[En abordant la différence avec d'autres services] Je pense que oui, rien qu'avec notre population, elle est totalement différente puisque plus précarisée que les autres. C'est vraiment difficile à dire, parce que je pense qu'avec notre population, nous sommes beaucoup plus dans le contrôle, qu'on ne trouve pas dans les antennes. On a un contrôle plus régulier* » (Femme, Assistante sociale, Service Accueil, Diversité et Intégration Sociale, 45 ans)

La notion d'argent a également été citée par deux personnes :

« *On a une approche du stagiaire complètement différente qu'ils ont en antenne sociale. Ce que j'aime dans mon travail, c'est que la relation avec l'utilisateur n'est pas biaisée par un jeu d'argent comme en antenne sociale par exemple* » (Homme, Assistant social, Economie sociale, 35 ans)

« *On a une difficulté en antenne sociale, c'est le rapport à l'argent. Et je pense que ça fausse les relations* » (Homme, Assistant social, Antenne sociale, 47 ans)

Nous avons ici les dires des deux assistants sociaux ayant abordé cette notion, l'un travaillant dans une antenne sociale (ou la notion d'argent est au cœur de leur travail étant donné qu'une grande partie de ce dernier tourne autour du revenu d'intégration) et l'autre travaillant dans un service de l'Action Collective (la relation d'argent ne s'y trouve pas, et ils sont en contact plus régulier avec les usagers). On voit donc que la relation avec l'utilisateur (qui est au cœur du métier pour trois interviewés sur les 19) peut être différente en fonction du service et de son rapport à l'argent. Selon moi, cela est important dans la sélection des travailleurs lors des processus de recrutement, car il y a nécessité que la vision du travail social du candidat, de sa relation avec l'utilisateur, soit en cohérence avec le poste qui sera occupé. Cela pour une question de bien-être et d'adéquation entre le poste et le travailleur. La vision de l'accompagnement social est une question posée lors des entretiens de recrutement (j'ai pu assister à deux sessions de recrutement, l'un pour des assistants sociaux, et l'un pour des éducateurs, et c'est une question qui a été abordée).

1.3. DIFFÉRENCES DANS LA CONSTRUCTION DE L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE

Comme expliqué dans la partie théorique, la formation professionnelle a un rôle important dans la construction de l'identité professionnelle et dans la socialisation, mais l'entreprise, le métier et le groupe de travail possèdent également ces rôles.

En prenant premièrement la formation et une éventuelle différence avec ce qui a été appris durant les études, 13 personnes de mon échantillon ont déclaré avoir vu une différence avec ce qu'ils ont appris durant leur formation (contrairement à deux personnes qui n'en ont pas vu, une personne qui a un avis mitigé et trois personnes n'ayant pas répondu). La raison principale de cette différence est, selon les professionnels (six personnes), que c'est réellement l'institution et le terrain professionnel qui font la pratique.

« Le travail de terrain et ce que tu apprends à l'école, il y a un monde de différence. Ta boîte à outils elle te dit que tu dois fonctionner comme ça, mais si tu fonctionnes comme ça, tu vas essayer de suivre l'école mais ça ne va pas fonctionner » (Femme, Assistante sociale, Service Accueil, Diversité et Intégration Sociale, 24 ans)

« Oui, on avait des cours de déonto, mais c'est la pratique qui nous fait prendre conscience du secret professionnel et tout ce qui tourne autour. Sans doute que j'applique ce que j'ai appris en formation, mais c'est la pratique qui fait beaucoup » (Femme, Assistante sociale, Service Jeunesse, 43 ans)

On peut voir avec l'analyse des entretiens que la formation initiale fournit bien les techniques, les valeurs nécessaires (citée comme une boîte à outil dans le premier extrait) comme expliqué dans le point théorique sur la construction de l'identité professionnelle. Mais l'organisation, l'expérience professionnelle sont différentes de ce qui est appris durant la formation initiale. On voit donc que le métier joue un véritable rôle dans la construction de l'identité professionnelle en complément de la formation, parallèle identique avec ce qui ressort de la littérature sur ce point.

« L'immigration est un secteur qui change tout le temps, et quand on arrive on passe par une période d'écolage, qu'on fait avec un plus ancien. Du coup, on s'inspire de ce plus ancien. Et comme tous ceux qui ont le plus d'expérience, ils ont

tous sensiblement la même manière de fonctionner » (Femme, Assistante sociale, Service Accueil, Diversité et Intégration Sociale, 24 ans)

On voit également ici la socialisation par le groupe d'appartenance, c'est par ce dernier que le travailleur apprend (via l'écolage par exemple, comme illustré dans l'extrait ci-dessus).

« Je dirais que l'identité professionnelle s'oriente sur différents niveaux. Il y a l'identité professionnelle légale, celle qu'on a appris à l'école, et celle qu'on se construit au fur et à mesure de notre travail. Il y a aussi celle par rapport à l'institution, je pense qu'un travailleur social au sein d'un CPAS ne se définira pas de la même manière qu'un travailleur social d'une ASBL ou quoi. Je pense que notre identité se construit au fur et à mesure de notre pratique professionnelle et va dépendre de l'expérience, de nos valeurs » (Femme, Assistante sociale, Antenne sociale, 52 ans)

Tout comme il est expliqué dans la littérature, on peut voir que la construction de l'identité professionnelle est bien un processus continu, qui n'est pas figé, et qui dépend bien de l'environnement. Deux personnes de mon échantillon ont mentionné le fait qu'il y a une constante évolution, de la formation continue durant tout leur parcours professionnel. Une autre personne a expliqué que les valeurs peuvent changer au fur et à mesure, comme ce fut le cas pour elle.

On peut donc apercevoir ici l'importance de l'organisation dans ce processus de construction. En effet, les travailleurs affinent leurs connaissances sur le terrain, en fonction des particularités de leur fonction et de l'organisation dans laquelle ils exercent. Selon moi, l'institution se doit de prendre ce rôle en considération et de mettre en place un environnement adéquat pour que la construction de l'identité professionnelle, sa maturation, se passe au mieux.

Une dernière question qu'on peut se poser ici est la suivante : les assistants sociaux se sentent-ils attachés à une communauté professionnelle ? Pour rappel, la littérature préconisait que la profession forme une communauté (Dubar, 2000) et que les travailleurs avaient un sentiment d'appartenance au métier (Fray & Picouveau, 2010).

Les avis au sein de mon échantillon sont partagés sur ce point. Sept assistants sociaux se sentent attachés à une communauté professionnelle, à contrario de sept personnes qui n'ont pas ce sentiment. Un professionnel explique que ce sentiment est de moins en moins présent pour lui, un autre ne se positionne pas et les trois derniers n'ont pas répondu.

« Je me rends compte qu'on a une idée commune, c'est quand je rencontre des AS en formation, que je ne connais pas, et avec qui on échange d'autres façons de faire... Mais on a le même but » (Femme, Assistante sociale, Service d'aide et Soins à Domicile, 29 ans)

Parmi ceux qui se sentent attachés à une communauté professionnelle, une personne dit que c'est le cas uniquement si l'assistant social a la même conception du travail social qu'elle ou un travail similaire, deux autres personnes ont ce sentiment, mais à un niveau plus restreint, celui du CPAS. Trois personnes ayant répondu qu'elles ne se sentaient pas appartenir à une communauté professionnelle vont dans un sens similaire en expliquant qu'ils se sentent plus attachés à une communauté au niveau de leur service, une autre se sent également attachée à une communauté au sein du CPAS :

« [En parlant d'une journée spéciale au sein du CPAS] Je suis sortie de là en me disant qu'on est une famille. Ça relance une certaine solidarité, des valeurs communes, des manières de faire où on se rejoint un peu » (Femme, Assistante sociale, Antenne sociale, 28 ans)

« Je me sens dans la communauté des gens avec qui je travaille car on rencontre les mêmes difficultés. Moi, je me sens appartenir à la communauté de l'ADIS, que ça soit aussi bien un AS qu'un agent administratif, ou qu'une technicienne de surface » (Femme, Assistante sociale, Service Accueil, Diversité et Intégration Sociale, 24 ans)

Parmi ceux qui ne se sentent pas attachés à cette communauté professionnelle, deux assistants sociaux nuancent, l'un expliquant qu'il est attaché aux valeurs fortes de la profession, l'autre disant qu'il défend les causes qui l'intéressent.

« Quand il faut mener un combat pour nous en tant qu'AS, oui je le fais parce qu'il y a des choses qui ne sont pas justes... Mais ce n'est pas ce besoin de dire « je le fais parce que je suis AS » non je le fais parce que j'ai envie de le faire » (Homme, Assistant social, Antenne sociale, 47 ans)

On peut donc constater que le sentiment d'appartenance est mitigé, et peut même se trouver à un niveau plus restreint, de l'institution ou de l'équipe de travail, voir du service. Le sentiment d'appartenance au sein du CPAS peut démontrer une sorte d'engagement affectif

envers l'institution, qui pour rappel peut être influencé par la congruence de valeurs entre celles du travailleur et celles de l'organisation.

2. IMPACTS DE LA LOI DU 17 MAI 2017 MODIFIANT LE CODE D'INSTRUCTION CRIMINELLE

On a pu voir dans la partie théorique qu'une déshumanisation du travail social peut se produire si des protocoles d'intervention contraires aux valeurs de la profession sont mis en application.

Les sous-points suivants reprendront l'avis des assistants sociaux que j'ai rencontrés, la communication perçue et l'impact de la loi sur leurs pratiques professionnelles.

2.1. VÉCU PAR RAPPORT À LA MODIFICATION DE CETTE LOI

Il a été vu précédemment que les travailleurs sociaux portent une responsabilité envers quatre acteurs de la société, et que le travail social est traversé par un double intérêt : l'individuel et le collectif. Cet enjeu d'intérêts privés et collectifs se retrouve dans le cas de la modification de la loi qui nous occupe et dans les avis des professionnels sur la question.

Quel est l'avis des assistants sociaux sur la modification de la loi sur le secret professionnel, présenté précédemment ?

Treize personnes de mon échantillon connaissaient le contenu de la modification de la loi, quatre personnes en connaissaient vaguement le contenu, et deux ne le connaissaient pas.

Leur avis est plutôt d'ordre mitigé (huit assistants sociaux ont un avis mitigé et six autres sont contre. A l'opposé, quatre professionnels sont pour la modification de la loi, et une autre n'a pas d'avis). Deux professionnels estiment que cette nouvelle disposition peut s'avérer dangereuse :

« *C'est compliqué... Selon moi, tout est une question de nuance. Est-ce que je dois me taire ? Je n'ai pas vraiment d'avis, je pense que je fonctionnerais plutôt au cas par cas. A partir du moment que ça peut faire avancer la personne, ou le bien-être... Je suis mitigée. Il y a des arguments pour et contre. On ne doit pas non plus devenir les espions de... Mais en tant que citoyen, c'est compliqué* » (Femme, Assistante sociale, Antenne sociale, 27 ans)

« *Je ne voyais pas d'un bon œil que l'assistant social doive aller divulguer, maintenant il y l'aspect humain, la citoyenneté qui est là. Si j'avais un doute sur mon voisin, est-ce que je n'irais pas le dire ?* » (Femme, Assistante sociale, Antenne sociale, 39 ans)

Les avis mitigés tournent autour de la sécurité de la population, mais aussi la nécessité de faire la part des choses.

« *Dénoncer... On n'est pas un service de police... Ça n'a rien à voir avec notre rôle à nous* » (Femme, Assistante sociale, Antenne sociale, 52 ans)

« *Je ne pense pas que ça ait beaucoup à voir avec ce qu'on fait ici. La dénonciation et la suspicion, c'est toujours dangereux. Nous on n'est pas formés ni informés pour ça... On est assez dans le contrôle comme ça que de commencer avec un type de contrôle supplémentaire* » (Homme, Assistant social, Antenne sociale, 35 ans)

On voit que le fait de ne pas « être un service de police » est également déclaré par quelques assistants sociaux, et une comparaison est faite avec le rôle des assistants sociaux qui est différent du rôle de « police » tel qu'ils perçoivent cette nouvelle disposition. On peut donc voir que cette dernière peut aller à l'encontre du rôle réel exercé par les professionnels, il peut donc y avoir une contradiction.

Outre cette contradiction de rôle, trois avis intéressants dans le contexte de ce mémoire vont dans ce sens :

« *C'est vraiment enlever une partie de l'identité de notre travail pour moi* » (Femme, Assistante sociale, Service Accueil, Diversité et Intégration Sociale, 45 ans)

« *Ça va à l'encontre de tout ce qu'on a appris jusque-là. Ça serait complètement détruire tout ça* » (Femme, Assistante sociale, Service médiation de dettes, 27 ans)

« Cette loi est basée sur l'émotion, la peur générale. En tant qu'assistant social, on doit être objectif. Et là, on doit se baser sur une émotion, une émotion, c'est subjectif » (Homme, Assistant social, Collectif Bilan Orientation, 35 ans)

La première assistante sociale expliquait que la disposition enlève un espace de parole pour l'utilisateur, parole qui est cependant au cœur de leur métier. On peut donc constater ici un exemple de loi pouvant affecter l'identité professionnelle de certains travailleurs et être à l'opposé de ce qu'ils pensent être le travail social, de ce qu'ils ont appris durant leurs études et leur expérience professionnelle. Le positionnement demandé peut donc être différent, comme l'illustre le troisième extrait qui explique que c'est contraire à leur fonctionnement.

On voit donc un exemple de loi pouvant aller à l'encontre de la vision des travailleurs sociaux à propos de leur travail, une réglementation leur « imposant » un rôle différent du leur, du moins différent de leur rôle tel qu'ils le perçoivent.

2.2. IMPACTS SUR LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Dans quelle mesure la modification de cette loi a-t-elle impacté le quotidien des assistants sociaux et leur pratique professionnelle ?

« [En parlant du terrorisme] C'est un phénomène auquel on n'est pas vraiment confrontés » (Femme, Assistante sociale, Service Accueil et Hébergement des aînés, 46 ans)

La majorité des assistants sociaux que j'ai rencontrés ont déclaré que la mise en application de cette loi ne les a pas impactés dans leur quotidien professionnel et que cela ne les concerne pas dans leur travail. En effet, 14 personnes ont donné cette réponse, contre quatre déclarant être concernés par la loi (une personne est mitigée dans son positionnement). Les extraits suivants vont illustrer les différentes raisons pour lesquelles certains travailleurs ne se sentent pas concernés :

« Moi je pense... Réellement, notre travail au quotidien, je ne sais pas si les infos qu'on a seraient vraiment intéressantes. Je ne me suis pas sentie concernée, car j'ai eu l'impression qu'on avait rien de concret dans les faits. Et s'il y avait quelque

chose, ça serait déjà discuté en équipe, mais pas forcément dans la collaboration avec les services de police » (Femme, Assistante sociale, Antenne sociale, 28 ans)

« On ne se sent pas directement impactés par cette législation, puisque ce n'est pas notre public cible » (Femme, Assistante sociale, Service jeunesse, 43 ans)

On peut voir que les assistants sociaux peuvent ne pas se sentir concernés en raison de leur public cible et du fait que les informations qui leur sont données ne leur paraissent pas intéressantes au vu de la problématique. Si la situation se présentait, sept personnes de mon échantillon ont déclaré qu'ils s'en réfèreraient à leur supérieur hiérarchique.

Cependant, on peut remarquer que presque un cinquième de mon échantillon (soit quatre assistants sociaux sur les dix-neuf) estime être concerné par la mise en application de cette modification. Deux assistants sociaux expliquent qu'ils peuvent tous être impactés et devoir faire face à une situation exigeant de se référer à cette modification de la loi. Par exemple, deux professionnels de mon échantillon ont déjà fait face à une situation qui leur a causé un doute sur la question (deux personnes provenant de deux services différents, l'un travaillant en antenne sociale et l'autre au Passage 45).

« Disons qu'on brasse énormément de gens, tout type de population, que ça soit étrangère etc. Oui, je pense qu'on pourrait être impactés, car ça pourrait nous arriver un jour » (Femme, Assistante sociale, Antenne sociale, 27 ans)

« On est tous concernés, il n'y a pas que les AS d'antenne » (Femme, Assistante sociale, Passage 45, 43 ans)

Bien que d'apparence, la loi semblerait ne pas les impacter, on peut constater que ce n'est pas le cas pour tous les travailleurs sociaux, certains se sentent concernés. D'où l'intérêt de voir quelle a été la communication sur le sujet et surtout, la perception de cette communication par les travailleurs.

2.3. ACTIONS OPÉRÉES PAR LE CPAS

En ce qui concerne la communication sur le sujet, le CPAS de Charleroi a fourni une note de service reprenant les informations de la loi. Mais quelle est la perception de la communication sur le sujet au sein de mon échantillon ?

Seulement six personnes se souviennent avoir reçu de la communication sur le sujet (dont deux qui m'ont montré un exemplaire de la note de service fournie). Un tiers de mon échantillon (soit six personnes) déclare ne pas se souvenir d'une communication sur le sujet, et quatre personnes disent ne pas en avoir vu. Une personne n'a pas répondu à cette question, une autre déclare avoir vu passer une formation sur le sujet, et enfin la dernière personne dit ne pas en avoir vu beaucoup.

« On n'a pas eu de note de service, pas que je me souviens, on est tellement noyés sous les mails. D'ailleurs, nous, on ne connaît même pas la position institutionnelle » (Femme, Assistante sociale, Service Accueil, Diversité et Intégration Sociale, 45 ans)

Quelle explication donner au fait que 10 personnes (soit 52% de mon échantillon) déclarent ne pas avoir eu de communication ou ne pas s'en souvenir ? Trois personnes expliquent qu'ils reçoivent beaucoup de mails, utilisant des termes comme *« noyés sous les mails »* et qu'ils doivent *« filtrer »* ce qu'ils reçoivent.

Les assistants sociaux ont-ils énoncé un besoin de plus de communication sur le sujet ? Parmi les personnes n'ayant pas perçu (ou ne pensant pas avoir perçu) de communication sur la modification de la loi, neuf personnes ont répondu positivement quand je leur avais demandé si plus de communication aurait été nécessaire.

« [en évoquant une envie de plus de communication sur le sujet] C'est une chose en plus sur laquelle on doit être attentifs » (Femme, Assistante sociale, Antenne sociale, 39 ans)

« *[En abordant le besoin de communication sur ce point] Je pense que oui, parce qu'il y a cette espèce de flou... Et donc, une position claire...* » (Homme, Assistant social, Antenne sociale, 47 ans)

Outre les raisons dans ces extraits d'entretiens, il y a également le fait qu'ils sont susceptibles d'être concernés par le sujet (raison donnée par quatre professionnels), que c'est utile pour avoir l'information et pour connaître la position institutionnelle sur la question (pour rappel, un des assistants sociaux m'a mentionné connaître la position de l'institution).

Il me semble important que la communication passe bien sur ce sujet, car les travailleurs sociaux pourraient être impactés à n'importe quel moment. Bien que les travailleurs se réfèrent à leur supérieur hiérarchique, la connaissance de la loi et de la procédure permet de gagner du temps dans ce genre de situation qui peut être délicate. Le fait d'avoir pu avoir connaissance véritablement du contenu est important. Il est interpellant de constater que tant de travailleurs ne se souviennent pas de la communication sur le sujet ou n'en ai pas reçu. En tant que future professionnelle, je pense que l'organisation exerce un rôle d'information de ses travailleurs, et doit s'assurer que la communication s'effectue bien et de manière efficace. Cela n'est bien évidemment qu'un exemple concernant une seule loi, mais durant mes entretiens, la question sur la communication des changements de loi de manière générale a été abordée, et presque un tiers de l'échantillon (soit 5 professionnels) a déclaré que la communication n'était pas suffisante de manière globale (à contrario de huit qui sont d'avis positif, et de six personnes n'ayant pas répondu, ainsi qu'un peut-être). Les raisons données sont : l'information ne passe pas systématiquement, l'information n'est pas toujours complète, le mail peut se perdre ou être trop long (beaucoup d'informations et les travailleurs ne lisent pas systématiquement toute l'information).

3. ETAT DES LIEUX DE LA PRISE EN COMPTE DE L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE PAR LES RESSOURCES HUMAINES AU SEIN DU CPAS DE CHARLEROI

Cette partie a pour but d'analyser le volet des Ressources humaines au sein du CPAS de Charleroi sous l'angle de l'identité professionnelle, de présenter l'état des lieux de la question,

c'est-à-dire de présenter dans quelle mesure cette dernière est prise en compte dans les étapes d'élaboration de description de fonction, de recrutement, de formation et d'évaluation. Les éléments d'analyse présentés ici sont repris de documents officiels du CPAS (mais non diffusables) ainsi que de communications personnelles avec différents employés des Ressources humaines.

3.1. PRISE EN COMPTE DANS L'ÉLABORATION DE LA DESCRIPTION DE FONCTION

Afin de voir si les composantes de l'identité professionnelle sont prises en considération dans l'élaboration des descriptions de fonction des assistants sociaux du CPAS de Charleroi, je me suis basée sur une analyse de plusieurs descriptions de fonction rédigées par le service des Ressources humaines ainsi que du référentiel de compétence utilisé par ce dernier. Je vais relever ici si les éléments de l'identité professionnelle présentés précédemment se retrouvent dans ces documents, à savoir l'éthique (valeurs), la déontologie, le secret professionnel et les méthodologies (connaissances et compétences comprises).

Au sein du référentiel de compétence, les compétences sont réparties entre deux grandes catégories : les compétences techniques et les compétences organisationnelles, elles-mêmes subdivisées en domaines, les compétences étant la sous-division de ces derniers. Les compétences sont évaluées sur quatre degrés : notions, application, maîtrise et expertise (un résumé de ce qui est attendu à chaque degré est inclus).

L'analyse de ce référentiel montre que les connaissances (concernant la législation) et la visée de l'autonomie de l'utilisateur (valeurs) sont retrouvées dans les compétences techniques. Les compétences organisationnelles reprennent l'accompagnement, le respect, le secret professionnel (confidentialité des informations), la déontologie, l'éthique (ces trois derniers points se trouvant sous la même compétence relevant de la fiabilité).

En ce qui concerne les descriptions de fonction, j'ai pu en analyser 20, concernant donc des postes d'assistant social dans différents services du CPAS (dont 7 postes dans le même service mais avec des tâches distinctes). Il est à savoir que le service RH utilise un canevas prédéfini pour toutes ses descriptions de fonction, constitué de six items différents : la raison

d'être de la fonction, les activités, le positionnement/autonomie/responsabilités de la fonction, l'équipement et le matériel utilisés au quotidien, les risques spécifiques liés à l'emploi et enfin les compétences. Durant le processus d'élaboration de ces descriptions de fonction, le service RH travaille en collaboration avec les supérieurs hiérarchiques des postes concernés. Dans l'analyse effectuée, la partie « compétences » est celle qui est la plus intéressante. Il est également à savoir que le référentiel de compétence analysé ici a été utilisé pour neuf des vingt descriptions de fonction auxquelles j'ai obtenu l'accès (les onze autres descriptions de fonction ayant été rédigées avant l'introduction de ce nouveau référentiel de compétence et non actualisées depuis lors). J'effectuerai une distinction dans l'analyse entre ces deux types de descriptions de fonction.

Concernant les descriptions de fonction sous l'ancienne version, j'ai donc pu en analyser onze (les compétences étant réparties en trois grandes catégories : compétences et activités spécifiques métier, compétences et activités techniques générales, et compétences et activités organisationnelles). L'analyse montre que toutes les descriptions de fonction contiennent le secret professionnel, la méthodologie (l'intervention sociale dans toutes les descriptions de fonction, la législation se trouve dans 10 d'entre elles et l'empathie dans deux descriptions de fonction), la déontologie et l'éthique (sous l'aspect des valeurs : la visée de l'autonomie de la personne est présente dans toutes les descriptions de fonction, la cohésion sociale ainsi que le respect des limites professionnelles sont chacune présentes dans une seule).

Concernant les descriptions de fonction utilisant le référentiel de compétence, les 9 que j'ai pu analyser abordent certains points de l'identité professionnelle. Les éléments se trouvant dans toutes les descriptions de fonctions sont la méthodologie (la connaissance des législations, l'empathie, et l'intervention sociale (mettre en œuvre des moyens) s'y trouvent dans toutes, l'expertise dans deux), la déontologie (respect des règles et des limites professionnelles) et l'éthique (dont le respect). Seule la composante « secret professionnel » ne se trouve que dans deux descriptions de fonction.

On peut constater de premier abord que toutes les descriptions de fonction ne sont pas actualisées (cela se faisant quand le besoin se fait sentir au sein du service) et qu'il y a des différences entre les deux versions en ce qui concerne les composantes de l'identité professionnelle. Sur ce point, il existe aussi des différences au sein d'une même version comme on a pu le constater. En reprenant l'analyse des descriptions de fonction sous l'ancienne version, les grandes composantes s'y trouvent toutes, malgré que des « sous-composantes » (comme la

législation ou l'empathie) ne s'y trouvent pas systématiquement. C'est également le cas des nouvelles versions, qui ne contiennent qu'à deux reprises le secret professionnel par exemple.

Etant donné que les composantes de l'identité professionnelle sont communes à toute la profession comme on a pu le voir dans la partie théorique, il semblerait logique selon moi que ces éléments se trouvent donc dans toutes les descriptions de fonction, même si les tâches des professionnels diffèrent, car il y a toujours une base commune. De plus, les descriptions de fonction sont utilisées durant les évaluations, d'où un intérêt supplémentaire que cette base commune s'y retrouve afin de pouvoir être évalué systématiquement.

3.2. PRISE EN COMPTE DANS LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT

Afin de voir si les composantes de l'identité professionnelle sont prises en compte dans le processus de recrutement, il me semble important d'en présenter tout d'abord le cheminement de manière concise et de présenter une session de recrutement pour assistants sociaux à laquelle j'ai pu assister durant mon stage.

Le statut administratif du CPAS (2012) présente l'ensemble de la procédure qui doit être suivie lors d'un recrutement.

Le Conseil de l'Action sociale communique la décision d'une procédure de recrutement au Bureau permanent, qui s'occupe d'en arrêter les modalités. La cellule recrutement débute par une rencontre avec le service demandeur afin d'établir un profil de fonction pour la publication de l'offre d'emploi reprenant les missions du poste et les critères du profil.

L'avis de recrutement émis reprend un bref descriptif de fonction, les conditions pour être admis, les formalités et le délai de dépôt des candidatures.

Une Commission de sélection est mise sur pied et est composée, au moins, du Secrétaire (ou son représentant), du Directeur des Ressources humaines (ou son représentant), d'un psychologue attaché à la DRH ou le responsable de la Cellule formation, et d'un responsable administratif. La Commission a un rôle d'avis dans la procédure de recrutement d'agents statutaires, et peut être sollicitée dans le cadre du recrutement d'agents contractuels. Elle vérifie également l'adéquation entre les candidatures et les conditions d'admissibilité.

Viennent ensuite les épreuves de recrutement, écrites et orales, dont les modalités sont fixées par le Bureau permanent, et dont les membres du jury sont désignés par ce dernier (un président et des assesseurs maîtrisant les éléments à évaluer chez les candidats). Le jury détermine les thèmes et les questions abordés. La Cellule recrutement du service RH (faisant partie du jury) gère l'organisation des épreuves, de par la convocation, la surveillance des épreuves écrites et la participation aux épreuves orales. Une fois les épreuves passées, le jury s'occupe de la notation des candidats (sur base d'un système arrêté par le Bureau permanent) et la Cellule recrutement rédige le compte-rendu des épreuves. C'est le lauréat de la procédure (avec le score le plus élevé) qui réussit.

Maintenant que la procédure est dépeinte, qu'en est-il des composantes de l'identité professionnelle ? Sont-elles prises en compte durant la procédure et durant les entretiens, pour les assistants sociaux ?

J'ai pu assister à une séance de recrutement d'assistants sociaux (pour antenne sociale principalement) durant mon stage. Celle-ci consistait en une épreuve orale devant un jury composé d'un membre de la Cellule recrutement, du directeur du Service social, et d'un manager d'antenne. Les thèmes abordés tournaient autour de la connaissance des lois, de la gestion de l'agressivité, de la gestion d'une charge importante de travail, d'une situation compliquée rencontrée par le candidat, et ses qualités/points à améliorer.

Quelle analyse en tirer ?

Les entretiens menés dans ce cadre sont des entretiens semi-directifs et comportementaux (Dubois, 2016). Ils sont semi-directifs car les questions posées sont dirigées, mais non dans les réponses attendues. Elles permettent d'approfondir certains points et le candidat est libre dans sa réponse (Dubois, 2016). Ils sont de nature comportementale car, bien que des situations de travail soient abordées, ce sont les candidats qui amènent les situations vécues, de leur choix (Dubois, 2016), le jury posait des questions initiatrices et d'approfondissement quand cela était nécessaire.

Parmi les éléments composant l'identité professionnelle présentés précédemment, la méthodologie est fortement abordée durant l'entretien (dont la connaissance des législations de base du CPAS), les compétences et cheminement de travail sont discutés durant toute la durée de l'entretien. Il est également fait mention de la vision du travail social selon le professionnel. Par contre, en ce qui concerne la session à laquelle j'ai pu assister, le secret professionnel n'a

pas été abordé dans les mises en situation, ainsi que l'éthique ou la déontologie. Il m'a été rapporté par après, par la Cellule recrutement, que ces points sont généralement abordés dans les sessions de recrutement effectuées, mais je n'ai malheureusement pu assister qu'à une seule d'entre elles, cela ne peut donc être un avis généralisable. Il peut arriver que les assistants sociaux passent un test écrit afin de mesurer leurs connaissances. Ce dernier est composé, entre autres, de questions sur la déontologie, l'éthique, ainsi que la connaissance des lois et le secret professionnel. On peut donc remarquer que l'identité professionnelle y est représentée.

3.3. PRISE EN COMPTE DANS LA PLANIFICATION DES FORMATIONS

La Cellule formation élabore chaque année un plan de formation reprenant uniquement les formations collectives. J'ai pu consulter ce plan de formation pour l'année 2018, la responsable de la Cellule formation m'a informé que tous les plans se ressemblent de manière générale. Ce plan de formation se divise en quatre types de formations : les transversales obligatoires (transversales pour tout type de services), les spécifiques obligatoires (spécifiques car sont réservées à certains services), les transversales facultatives et les spécifiques facultatives. Ces sections sont elles-mêmes divisées en fonction des directions ou des services visés. Les grands thèmes sont : la prévention et la protection du travailleur, le management, la communication, la santé physique, la psychologie, l'entretien/hygiène, l'informatique, l'insertion socio-professionnelle, la législation et le bien-être des travailleurs.

Il est à savoir que certaines formations sont organisées par le Service social en lui-même, sans consultation de la Cellule formation. Ces formations portent sur les aspects juridiques (données par une juriste du CPAS de Charleroi) et sur la philosophie du travail social (reprenant la déontologie et l'éthique, données par une manager d'antenne sociale). Ces formations se retrouvent dans le plan de formation mais donc, non initiées par la Cellule formation.

En analysant le plan de formation, je me suis donc concentrée sur celles que les assistants sociaux peuvent suivre. J'ai pu constater que la méthodologie s'y trouve présente à cinq reprises (législation, outils de travail, gestion de l'agressivité des usagers) dans les formations spécifiques obligatoires et transversales facultatives. Une formation spécifique facultative propose également d'aborder le secret professionnel (limites de la fonction et devoir de réserve) avec les nouveaux agents engagés. Enfin, il y a également des propositions de supervisions

collectives (3 dans les formations spécifiques facultatives, et une dans les formations spécifiques obligatoires) pour certains services du CPAS.

Il est à savoir que les agents peuvent proposer eux-mêmes des formations auxquelles ils désirent participer de manière individuelle.

Les travailleurs nouvellement recrutés ont l'obligation de suivre une formation « nouveaux agents », et suivent pour cela une séance collective en auditoire, durant laquelle leur est présenté un Powerpoint reprenant la présentation du CPAS.

« J'ai suivi toutes les formations pour les nouveaux agents, et ça re parle de l'éthique, du secret professionnel, des compétences... Ça aborde un petit peu tout » (Femme, Assistante sociale, Service Accueil, Diversité et Intégration Sociale, 24 ans)

J'ai eu la possibilité d'assister à cette séance collective et de recueillir le PowerPoint présenté. En l'analysant, seule la Charte des valeurs du CPAS y est incluse, reprenant donc les valeurs importantes et les comportements attendus des agents au vu de ces valeurs (les composantes de l'identité professionnelle qui s'y trouvent sont : le respect, l'empathie, la relation de confiance et la remise en question). Cette charte a été rédigée par la rencontre de professionnels de l'institution, qui l'ont donc élaborée sur base d'un brainstorming. Il n'est nullement fait mention des autres composantes de l'identité professionnelle dans le PowerPoint présenté lors de la séance collective.

Parmi les réponses des assistants sociaux que j'ai rencontrés, dix-huit répondent que l'identité professionnelle est présente dans les formations (une seule personne n'a pas répondu). Une personne mentionne le fait que ce type de formation n'est pas proposé par le CPAS et qu'il faut les trouver par soi-même. Deux autres professionnels vont dans le même sens en expliquant qu'ils peuvent trouver des propositions de formation sur le sujet mais provenant d'organismes de formation externes.

« [Concernant des formations sur l'identité professionnelle] Le tout, c'est de trouver ces formations. On ne peut pas dire qu'on nous propose des formations sur ces thèmes-là » (Femme, Assistante sociale, Passage 45, 43 ans)

Quelles composantes de l'identité professionnelle sont abordées en formation ? Les assistants sociaux rencontrés expliquent que la méthodologie (citée 5 fois) et la déontologie (2 fois) sont abordées par le biais de situations concrètes, les valeurs sont citées quatre fois, le secret professionnel à raison de trois reprises et l'éthique une seule fois.

« J'ai suivi il n'y a pas longtemps une formation sur les valeurs, on a repris la charte des valeurs du CPAS, on a retravaillé dessus » (Femme, Assistante sociale, Service Accueil, Diversité et Intégration Sociale, 24 ans)

« Pour parler du secret professionnel, on en parle régulièrement en formation, car il est toujours là » (Homme, Assistant social, Antenne sociale, 47 ans)

La Cellule formation est impliquée dans l'introduction d'un nouvel outil de travail, d'une nouvelle méthodologie pour les travailleurs sociaux du CPAS, incluant donc les assistants sociaux. C'est un exemple d'outil dans lequel l'identité professionnelle se trouve, que je vais brièvement présenter ci-après.

3.3.1. Les outils de concertation

Cette nouvelle méthodologie de travail a été initiée par des travailleurs sociaux au sein du CPAS de Charleroi (le groupe porteur du projet, se réunissant régulièrement afin de le faire avancer). Elle reflète une philosophie du travail social qui met l'utilisateur au centre de la relation d'aide, et s'utilise quand ce dernier fait face à de multiples problématiques sociales. Cette nouvelle méthodologie implique un rassemblement physique des différents travailleurs sociaux aidant l'utilisateur, afin d'élaborer un processus et de proposer des solutions aux multiples difficultés rencontrées (Haas, 2017).

Le groupe porteur a élaboré une philosophie de travail, représentée dans une charte, ainsi qu'un plan de concertation. La charte définit ce qu'est la concertation, prend en compte le respect de l'utilisateur et de ses choix, le devoir d'information, des règles pour le partage d'informations, le secret professionnel (Haas, 2017).

La cellule formation a eu un rôle de recherche d'accompagnement professionnel afin de mettre en place le projet. Des sessions de formation ont été mises en place pour les travailleurs sociaux désirant se former à ce nouvel outil avec la recherche d'un formateur pour élaborer ces formations. Il y a également eu deux journées dédiées à cet outil, durant lesquelles avaient été

mis en place divers stands pour la présentation des différents services du CPAS, mais également une présentation de l'outil et une mise en pratique sur des situations fictives.

A l'heure actuelle, le projet reste un mouvement du terrain, et il n'est pas imposé par la hiérarchie du CPAS (bien que cette dernière appuie le projet).

On voit ici apparaître une méthodologie de travail, incluant une philosophie propre et des éléments de l'identité professionnelle (une méthodologie en soi composée d'outils et des valeurs propres). Il me semble intéressant et important que la Cellule formation soit impliquée dans ce projet et dans sa mise en place, dans sa généralisation. C'est un bel exemple de renouveau dans les pratiques professionnelles, d'autant plus que ce projet est initié par les professionnels eux-mêmes. Le fait que la hiérarchie et les directions appuient le projet est aussi intéressant, montrant le réel intérêt de la mise en place de nouvelles méthodes de travail.

On peut donc voir qu'en ce qui concerne la Cellule formation, les composantes de l'identité professionnelle ne sont pas réellement prises en compte par la cellule en elle-même. Les formations sur ces thèmes dans le plan de formation ne sont pas de l'initiative de la GRH mais du Service social qui ne se concerta pas avec eux sur ce point. Cependant, cette Cellule formation est activement impliquée dans la mise en place d'une nouvelle méthodologie, dont l'objectif est de le généraliser au plus de travailleurs sociaux possibles au sein du CPAS de Charleroi.

3.4. PRISE EN COMPTE DANS LE PROCESSUS D'ÉVALUATION

Le formulaire d'évaluation du CPAS est un formulaire imposé par le Pacte solidarité (Pacte pour une fonction locale et provinciale solide et solidaire) auquel a adhéré le CPAS de Charleroi, qui a de ce fait l'obligation de mettre en place un plan de formation et des évaluations. Il est émis par la Région wallonne et est commun à tous les agents de l'institution, ce canevas est imposé et ne peut être changé par le CPAS. Il reprend la présentation de l'agent, le descriptif de ses activités, des situations professionnelles rencontrées, les formations suivies, ainsi qu'une grille d'évaluation. Cette grille comprend 10 critères généraux, une appréciation chiffrée, la justification et le plan d'action, ainsi qu'un éventuel commentaire de l'agent. Un tableau

d'objectifs à formuler et un tableau reprenant les besoins en évaluation de l'agent sont également inclus. On peut y retrouver là un modèle d'évaluation relevant du modèle de la normalisation, avec des compétences transversales à l'organisation et donc génériques, indépendantes des fonctions (Dubois, 2016).

Comme pour les précédents aspects des Ressources humaines abordés dans ce mémoire, j'en ai analysé le contenu afin de voir dans quelle mesure les éléments de l'identité professionnelle s'y retrouvent. La méthodologie est évaluée par le biais d'un critère général « compétences » abordant les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à l'exercice de la fonction. La déontologie est également un critère général évalué (droiture, réserve, respect des réglementations et loyauté dans l'exercice de la fonction). Le secret professionnel peut se retrouver sous le terme « droit de réserve », mais il n'est pas cité tel quel. Il n'est au contraire pas fait référence, dans le canevas, de l'éthique.

Durant mes entretiens, j'ai abordé le thème des évaluations avec les assistants sociaux rencontrés, huit d'entre eux déclarent que les composantes de l'identité professionnelle se trouvent dans le canevas, trois ont répondu l'opposé (une personne pense que oui, une autre n'a jamais été évaluée, et six personnes n'ont pas répondu). Les assistants sociaux ayant répondu à l'affirmative ont mentionné la relation avec l'utilisateur (3), la déontologie (2), le comportement (2), la méthodologie (2), l'empathie (1), le respect (1) et le secret professionnel (1). On voit apparaître le secret professionnel par exemple, alors qu'il ne se trouve pas tel quel dans le formulaire d'évaluation. Cela s'explique par le fait que les travailleurs ont l'opportunité de « déborder » des questions et d'aborder des thèmes si le besoin s'en fait sentir avec leur supérieur hiérarchique lors de l'évaluation.

« Non, je pense que ça brosse assez bien. C'est un canevas, on se base dessus, mais là où la possibilité est donnée d'orienter la question, on le fait » (Homme, Assistant social, Antenne sociale, 35 ans)

3.5. IMPORTANCE DE LA PRISE EN COMPTE DE L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE

On a vu précédemment que les valeurs donnent l'orientation du travail social. Lors d'un entretien, deux assistants sociaux ont abordé cet aspect et sont allés dans ce sens, en parlant de l'importance de l'identité professionnelle dans leur métier :

« [Sur l'importance de l'identité professionnelle] Oui, c'est super important dans notre métier, mais aussi dans la vie en général, car si on veut être authentique, clair et fidèle à ce qu'on fait, il faut qu'il y ait une grande cohérence » (Femme, Assistante sociale, Economie sociale, 50 ans)

« [Sur l'importance de l'identité professionnelle] Je ne saurais pas faire ce que je fais si ça ne convenait pas à mes valeurs personnelles, et l'inverse est vrai aussi. Si j'avais des valeurs qui ne convenaient pas aux valeurs du service, de l'institution, ça poserait problème à un moment donné » (Homme, Assistant social, Economie sociale, 35 ans)

Ces deux extraits permettent d'illustrer l'importance d'une certaine cohérence entre les différents niveaux de valeurs en jeu au sein d'une organisation, ce qui va dans le sens de ce qui a été abordé précédemment concernant la théorie du « person-organization fit ».

Au niveau des services fournis par les Ressources humaines, on peut voir un intérêt en ce qui concerne les formations. Parmi les assistants sociaux que j'ai rencontrés, à contrario d'une personne qui n'est pas intéressée et de dix personnes qui n'ont pas répondu, huit d'entre eux trouvent que c'est important d'aborder l'identité professionnelle en formation. La raison la plus citée (4 fois) est la possibilité de se remettre en question.

« [sur l'intérêt d'aborder l'identité professionnelle en formation] Oui, parce que je trouve qu'il y a des nouvelles choses qui se mettent en place, et donc on doit réfléchir ensemble sur les questions de déontologie... » (Femme, Assistante sociale, Espaces citoyens, 44 ans)

« [Sur l'intérêt d'aborder l'identité professionnelle en formation] Oui, parce que c'est une manière de nous questionner par rapport à notre manière de travailler.

C'est pour ça que j'ai toujours trouvé intéressant d'avoir des stagiaires. Pour moi, en tant que travailleur social, c'est extrêmement important. Parce qu'on forme et eux, par leur questionnement, nous obligent à nous remettre en question » (Femme, Assistante sociale, Service Accueil, Diversité et Intégration Sociale, 45 ans)

Or, on a pu voir que la remise en question est au fondement du travail social, ce dernier ne cessant de remettre en question ses pratiques, ses principes, au fur et à mesure de l'histoire (comme démontré dans le volet de contextualisation). Permettre aux assistants sociaux de discuter des éléments de l'identité professionnelle de leur profession leur donne un espace de réflexion, d'échange et de remise en question de leurs pratiques. Il me semble important que cela soit fait dans un cadre plus formel que de « simples » discussions entre collègues quand l'occasion se présente.

D'autres intérêts allant dans un sens similaire est le fait de pouvoir s'arrêter sur les pratiques, d'échanger ou encore pour les plus jeunes travailleurs qui ne sont peut-être pas à l'aise avec la question (chaque raison est citée une fois).

« [En parlant des composantes de l'identité professionnelle] On en n'a pas besoin, on fonctionne bien... Mais ça serait intéressant de s'arrêter sur notre pratique, comme on ne le fait jamais... On devrait le faire » (Femme, Assistante sociale, Service Accueil et Hébergement des aînés, 46 ans)

« [Sur l'intérêt d'aborder l'identité professionnelle en formation] Je serais plus sur l'idée d'une table de conversation, un colloque, où on pourrait discuter, échanger sur les pratiques, les difficultés... Ça pourrait être intéressant, vraiment » (Homme, Assistant social, Antenne sociale, 47 ans)

« [Sur l'intérêt d'aborder l'identité professionnelle en formation] Peut-être pour les jeunes, ou les travailleurs qui ne se sentent pas à l'aise avec la question » (Femme, Assistante sociale, Service Jeunesse, 43 ans)

« [Sur l'intérêt d'aborder l'identité professionnelle en formation] Ça serait nécessaire, de temps en temps, pas chaque année, c'est toujours intéressant de connaître un peu le travail des collègues des autres services, leur manière de fonctionner » (Femme, Assistante sociale, Service médiation de dettes, 27 ans)

On peut également aborder l'évaluation. Parmi mes entretiens, six personnes ont répondu qu'il était important d'aborder l'identité professionnelle durant cette dernière, dans le fait d'apporter des spécificités à la fonction (2) ou d'apporter plus de nuances (une seule personne a répondu que ce n'était pas nécessaire car le canevas peut être orienté comme on l'a vu précédemment et douze personnes n'ont pas répondu à la question).

« [Sur l'intérêt de parler de l'identité professionnelle durant l'évaluation] Oui, si on a été formé au préalable, et qu'on est tous d'accord sur le langage. Oui, car ça fait quand même partie de notre métier » (Femme, Assistante sociale, Espaces citoyens, 44 ans)

« Je pense, selon moi, qu'avoir des items différents selon notre fonction à nous et du lieu où on travaille... » (Femme, Assistante sociale, Service d'aide et Soins à Domicile, 29 ans)

« Ça n'a rien à voir avec nos valeurs etc. Cela reste très pratique, et on devrait peut-être justement sortir de cela un peu » (Femme, Assistante sociale, Antenne sociale, 52 ans)

On peut donc voir une certaine attente de la part de quelques travailleurs d'un canevas moins général, et l'intérêt d'inclure ces composantes dans les évaluations, car cela fait partie intégrante de leur métier. Bien que les supérieurs hiérarchiques puissent déborder du cadre de l'évaluation comme on l'a déjà expliqué dans le point précédent, cela n'est pas assuré que les composantes de l'identité professionnelle qui ne s'y retrouvent pas (à savoir l'éthique et le secret professionnel tel quel), seront abordées à chaque évaluation de chaque assistant social. Or, ce sont des éléments au cœur de leur métier et de leur quotidien, particulièrement le secret professionnel qui concerne chaque situation et permet la relation de confiance.

« Le secret professionnel clairement, car sans ça il n'y a pas de relation de confiance avec le bénéficiaire » (Homme, Assistant social, Economie sociale, 35 ans)

4. ATTENTES DES ASSISTANTS SOCIAUX ENVERS LES RESSOURCES HUMAINES

Qu'en est-il de la satisfaction des travailleurs que j'ai rencontrés en ce qui concerne les Ressources humaines et de leurs attentes envers celles-ci ?

Bien que 13 personnes n'aient pas répondu, 5 personnes disent qu'elles sont satisfaites des Ressources humaines, une explique qu'elle est moyennement satisfaite, la dernière ne l'est pas.

En ce qui concerne d'éventuelles attentes envers le service RH, cinq personnes n'ont pas émis d'attentes particulières, et sept personnes n'ont pas répondu. Parmi les attentes qui ont été émises par les assistants sociaux rencontrés, voici celles qui peuvent être pertinentes au vu du sujet de ce mémoire, elles concernent les formations :

« Ça c'est le gros problème. Avec une collègue, on n'a pas trouvé de formation continue par rapport au droit. On se demandait s'il existait des formations spécifiques au droit, je n'en ai pas vu dans la région. Là, je trouve qu'on n'est pas au top, et il y a tout le temps des changements. Moi, je ne suis plus à niveau du tout » (Femme, Assistante sociale, Carolo Rue, 30 ans)

La législation fait partie des connaissances, elle-même une composante de l'identité professionnelle comme on a vu précédemment. On a cependant pu voir que des formations sur la législation sont proposées, à savoir si le service de cette assistante sociale est concerné par les propositions de formations collectives ou non. Les formations sont aussi au cœur de deux autres attentes : celles de pouvoir faire des formations dans des secteurs différents du poste occupé, et le fait que les formations sont toujours les mêmes selon un assistant social :

« Ce qu'on trouvait dommage, c'est qu'on est AS pour le CPAS, pas pour un service en particulier. Ce que je trouve intéressant, c'est en tant qu'AS, de faire une formation continuée, mais dans d'autres secteurs que celui où on est actuellement. On a l'impression qu'on nous cloisonne vraiment. Si on demande une formation dans un autre secteur, on a l'impression qu'on nous la refuserait » (Femme, Assistante sociale, Service Accueil et Hébergement des aînés, 46 ans)

« Mais on aimerait élargir, parce qu'on a fait le tour au bout de quelques années. C'est toujours les mêmes thèmes qui reviennent » (Femme, Assistante sociale, Service Accueil et Hébergement des aînés, 46 ans)

CONCLUSION

Dans ce volet, l'analyse des entretiens a été présentée sous divers points pertinents au vu du sujet.

La vision de l'identité professionnelle selon les assistants sociaux a d'abord été abordée, l'analyse montrant que les réponses diffèrent d'un professionnel à l'autre, rejoignant la théorie sur l'existence d'une multitude d'identités professionnelles. Cette différence s'aperçoit également entre les différents services et entre les collègues. Il a également été démontré que la construction identitaire se construit par le biais de différentes sources, expliquant en partie cette multitude d'identités professionnelles. Le terrain est fortement constitutif de l'apprentissages du métier, et l'identité professionnelle se construit bien selon un processus continu. On a pu voir également que le sentiment d'appartenance à un groupe professionnel se retrouve de manière mitigée au sein de mon échantillon, peut-être plus à un niveau restreint.

L'impact de la loi abordée dans ce mémoire a également été analysé. L'avis de mon échantillon est mitigé de manière globale, bien que quelques assistants sociaux voient cette loi comme portant atteinte à leur identité et allant à l'encontre de ce qu'ils sont et de leur rôle. Cette loi n'a cependant pas impacté la majorité de l'échantillon, ils ne se sentent pas concernés par la disposition pour la majorité malgré quelques avis expliquant qu'ils pourraient faire face à de telles situations. La communication sur le sujet n'a pas été très bien perçue par les travailleurs, qui aurait pourtant été la bienvenue pour la plupart de ces derniers.

Un état des lieux a également été effectué concernant la prise en compte de l'identité professionnelle au sein de la politique RH. Un retour sur l'hypothèse sur ce point sera fait dans la conclusion générale, mais de manière globale, l'identité professionnelle est assez bien prise en compte dans les domaines de la RH abordés ici, malgré quelques aspects de l'identité ne se trouvant pas systématiquement dans tout.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Globalement, ce mémoire a présenté l'identité professionnelle (sa construction et ses composantes) sous l'angle de la littérature, avec un exemple de loi pouvant l'impacter. La partie pratique a ensuite mis en lien cette revue de la littérature et les avis d'assistants sociaux de terrain sur les différents thèmes abordés.

Qu'en est-il des hypothèses émises au début de ce travail ? Je vais reprendre chacune d'entre elles et voir si elles ont été confirmées ou infirmées par les résultats des entretiens.

La première hypothèse proposait que les travailleurs sociaux partagent une identité professionnelle commune (déontologie, éthique, secret professionnel et méthodologie) mais qu'il peut également y avoir une multiplicité d'identités professionnelles, dont le facteur du secteur d'activité. L'analyse des résultats a confirmé cette hypothèse. En effet, on a pu voir que les travailleurs sociaux partagent des aspects de leur profession, mais que chaque personne rencontrée donne sa propre vision de ce qui est important dans ce métier. On voit apparaître des visions différentes. Ces visions différentes se retrouvent également concernant d'autres services, la majorité de mon échantillon allant dans ce sens.

La deuxième hypothèse avançait que l'identité professionnelle se construit en quatre lieux : l'école de formation, le métier, l'institution employeur et le groupe. Cette hypothèse est confirmée. En effet, les assistants sociaux parlent bien de la formation comme première instance de connaissance, et la majorité des professionnels de mon échantillon explique qu'il existe une différence avec les études, de par le fait que le terrain professionnel (qu'on peut donc assimiler au métier) et l'institution amènent beaucoup dans la pratique. La socialisation, l'écolage, par les collègues et le groupe professionnel a également été cité durant les entretiens. Les quatre lieux de construction identitaire se retrouvent donc bien.

La troisième hypothèse avançait que l'intégrité du travail social peut être menacée par des règles et des procédures remplaçant les valeurs professionnelles. La relation de confiance peut être menacée par la loi. L'exemple pris ici de la loi sur le secret professionnel pouvait heurter l'identité professionnelle des assistants sociaux. L'hypothèse a été en partie confirmée. En effet, on a pu voir que les avis étaient majoritairement mitigés ou contre, et trois personnes ont expliqué que cette loi et ce qui est donc demandé aux travailleurs sociaux de faire dans ce cadre, vont à l'encontre de leur identité. Il y avait cependant des travailleurs sociaux qui étaient pour cette modification de la loi et dont le contenu ne heurtait pas leur identité professionnelle.

La quatrième hypothèse expliquait qu'en cas d'atteinte à la base du travail social (ici le secret professionnel), l'intervention sociale devient difficile. Cette hypothèse a été infirmée par mon échantillon. La majorité de ce dernier a déclaré ne pas avoir été impacté dans son travail et donc, dans l'intervention sociale, ils ne se sentent pas concernés par la modification de la loi. Seules deux personnes ont déclaré avoir vécu une situation pouvant concerner cette loi.

La cinquième et dernière hypothèse expliquait que les Ressources humaines du CPAS de Charleroi ne prenaient pas en premier lieu compte des composantes de l'identité professionnelle dans les domaines des descriptions de fonction, du recrutement, de la formation et des évaluations. Cette hypothèse est infirmée de manière globale, bien que certains points soient mitigés. En effet, l'analyse de descriptions de fonction montrait que toutes les composantes n'étaient pas systématiquement reprises dans ces dernières. Ce n'est également pas fortement le cas pour les formations. Toutes les composantes ne se trouvent pas dans les propositions de formations collectives (l'éthique et la déontologie). Il y a des thèmes tournant autour de la méthodologie (législation et outils) mais elles ne concernent pas tous les services. De plus, elles ne sont pas coordonnées par la Cellule formation, mais par le Service social qui ne se concerta pas avec le service RH. Cependant, le secret professionnel par exemple revient dans les formations plus générales, et la Cellule formation est impliquée dans la mise en place d'une nouvelle méthodologie de travail. En ce qui concerne l'évaluation, toutes les composantes ne s'y trouvent également pas, comme l'éthique et le secret professionnel (non cité tel quel). Par contre, le processus de recrutement aborde toutes les composantes de l'identité professionnelle.

Bien évidemment, la question de l'identité professionnelle ne concerne pas uniquement la profession d'assistant social, elle peut se retrouver au cœur de bien d'autres professions exerçant au sein des CPAS, mais encore dans d'autres organismes sociaux, ou les organisations de manière globale.

Pistes de réflexion

Bien qu'il ait été démontré de manière globale que les composantes de l'identité professionnelle se retrouvent dans les domaines des Ressources humaines, il pourrait y avoir quelques petites modifications afin de les prendre plus en compte. Bien que les canevas d'évaluation ne puissent pas être modifiés comme il a été expliqué plus tôt, d'autres aspects

pourraient être abordés. Par exemple, toutes les composantes de l'identité professionnelle pourraient se retrouver systématiquement dans chaque description de fonction afin que cela soit homogène et abordé dans l'évaluation (dans le fait que certains points peuvent être abordés de manière libre) étant donné que les descriptions de fonction y sont utilisées. Cela permettrait une solution au fait que le canevas ne peut être changé par le service RH, mais chaque composante de l'identité professionnelle pourrait être abordée systématiquement.

Il pourrait également y avoir une résolution du problème de communication entre la Cellule formation et le Service social qui fournit certes des formations sur ces composantes, mais sans être en « partenariat » avec la Cellule formation. Une meilleure communication permettrait de pouvoir connaître exactement les formations sur le sujet et pour quels services exactement (car tous les services ne sont pas concernés par celles qui existent déjà sur le sujet de l'identité professionnelle) afin de pouvoir en prévoir, de manière concertée, pour les autres services.

Limites et perspectives

Comme tout travail de recherche, le présent mémoire comporte des limites.

La première limite se situe dans le nombre restreint de travailleurs sociaux composant mon échantillon, dont la taille restreinte ne permet pas une généralisation à une population plus élargie.

La deuxième limite concerne la difficulté de trouver des ouvrages et des articles abordant l'identité professionnelle sous l'angle des Ressources humaines. Les ouvrages et articles sur les composantes de l'identité professionnelle sont nombreux, mais peu abordent la question sous l'intérêt des RH.

Quelles perspectives pour de futures recherches sur le sujet ?

Le sujet pourrait être intéressant à approfondir à une plus grande échelle, auprès donc de plus d'assistants sociaux, voir plus de travailleurs sociaux de manière globale car l'identité professionnelle ne concerne pas uniquement les assistants sociaux. Il pourrait être intéressant de rédiger un questionnaire à envoyer à une plus grande échelle et à analyser de manière quantitative afin de souligner les causes à effets de manière statistique. Cela peut également

être intéressant d'effectuer des comparaisons entre les pays européens, afin de voir si les cultures des pays peuvent impacter l'identité professionnelle. Bien qu'il pourrait être plus difficile de distinguer les impacts culturels des impacts législatifs. Cette analyse plus large pourrait par exemple approfondir la différence potentielle entre les identités sectorielles ou fonctionnelles sous-jacentes à l'identité professionnelle générale.

BIBLIOGRAPHIE

- Monographies

ANAS. (2008). *Service Social du travail : identité professionnelle et partenariat*, Paris, La revue française de service social.

Boudjemai, M. (2008). *Le secret professionnel en action sociale*, Paris, Dunod.

Bouquet, B. (2004). *Ethique et travail social : une recherche de sens*, Paris, Dunod.

Bouquet, B., Garcette, C. (2006). *Assistante sociale aujourd'hui*, Paris, Maloine, 3^{ème} édition.

Chauvière, M. (2004). *Le travail social dans l'action publique : sociologie d'une qualification controversée*, Dunod.

De Robertis, C. (éditorial). (2011). *Profession Assistant de service social : repères et enjeux*. ANAS, Paris.

Dubar, C. (2000). *La Socialisation : construction des identités sociales et professionnelles*, 3^{ème} édition, Armand Colin.

Sainsaulieu, R. (2014). *L'identité au travail : les effets culturels de l'organisation*. 4^{ème} édition, Les presses Sciences PO.

Soulet, M. (1997). *Les transformations des métiers du social*, Suisse, Editions Universitaires Fribourg Suisse.

Vilbrod, A. (sous la direction). (2003). *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*. L'Harmattan.

- Articles

Amos E., Weathington B. (2008). An Analysis of the Relation Between Employee-Organization Value Congruence and Employee Attitudes. *The Journal of Psychology* 142(6), pp. 615-631 <https://doi.org/10.3200/JRLP.142.6.615-632>.

Bentein K., Stinglhamber F., Vandenberghe C. (2004). Congruence de valeurs et engagement envers l'organisation et le groupe de travail. *Psychologie du Travail et des Organisations*, vol. 10, juin, pp. 165-187, <https://doi.org/10.1016/j.pto.2004.04.008>.

Bosquet, C. (2004). Entre secret professionnel et contrôle, une éthique pour éclairer les missions du travail social. L'évolution des politiques sociales entre logiques d'activation et logiques sécuritaires : est-il encore possible de faire du travail social ?. *FCSS/Comité de vigilance en travail social*, Namur. Retrieved from http://www.travailsocialderue.be/uploads/1/1/8/8/11880993/entre_secret_professionnel_et_control.pdf.

Bouquet, B. (2006). Management et travail social, *Revue française de gestion* (n°168-169), p. 125-141 <http://dx.doi.org/10.3166/rfg.168-169.125-14>.

Bouquet, B. (2009). Du sens de l'évaluation dans le travail social. *Informations sociales* n°152, mars-avril 2009, pp. 32-39. Retrieved from <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2009-2-page-32.htm>.

Castillo, M. (2011). Du professionnalisme à l'éthique professionnelle. *Etudes* 2011/7 (Tome 415), p. 55-64. Retrieved from <https://www.cairn.info/revue-etudes-2011-7-page-55.htm>.

Chouinard, I., Couturier, Y. (2006). Identité professionnelle et souci de soi en travail social. *Nouvelles pratiques sociales* 191, pp. 176-182 <http://dx.doi.org/10.7202/014793ar>.

Crête, J., Marchand, I., Pullen Sanfaçon, A. (2015). L'identité professionnelle des travailleurs sociaux en devenir : de la formation à la pratique. *Service social 611*, pp. 43-55 <http://dx.doi.org/10.7202/1033739ar>.

Delaunay, B. (2007). La formation initiale en service social, une instance de professionnalisation, *Vie sociale 2007/4 (n°4)*, p. 59-78. <http://dx.doi.org/10.3917/vsoc.074.0059>.

Dubois I. (2016). La dimension sociale et politique du secret professionnel. *Intermag.be, analyses et études en éducation permanente, RTA asbl*, pp. 1-8. Retrieved from www.intermag.be/564.

Fray, A., Picouveau, S. (2010). Le diagnostic de l'identité professionnelle : une dimension essentielle pour la qualité au travail. *Management & Avenir 2010/8 (n°38)*, pp. 72-88. Retrieved from <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2010-8-page-72.htm>.

Godelier, E. (2009). La culture d'entreprise. Source de pérennité ou source d'inertie ?. *Revue française de gestion 2009/2 (n° 192)*, pp. 95-111. <http://dx.doi.org/10.3917/rfg.192.0095>.

Hireche, L., Mourabet, B. (2007). Ethique et gestion des ressources humaines : une revue critique de la littérature théorique et empirique. *Revue de l'organisation responsable 2007/1 (Vol. 1)*, pp. 51-70. <https://doi.org/10.3917/ror.021.0051>.

Melchior, J.P. (2011). De l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux, *Informations sociales 2011/5 (n°167)*, pp. 123-130. Retrieved from <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2011-5-page-123.htm>.

Zamora D. (2012). Histoire de l'aide sociale en Belgique, Politique, n°76, pp. 40-45. Retrieved from <http://germe.ulb.ac.be/uploads/pdf/articles%20online/DZamora-HistoiredelaidesocenBelgique2012.pdf>.

Zélis, G. (n.d). Travail social en mutation : repères historiques. Statut professionnel du travail social et secret professionnel dans le travail social. Apports de l'histoire. *UCL (département d'histoire)*. Retrieved from <http://www.fdss.be/uploads/SecretProfes/SecretProEtControlCombo.pdf>.

- Chapitres d'un ouvrage collectif

Arnéodo, J., Jouffray, C., Mascal, E. (2011). Assistant social : une identité professionnelle qui dérange. In C. De Robertis, *Profession Assistant de service social : repères et enjeux* (pp. 51-55) ANAS, Paris.

Banks, S. (1997). Les valeurs du travail social dans un contexte de changement. In M. Soulet, *Les transformations des métiers du social* (pp. 265-286). Editions Universitaires Fribourg Suisse.

Chopart, J.N. (1997). Le travail social face aux mutations économiques. In M. Soulet, *Les transformations des métiers du social* (pp. 65-98). Editions Universitaires Fribourg Suisse.

Garcette, C. (2003). Mémoire professionnelle, enjeux de la re-connaissance du passé pour les professionnels d'aujourd'hui. In A. Vilbrod. *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*, (pp. 81-90). L'Harmattan.

Ion, J. (1997). Des travailleurs sociaux aux intervenants sociaux ?. In M. Soulet, *Les transformations des métiers du social* (pp. 177-190). Editions Universitaires Fribourg Suisse.

Marriaux, A. (2011). Don et contre-don dans la relation d'aide : une question éthique !. In C. De Robertis, *Profession Assistant de service social : repères et enjeux* (pp. 63-70) ANAS, Paris.

Marquès, M.F. (1997). Les métiers du travail social dans un contexte d'éclatement et de recomposition de l'intervention sociale. In M. Soulet, *Les transformations des métiers du social* (pp. 243-264). Editions Universitaires Fribourg Suisse.

Osty, F. (2008). Le service social du travail, un métier ? Compétences, identité professionnelle et partenariat. In ANAS. *Service Social du travail : identité professionnelle et partenariat*, (pp. 11-18). La revue française de service social.

Puech, L. (2011). Sommes-nous vraiment une profession ? Confrontation aux doutes d'un sociologue. In C. De Robertis, *Profession Assistant de service social : repères et enjeux* (pp. 10-24) ANAS, Paris.

Simon, C. (2008). Identité et partenariat. In ANAS. *Service Social du travail : identité professionnelle et partenariat*, (pp. 22-40). La revue française de service social.

- Documents non publiés ou à diffusion limitée

CPAS. (2012). *Statut administratif*.

CPAS de Charleroi. (2018). *Plan de formation*. Service Gestion des Ressources Humaines, Cellule formation. Dernière actualisation le 19/02/2018.

Dubois, M. (2016). *Psychologie du personnel*. Retrieved from Université catholique de Louvain, <https://moodleucl.uclouvain.be/>.

Haas, S. (2017). *La concertation et ses outils*. CPAS de Charleroi. Novembre 2017.

Raone, J. (2015). *Personnel et organisation*. Université Catholique de Louvain.

SPF Intégration sociale. (2017). *Circulaire relative à la mise en œuvre de la loi du 17 mai 2017 modifiant le Code d'Instruction Criminelle en vue de promouvoir la lutte contre le*

terrorisme. Retrieved from <https://www.mi-is.be/fr/reglementations/circulaire-relative-la-mise-en-oeuvre-de-la-loi-du-17-mai-2017-modifiant-le-code>.

- Site internet

CPAS de Charleroi (n.d.), « Missions ». Retrieved from : <https://www.cpascharleroi.be/fr/le-cpas/missions>.

- Textes législatifs

12 JUIN 1945. - loi sur la protection du titre d'auxiliaire ou d'assistant social (M.B. du 21/07/1945).

8 JUILLET 1976.- Loi organique des (centres publics d'action sociale) (M.B. du 05/08/1976, p.9876. Err. : M.B. du 26/11/1976, p.15027).

17 MAI 2017. - Loi modifiant le Code d'instruction criminelle en vue de promouvoir la lutte contre le terrorisme.

- Code de déontologie

Fédération Wallonne des Assistants sociaux de CPAS. (2001). Code de déontologie des assistants sociaux de CPAS. Mis à jour 07/06/2001.

RÉSUMÉ

Ce mémoire se veut d'analyser une profession spécifique, celle des assistants sociaux, sous l'angle de l'identité professionnelle. L'intérêt est ici de voir si les professionnels de terrain rejoignent la théorie sur ce qui compose le cœur de leur métier et sur ce qui est commun à tout assistant social. Une loi servira d'exemple d'analyse en ce qui concerne l'impact possible des réglementations sur l'identité professionnelle. Enfin, un volet Ressources humaines est également présent, reprenant l'importance que peut revêtir la prise en compte de l'identité professionnelle dans la politique RH, ainsi qu'une analyse au sein du CPAS de Charleroi, consistant à démontrer si l'identité professionnelle est réellement prise en compte dans les descriptions de fonction, le recrutement, les formations et les évaluations.