

La composition technique en travail social

Combining Different Tools and Techniques in Social Work

La composición técnica en trabajo social

Claude Nélisse

Number 39, Spring 1998

Liens personnels, liens collectifs

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/005198ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/005198ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Lien social et Politiques

ISSN

1204-3206 (print)

1703-9665 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Nélisse, C. (1998). La composition technique en travail social. *Lien social et Politiques*, (39), 161–171. <https://doi.org/10.7202/005198ar>

Article abstract

This article seeks to clarify the notions of tools, methods, techniques and technologies, all of which are distinct, although not totally unrelated. Carrying out a professional activity represents a practical, permanent and difficult combination of these elements that are always a part of the work of social intervention. The social worker plays an active part in shaping this combination, since action is necessarily contingent and personalized. Combining different tools and techniques is a creative process, subject to various constraints.

La composition technique en travail social

Claude Nélisse

Collaborateur et ami de longue date de la revue Lien social et Politiques-RIAC, Claude Nélisse est décédé subitement en février dernier après une brève maladie. La revue a publié au cours des années plusieurs de ses articles consacrés à l'analyse des pratiques professionnelles et aux formes émergentes de l'action sociale ; il avait dirigé le no 32 (automne 1994) consacré aux « formes de l'informel » et préparait, avec Jean-Noël Chopart, le no 40 (automne 1998) sur le thème des métiers de services directs aux personnes.

Professeur au Département de service social de l'Université de Sherbrooke, sociologue, sémiologue, philosophe, Claude Nélisse a œuvré pendant près de trente ans à développer une analyse du travail dans les métiers de services aux personnes, en ne sacrifiant ni à un objectivisme réducteur, ni à un subjectivisme naïf. Certes prudent à l'égard d'une analyse subjectivante des pratiques professionnelles, il a toujours refusé une vision mécaniste des déterminations de la pratique. Au cœur d'un réseau inextricable de contraintes qu'il s'est efforcé d'élucider à travers ses études des pratiques et de leurs conditions d'exercice, il a défendu une conception de l'acteur irréductible aux deux archétypes qui polarisent depuis toujours le débat sociologique.

Ses travaux ont porté sur l'ensemble des déterminations de la pratique, qu'il s'agisse des technologies sociales, des politiques sociales, des organisations ou de la division du travail. Ses domaines d'intérêt très diversifiés ont cependant convergé autour du projet de mieux comprendre les pratiques professionnelles, notamment celles des travailleurs sociaux. Animateur depuis quelques années d'un groupe de recherche sur l'analyse des pratiques professionnelles, il préparait la publication d'un ouvrage sur l'analyse du travail dans les métiers de services humains.

Le texte qui suit, le dernier qu'il aura écrit, que nous publions conjointement avec les Éditions GGC de Sherbrooke (dans Georges A. Legault [sous la direction de], 1998, L'intervention : usagers et méthodes, collection « Analyse des pratiques professionnelles »), s'inscrit directement dans le projet intellectuel de notre collègue et ami trop tôt disparu. Nous le saluons ici avec émotion et reconnaissance.

Yves Couturier et Frédéric Lesemann

« Ça me fait un peu peur ces affaires-là ». Telle est la réaction entendue le plus souvent à l'égard de l'informatisation de certaines activités professionnelles, alors même que leurs promoteurs ne cessent de répéter que « ce ne sont là que des outils qui ne remplaceront jamais le professionnel »¹.

« Mais, m'a dit un confrère, depuis que les travailleurs sociaux ont un ordinateur à la maison, ils n'ont plus peur de l'informatique. » C'est possible. Mais l'ordinateur est-il la même chose que l'informatique et l'informatisation ? À ma question « de quoi ont-ils peur selon toi ? », sa réponse a été : « de tout ce qui est standardisé, comme les grilles d'évaluation sophistiquées qu'on rencontre de plus en plus dans nos milieux ». Mais quel rapport y a-t-il entre informatisation et standardisation, entre les grilles d'évaluation et la standardisation ?

Ce court échange indique bien la nécessité d'un minimum de clarification de vocabulaire. C'est là l'objectif même de ce texte. Mais toute clarification de ce type engage une certaine vision de ce qu'elle définit. Ce qui sera proposé ici est une manière de concevoir la technique susceptible d'aider les intervenantes et les gestionnaires à

adopter une position éclairée à son égard afin d'en faire ultimement des utilisations aussi judicieuses que possible². Le rejet systématique des techniques, comme l'engouement inconditionnel à leur endroit, sera évité au profit d'une conception permettant « l'utilisation réfléchie », selon l'heureuse expression de Mathieu (1988 : 120).

Dans la première partie, la « peur de ces affaires-là » sera caractérisée comme l'appréhension d'une chose que l'on connaît mal et qui, suscitant des attitudes extrêmes, occasionne une ambivalence inhibitrice de l'action.

La seconde partie proposera une conception de la « technique d'une activité » par une présentation de ses trois composantes : l'outil, le savoir-faire (méthode) et la technologie. Ce sont des termes d'usage commun et certaines définitions avancées ici différeront peut-être de celles qui sont familières. Pour faciliter la compréhension, j'illustrerai mes propos en les appliquant à deux techniques récentes et spécifiques au travail social : l'ICBE et le système CFPE³.

La conclusion, en troisième partie, insistera sur le fait que toute technique nécessite une activité propre de l'intervenante, baptisée ici « composition technique ». Par elle, dira-t-on, un savoir-faire méthodique use d'outils pour certaines opérations tout en étant guidé par une technologie en vigueur dans le champ d'activité concerné.

L'appréhension de la machine-outil

Il existe dans l'industrie des machines qui, comme « gros » ensemble complexe de mécanismes très divers, exercent finalement leur puissance sur un « petit » outil transformant une matière donnée (par compression, usure, per-

çage...). La plupart d'entre nous n'ont jamais travaillé avec, ni même ne les ont vues de près.

De nombreuses discussions informelles avec des étudiantes ou praticiennes en exercice nous font dire que des choses facilement regroupables au titre de techniques sont perçues selon une image floue proche de la machine-outil. On dira même que tout l'univers de la technique, dans nos milieux, est perçu, à un niveau non conscient, selon cette symbolique. Plus précisément, notre représentation de la technique est tiraillée entre les deux termes de ce mot composé : un pôle « mécaniste » ou « machinique » et un pôle « instrumental » ou « ustensilitaire » (excusez ce néologisme).

La vision « machinique »

Les techniques sont vues ici comme des dispositifs (d'objets et de procédures) de plus en plus complexes susceptibles d'automatiser des actions productives de résultats prédéterminés tant sur la nature que sur l'individu et la société. La machine sert de modèle à la fois pour la compréhension et l'action sur les phénomènes naturels, humains ou sociaux.

L'automatisme est au cœur de cette vision : des actions ou des séquences d'actions sont accomplies, égales à elles-mêmes et reproduites à volonté, sans l'action permanente d'un agent humain. Cette action humaine est réduite à des exécutions d'opérations prédéterminées dans des programmes. Le facteur humain, comme on dit souvent, doit ici s'adapter toujours mieux aux procédures programmées par la recherche des comportements rationnellement les plus adéquats.

Selon qu'on considère le développement des techniques comme un facteur autonome de progrès ou comme un risque ou une perte de l'humain, deux positions extrêmes

s'ensuivent (Bourg, 1996): une technophilie assez fréquente dans bien des milieux de travail (incluant nos technocraties politiques et nos bureaucraties professionnelles) et une technophobie plus ou moins explicite mais prégnante, en particulier dans la pratique des services humains.

La vision « instrumentale »

Ici les techniques sont vues comme des objets matériels permettant l'action d'un *sujet humain* qui, les utilisant à sa discrétion, garde ainsi en permanence la maîtrise de cette action. Les techniques prolongent le corps de l'homme et ses fonctions. Elles se substituent à ses organes et démultiplient ses capacités.

Pour ce sujet, les techniques ne sont que des moyens d'action neutres, dénués de toute valeur morale et de finalité. Elles ne peuvent jamais être bénéfiques ni maléfiques: des qualificatifs tels que « bon » ou « mauvais » ne peuvent être appliqués qu'au seul sujet humain. La technique est servile, elle ne pense pas; seul pense l'homme.

Dans cette vision, l'essentiel de l'action professionnelle est à mettre au compte des « ressources humaines ». Ce sont les représentations, les intentions, les motivations et les valeurs du professionnel qui font toute la différence. La personne même du professionnel est ultimement son « meilleur outil de travail ». C'est dire combien, dans cette perspective, les techniques, quoique toujours utiles, constituent une réserve de supports externes non contraignants. Elles n'ont pas d'impact direct sur l'action professionnelle dont elles ne constituent qu'un environnement assez indifférent, voire un simple décor.

Ces deux visions, incompatibles sur papier, donnent lieu cependant à des attitudes au travail fortement ambivalentes. Selon les

situations ou les circonstances, les travailleurs sociaux (comme bien d'autres professionnels, d'ailleurs) peuvent percevoir et juger une technique comme étant simultanément « un dispositif d'action toujours plus puissant » et un « simple gadget de plus dans la boîte à outils ». La technique est à la fois surestimée et sous-estimée, objet d'une grande confiance autant que d'un scepticisme de fond.

Cette ambivalence n'est ni un trait psychologique ou culturel, ni le fruit d'un manque de formation ou d'expérience. Il provient, au contraire, d'un contact direct avec toute technique, laquelle est à la fois, comme on va le voir plus loin, un outil à usage discrétionnaire, un système contraignant et plus encore. L'ambivalence provient de perceptions partielles de cet objet fort complexe qu'est la technique. L'attention portée à une face nous en fait voir la puissance autonome alors qu'un regard sur une autre face nous la fait apparaître bien servile.

Ainsi, nous parlons d'*appréhension* de la technique. Appréhension signifie « action d'envisager quelque chose avec crainte; crainte vague, mal définie » (Le Robert). Une telle appréhension, pensons-nous, peut être assez stérile, du moins collectivement et à long terme. C'est pourquoi il est important d'écarter ces visions « extrêmes » pour leur préférer des observations et une appréciation plus réaliste de la puissance de la technique dans notre travail.

Une compréhension plus réaliste et raisonnable de la puissance technique renvoie à deux ordres de questions. Le premier concerne la nature, la portée et les limites de la technique en général (son potentiel). Il constitue l'objet central du présent article. Le second a trait aux usages effectifs des techniques, à leurs activations concrètes dans des situations de travail données

(pour telle tâche en protection de la jeunesse, telle autre en service social hospitalier...). Ce second point ne sera qu'esquissé lorsque nous prendrons l'exemple de l'ICBE ou du CFPE.

La technique d'une activité et ses trois composantes

Deux définitions complémentaires serviront de point de départ.

Dans son acception la plus compréhensive, on entendra par technique tout mode de composition d'éléments d'une activité dont l'agent, individuel ou collectif, se représente les effets (Guillermie, 1995: 764).

La « technique » d'une activité est [...] la somme des *moyens* nécessaires à son exercice, par *opposition* au sens ou au but de l'activité qui, en dernière analyse, en détermine (concrètement parlant) l'orientation, la technique « rationnelle » étant pour nous la mise en œuvre de moyens orientée intentionnellement et méthodiquement en fonction d'expériences, de réflexions, et — en poussant la rationalité à son plus haut degré — de considérations scientifiques » (Weber, 1995: 104; guillemets et italiques de l'auteur)⁴.

Nous retenons de ces définitions les traits suivants:

1. la technique est une somme — mieux: une *composition* — d'éléments;
2. ces éléments sont *internes et nécessaires* à l'exercice d'une activité;
3. cette activité est le fait d'un *agent*;
4. cet agent compose « *methodiquement* » les éléments en fonction d'une représentation de leurs *effets* et du *but* de cette activité.

Ces traits peuvent être résumés essentiellement en deux propositions.

1) Il n'y a pas de technique en soi; la technique est une dimension effective à toute activité. Mieux, c'est un impératif interne: *la visée de l'efficacité* de l'activité en cause. Pour éviter tout malentendu il est

important d'ajouter ici que tout usage d'une technique ne rend pas de fait l'action automatiquement plus efficace ; ce sont les multiples conditions d'usage qui font la différence. De plus, l'efficacité d'une activité ne fait pas à elle seule la qualité du service professionnel qu'elle délivre. D'autres impératifs sont également importants : la vérité dans les échanges (le « parler-vrai »), la nature du bien

ainsi fait, la justice dans les ressources proposées et dans les contraintes imposées, la beauté des gestes... Tout ce qui confère une valeur signifiante à la relation interpersonnelle⁵.

2) À tout moment, pour un professionnel donné engagé dans une activité, la technique est un choix, un faire, une composition ad hoc (une mise en œuvre, dit Weber) de *trois types d'éléments différents*, préalablement donnés et toujours inséparables de fait : 1. des outils (instruments, objets techniques, équipements matériels), 2. des savoir-faire ou méthodes (approches, modèles, règles de l'art, habitus, équipements incorporés), 3. des technologies (cadres situationnels et représentationnels, équipements cognitifs collectifs, programmes-cadres).

Ces distinctions seront commentées et illustrées schématiquement par deux exemples (fig. 1 et 2). Pour plus de facilité, on rappel-

lera d'abord ce qu'est un outil, la composante la plus matérielle et la plus simple de la technique. En second lieu on reprendra un élément fort bien connu et développé en travail social — la méthode — pour montrer en quoi elle constitue toujours le cœur ou le pivot de toute technique. La troisième et dernière composante — la technologie — surplombe le tout et est, ici, d'un abord plus difficile parce que moins familier⁶.

Un outil

L'outil est un objet aménagé ou fabriqué pour agir sur la matière, pour produire d'autres objets (à l'exemple du marteau) et, plus largement, pour exécuter une opération précise sur toute portion du réel tenue pour des choses ou des états de choses (à l'exemple du CFPE, où l'opération est un classement et l'état de choses classé est le fonctionnement de la personne dans son environnement).

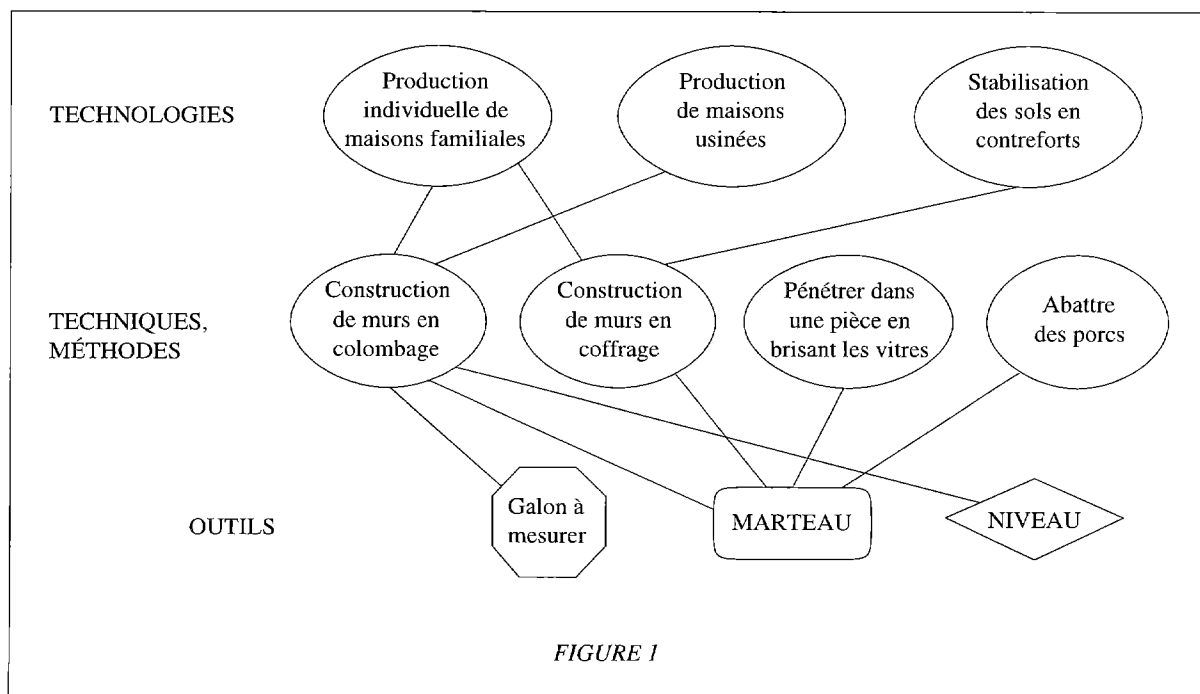
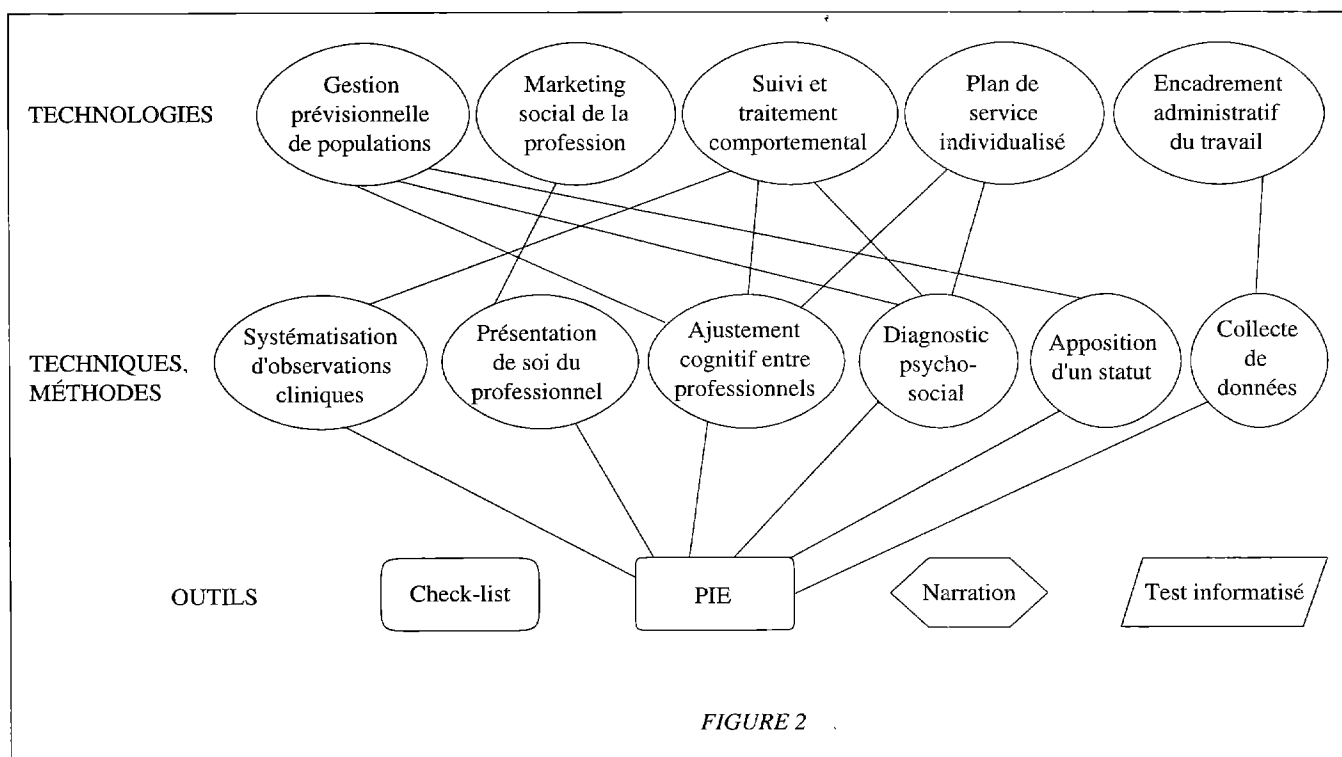


FIGURE 1



Deux rappels sont essentiels :

1) Un outil ne fonctionne jamais par lui-même, il n'agit jamais seul mais seulement à l'initiative et sous le contrôle d'un agent humain, individuel ou collectif. Individuel dans le cas le plus simple où un seul agent en fait usage, ou fait usage de tout un outillage, l'un et l'autre formant et développant ainsi une relation synergique originale. Collectif dans le cas où des ensembles variés d'outils forment des complexes machinaux mis en activité, contrôlés et pilotés par des individus « organisés » dans une activité partagée. En travail social les usages d'outils restent très souvent individuels comme c'est le cas pour l'ICBE et le CFPE. Il est des cas cependant où cet usage est plus collectif. Ainsi en va-t-il des formulaires de l'évaluation de l'autonomie prescrits par la

CTMSP (Classification par types en milieu de soins et services prolongés), où plusieurs types de professionnels sont obligatoirement requis pour satisfaire cette activité de collecte des données. Le PSI (Plan de service individualisé) est un exemple plus net encore d'agent collectif.

2) Si ce sont bien des humains qui utilisent les outils, ces derniers ne peuvent posséder une fonction propre et unique. Un outil est toujours, à des degrés divers, poly-fonctionnel. Le marteau peut servir à enfoncer des clous, à briser des vitres, à abattre un porc... à ouvrir une audience en cour de justice tandis que le CFPE peut servir à systématiser des observations, à faire un diagnostic, à collecter des données de recherche. Cela dit, un outil ne peut faire n'importe quoi. Ou mieux : il ne peut bien faire, ou faire efficacement, n'importe quoi.

On peut toujours casser des œufs dans sa poêle avec un marteau, mais cette façon n'est pas une des meilleures.

Une méthode

Le CFPE n'est pas le seul outil apte à permettre la systématisation des observations ou la construction d'un diagnostic. D'autres outils — comme lui, plus ou moins valides et performants — peuvent prétendre à l'un ou l'autre ou à chacun de ces deux usages. Ainsi en ira-t-il d'une « check-list » ou de la passation d'un test... ou encore de la narration d'un événement ou d'un échange verbal dirigé... Ces usages — qui ajustent et rectifient à chaque fois les outils — seront le plus souvent combinés, conformément à l'activité en cause.

L'usage d'un outil par une intervenante n'a de sens qu'en regard d'une opération, d'un résultat

précis et circonscrit dans le cadre d'une activité spécifique (ex. mesurer dans le cadre d'une recherche, classer dans le cadre d'une tenue de dossiers; faire s'exprimer dans le cadre d'une résolution de problème, apaiser dans le cadre d'une thérapie, décrire dans le cadre d'un témoignage d'expertise...). Cet usage est une manière de faire éprouvée et reproductible, permettant d'obtenir à volonté ce résultat donné dans toute activité type. C'est un savoir-faire consacré. Un *savoir-faire* conçu non comme un comportement individuel bien délimité mais comme l'intégration corporelle, affective et intellectuelle, particulièrement bien appropriée à une activité, d'un ensemble de compétences variées. Par *consacré*, on veut dire que ces compétences et leur incorporation ont été accumulées dans le temps, apprises par l'expérience dirigée et réfléchie, perfectionnées par la répétition et homologuées par des instances sociales explicitement instituées à cet effet⁷.

Cette composante de la technique, en travail social, correspond très précisément à ce que la littérature professionnelle appelle les méthodes (ou modèles ou approches) d'intervention. Elles sont construites, avec le temps, par des professionnels, légitimées par des valeurs reconnues de tous, validées par des recherches, enseignées dans

les écoles et sanctionnées ultimement par l'Ordre professionnel. Ainsi en est-il de l'intervention « court terme », « féministe », « systémique », de « l'approche communautaire-CLSC », de « l'action sociale »... Mais aussi de la « gestion participative », de la « programmation stratégique », de l'approche « qualité totale », etc.

Ces méthodes peuvent aisément se situer sur un continuum allant de 1) celles qui reposent sur une expérience non verbalisée, peu codifiée (« elle a vraiment le tour ») et transmises par imitation-apprentissage « sur le tas » (stages et supervision) à 2) celles qui, verbalisées, reposent sur une codification explicite décrivant les procédures à suivre pour obtenir le résultat attendu (des recettes aux manuels). Les premières sont non réfléchies, routinisées et incorporées alors que les secondes, réfléchies et rationalisées selon des procédures ad hoc, font l'objet d'une amélioration possible et constante. Néanmoins cette opposition est loin d'être tranchée dans la mesure où toute méthode-en-acte oscille toujours entre ces deux pôles.

Cette amélioration constante est à la fois en continuité et en rupture avec la tradition. La routinisation constitutive de toute méthode n'est jamais absolue. Les écarts sont fréquents et recherchés qui en renouvellent — dans certaines limites — l'exercice et la portée. De plus, l'usage de méthodes différentes dans l'accomplissement d'une même activité permet des croisements hybrides, rendant ainsi totalement impossible la constitution d'une liste fermée des méthodes adéquates à une activité donnée. On peut ainsi croiser les approches féministes et systémiques, communautaires et court-terme...

Qu'en est-il de l'ICBE et du système CFPE? Ce ne sont pas, comme tels, des méthodes, même si leur usage nécessite une discipline

rigoureuse, une « application méthodique ». Ce sont, selon nos termes, des outils de mesure et d'évaluation pour le premier, de description et de classement pour le second. Comme outils ils seront mis en œuvre par une méthode, celle que le praticien privilégie. Et ce praticien pourra toujours — on l'a dit — combiner ces outils avec d'autres.

Mais cette mise en œuvre n'est pas toujours facile. L'appropriation de l'outil, comme on dit souvent, nécessite une pratique et une formation continues, souvent plus longues qu'il n'est prévu. Car ce n'est pas d'abord et uniquement une question d'apprentissage. C'est plus profondément une question de compatibilité entre l'outil et la méthode. Cette compatibilité est grande (et l'apprentissage facilité d'autant) lorsque l'outil a été aménagé, ou mieux encore lorsqu'il a été construit, par et pour une méthode donnée (chaque approche ou méthode d'intervention développe souvent un minimum d'instrumentation propre). Lorsque l'outil vise, au contraire, une généralisation de ses usages (un usage indifférent aux méthodes en cours), il prend le risque d'être laborieux à apprendre et à manipuler, d'être un peu utile à tous sans être vraiment utile à personne.

Le système CFPE est un peu dans ce cas. Il intéressera plus volontiers, par exemple, les intervenantes qui ont déjà une certaine familiarité avec un système de description multifactorielle. Par sa centration sur la description des fonctionnements individuels de rôles, il conviendra mieux à une pratique clinique strictement individualisée et peu — ou pas du tout — à une méthode systémique. Alors qu'il peut être utilisable globalement par une approche féministe, une partie de l'outil comme les « types de problèmes de rôles : pouvoir et victimisation » peut être

totale­ment inadéquate et « contre-productive » pour cette même approche. Par contre il convien­drait mieux aux tâches d'accueil en CLSC et dans les services socio-sanitaires, ainsi qu'au travail de réin­sertion sociale dans les champs du handicap et de la santé mentale.

Bien sûr, le système CFPE — comme tout autre instrument, on l'a vu — « peut être utilisé dans les différents milieux de travail par les travailleurs sociaux de différentes orientations théoriques » (OPTSQ : 68). Mais cette possibilité est purement théorique. Dans la pratique, cet usage connaîtra plus ou moins de succès — et d'insuccès — selon ces milieux et ces orientations théoriques, selon la ou les méthodes en vigueur.

Mais le chemin inverse est possible. Contrairement à ce système CFPE qui vise un usage généralisé, l'ICBE ne cesse, lui, de se spécifier en fonction de l'univers particulier de la protection de la jeunesse au Québec. Le point de départ est une version validée d'un instrument de mesure en fonction d'un objet précis : le bien-être de l'enfant comme résultat de l'exercice des responsabilités parentales. Des travaux sur les échelles de l'instrument ont permis de les regrouper selon des construits théoriques propres au contexte actuel de la protection de la jeunesse, « négligence émotionnelle », « abus sexuel », « troubles de comportement »...). Une grille des scores de dangerosité ainsi que des seuils modaux d'intervention a été construite en référence à ce contexte particulier. Par la suite, différents travaux faisant appel à des juges-experts ont permis d'associer les échelles (avec les scores et les seuils) aux alinéas de l'article 38 de la Loi sur la protection de la jeunesse et à diverses mesures d'intervention pratiquées dans le milieu.

Ainsi l'ICBE « peut être utilisé selon certaines modalités ou

accomplir certaines opérations sur l'information recueillie lors d'interventions » (Vézina et al., 1992 : 3). L'outil s'adapte, se complexifie et multiplie ses fonctions en s'imprégnant à la fois des méthodes pratiques en vigueur à la Protection de la jeunesse et des déterminations théoriques, organisationnelles et juridiques qui constituent cette protection comme champ de pratique autonome. Lorsque ces déterminations, comme contexte de pratique pour l'intervenante, forment un ensemble plus ou moins cohérent ou un dispositif plus ou moins ordonné, on peut parler, ainsi qu'on va le voir, d'une technologie sociale (ou *framework* institutionnel).

Une technologie

Revenons à nos exemples du début. C'est le fait de construire un mur par coffrage qui commande un certain usage d'un marteau, couplé à celui d'un niveau, le tout intégré par un ou plusieurs ouvriers selon une méthode connue. De même c'est le fait de produire un diagnostic ou d'apposer un statut à un usager ou encore de récolter des données de recherche qui imposera aux intervenantes des usages différenciés du CFPE, combinés éventuellement à d'autres outils.

Mais la construction d'un mur par coffrage est-elle si différente de celle d'un mur en colombages ? Différente en quoi et pourquoi ? Formuler un diagnostic n'est-il pas, souvent aussi, apposer un statut à l'usager ? Bien souvent le classement d'observations cliniques sert aussi de collecte de données, et cela pour fins administratives ou de recherche. C'est dire à quel point ces activités ne sont pas toujours bien délimitées ni délimitables *a priori*, une fois pour toutes.

Pour un opérateur, l'usage d'une méthode de construction d'un mur ou d'établissement d'un

diagnostic n'annule pas les incertitudes. Comment choisir la plus conforme à une situation particulière dès lors qu'il y a souvent plusieurs façons différentes et alternatives d'accomplir une activité ? Comment l'ajuster à cette conjoncture, comment juger de son efficacité concrète ? Lorsque l'agent est collectif, une méthode, même bien établie, n'exclut jamais les différences de perceptions, les variations dans les attentes... Elle ne supprime jamais les micro-conflits entre des protagonistes qui peuvent toujours diverger sur le but à atteindre, sur la conformité des outils à ce but, et sur toutes sortes de points allant jusqu'à la pertinence et l'efficacité d'ensemble de cette méthode.

Pour que le CFPE puisse être utilisé avec profit et à volonté, pour qu'il puisse procurer des résultats proches de ceux auxquels il prétend, il faut que les intervenantes, individuellement et collectivement, disposent d'un minimum de règles d'usage et cela dans des conditions minimales propices à cet usage. Il faut aussi qu'elles partagent une certaine conception des rôles sociaux comme fondement du « bien-être social » des personnes et comme moyen de compréhension de la société. Il faut donc s'assurer d'un cadre théorique et philosophique commun sur les personnes, les choses, les événements et les processus, à partir duquel chacun pourra juger de la validité d'application ou non du CFPE.

Ce schéma d'intelligibilité et de mise en place (dans le temps et l'espace) des actions et des acteurs est une technologie : une manière commune de prendre appui sur les mêmes « choses » à des fins de connaissance et d'action. De même qu'un outil n'a pas de sens isolément, sans son usage dans et par une méthode, de même, cette méthode n'existe que par sa mise en œuvre dans un environnement

intellectuel, organisationnel et institutionnel adéquat. Une technologie permet *l'assemblage pratique de méthodes diverses et interdépendantes* qui « font système » et « font sens », dans un champ de pratique donné, en mettant en congruence (relative) :

1) une justification de l'action par des impératifs socio-politiques définis (avec les cadres normatifs et idéologiques conséquents) comme, par exemple, l'intégration des personnes handicapées, l'amélioration du fonctionnement psychosocial des victimes de violence sexuelle, la protection de la jeunesse...

2) un fondement scientifique à la connaissance des réalités concernées (modèles conceptuels, cadres théoriques de référence, données expérimentales),

3) une intégration (*embeddedness*) de processus de travail (division des tâches, socialisation des employés, circuits de coopération, structuration des pouvoirs, niveaux de responsabilités, organisation économique des opérations) en un mode collectif de production concrète des services et plus largement de gestion du problème social en cause.

Les deux premières composantes énumérées ici sont constituées de notions et de concepts que l'on qualifie souvent d'« outils intellectuels ». Cette dénomination est heureuse en ce qu'elle invite à considérer ces données normatives

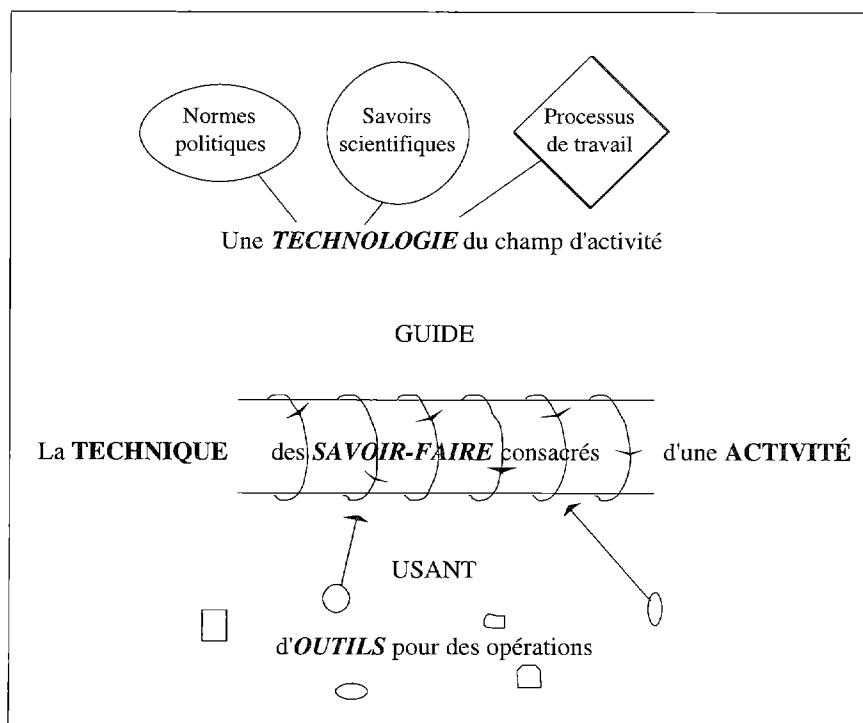
et scientifiques comme directement actives dans la pratique. Mais elle est bien malheureuse en ce qu'elle laisserait entendre que, comme pour tout autre outil, l'intervenante pourrait les choisir, les définir à sa façon et en contrôler l'usage. Ces « mots » ne sont pas à la disposition du praticien. Au contraire, ils le surplombent et l'englobent en lui donnant à percevoir et à penser d'une certaine manière plutôt que d'une autre. Ce sont des dispositifs collectifs de pensée, des *frames* cristallisés en règles, définitions et principes, visualisés souvent par des schémas représentationnels de notions, d'actes et de processus et diffusés sous forme de manuels généraux.

Par ailleurs les technologies sont plus que des « contenus de pensée » politiques et scientifiques. Elles incorporent ces derniers au monde du travail et de l'emploi et réajustent, à l'inverse, ce monde des idées et des intentions à l'orga-

nisation sociale des activités. Ainsi on peut parler, aujourd'hui, en protection de la jeunesse, de l'émergence d'une certaine technologie de prise en charge sociale comme mise en congruence progressive d'une politique spécifique autonome (la Loi sur la protection de la jeunesse, avec ses règlements, ses directives et sa jurisprudence), d'un développement scientifique particulier prenant pour objets des situations d'abus, d'abandon et de négligence et d'une modalité collective d'action (les protocoles de toute nature, les plans de redéploiement des ressources et des services). Cette « coagulation » sociopolitico-cognitive générale redéfinit et remplace des méthodes d'intervention variées (anciennes et récentes) mises en œuvre par divers intervenants plus ou moins bien outillés⁸.

La composition technique

On résumera à l'aide de la figure 3. On dira qu'il n'y a de



technique que pour une activité donnée (ex. assurer la protection de tel ou tel enfant). Le cœur de cette activité est fait de savoir-faire méthodiques diversifiés. Chacun d'eux est outillé en ce qu'il a à sa disposition et active un ou plusieurs instruments susceptibles d'objectiver et d'automatiser certaines opérations bien délimitées (mesurer, décrire, rapporter...). Par ailleurs ces savoir-faire, dans leur ensemble, sont guidés — mieux, informés — par une technologie sociale structurant et rationalisant le champ d'activité concerné.

Outils, méthodes et technologies sont distincts par leur nature, leur portée et leur histoire concrète respectives. Ainsi peut-on, à tout moment, porter une attention particulière à chacun d'eux. Mais le risque est grand alors de les dissocier complètement et de les juger pour eux-mêmes. Ainsi retrouve-t-on les visions extrêmes décrites en première partie. La technique, réduite aux outils, est perçue comme de simples moyens autorisant des usages tout à fait discrétionnaires, « qu'on aime ou qu'on n'aime pas... c'est selon ». La technologie, elle, englobant indistinctement tout ce qui compose l'environnement d'une pratique, est perçue alors comme une chape contraignante, fruit d'une domination technocratique mortelle pour l'autonomie professionnelle. Le savoir-faire, lui, n'étant plus associé à la technique comme dimension de l'efficacité d'une activité, est vu comme l'incorporation tout à fait personnelle de modèles ou d'approches d'intervention, devenant alors eux-mêmes la source par excellence de l'identité professionnelle et le fondement « vrai » de la pratique⁹.

Mais, à y regarder de plus près, pour l'intervenante, l'accomplissement d'une activité est une unification pratique, permanente et difficile, de ces trois composantes

de la technique. L'action est un tout : il n'y a pas un moment pour choisir les outils, un autre pour s'engager dans son savoir-faire et un autre encore pour se situer dans un cadre technologique. Il y a un enchevêtrement nécessaire de ces composantes dans une même activité. On peut parler de composition technique : l'intervenante réajuste continuellement des éléments aussi divers que des notions, des routines, des explications, des procédures, des valeurs, des tâches, des instruments, des responsabilités, des affects, des rapports de pouvoir, des règles de décision, des grilles, des justifications... en vue d'efficacité précises. Et cela, ne l'oublions pas, dans le cadre plus général et plus complexe de l'interaction professionnelle comme relation humaine.

On se rend compte facilement de ce que la technique, ainsi conçue, n'est jamais étrangère à la pratique. Au contraire, elle en est constitutive en ce que c'est l'usager ou l'intervenante elle-même qui, à tout moment, compose et recompose cet enchevêtrement d'éléments. Par ailleurs ces éléments ne sont pas de sa création : ils sont déjà là. Il faudra « faire avec », s'accommoder de leurs exigences, s'accorder avec leurs possibilités, en un mot composer avec eux.

Il faudrait faire appel ici à des analyses du travail (Néliste, 1997) pour rendre compte précisément de la place nécessairement active de l'intervenante dans la construction de cet enchevêtrement. Son action ne relève jamais de la seule exécution, bien au contraire. L'actualisation des savoir-faire reste toujours contingente et personnalisée. Les normes — et même les règles — promues par une technologie doivent toujours être interprétées. Les tâches doivent souvent être coordonnées et négociées avec d'autres intervenants. La plupart des décisions ne sont pas le résultat logique

d'un calcul mais bien le fruit d'un choix et d'une délibération ad hoc.

Même les outils nécessitent l'implication de l'intervenante : on peut les utiliser partiellement ou totalement, avec discrétion ou avec zèle, distraitemment ou rigoureusement. Cela vaut même pour les entrevues les plus standardisées : elles réduisent, certes, les sources de variation mais elles ne peuvent annuler le fait que c'est toujours l'intervenante qui établira une équivalence entre une cote sur une échelle et les données empiriques perçues et retenues, par elle, comme les plus pertinentes. Quelles que soient la qualité de la conception et la précision des descripteurs, il reste une part de responsabilité imputable à l'évaluatrice.

De nombreuses opérations doivent, certes, être effectuées conformément à des procédures minutieuses et contraignantes. Les activités sont aujourd'hui guidées de manière plus précise que par le passé. Ces faits n'annulent jamais la dimension humaine — et même interhumaine — impliquée de fait dans tout accomplissement d'une activité (le travail sans humain reste une illusion).

La composition technique est une action créative sous contraintes. L'énoncé est presque banal. Mais la faire, la réfléchir et surtout la théoriser ne sont pas choses aisées. Je n'ai pu qu'amorcer, ici, une certaine théorisation dans l'espoir que le lecteur, par ce détour, puisse enrichir les réflexions dans et sur ses activités ; ces réflexions sont à la source du perfectionnement de son efficacité dans ses interactions professionnelles.

La vision de la technique proposée dans ce texte pourra sembler élogieuse et non critique. C'est que le texte s'en tient à une présentation pédagogique excluant, jusqu'à présent, d'en tirer quelque consé-

quence que ce soit. De plus, les questions pratiques posées par la composition technique ne sont aucunement abordées. Ces questions sont multiples, difficiles et quelquefois « dramatiques » même. Mais pour bien les poser il faut resituer la composition technique dans les situations de travail concrètes où elle est effectivement à l'œuvre.

Autrement dit, le repérage des forces et des faiblesses, des avantages et des effets néfastes d'un nouvel outil ou de l'implantation d'un protocole, de l'édiction d'un ensemble de directives ou encore du développement d'une méthode, doit rapporter ces derniers non à « la » technique comme objet autonome et extérieur aux pratiques, mais bien aux rapports sociaux concrets entre les acteurs impliqués, de près comme de loin, dans un champ de pratique donné. La technocratie et le technicisme, si souvent dénoncés dans nos milieux, ne sont pas les fruits inévitables de « la » technique mais bien un certain état de la régulation politique et des rapports humains au travail. S'il y a louange ou dénonciation à faire, c'est bien aux acteurs et à leurs rapports sociaux qu'il faut les adresser et non à la technique qui n'en est jamais qu'une dimension, certes de plus en plus importante, mais toujours partielle et contingente.

Claude Néllisse

Notes

¹ Cet article est une version revue et complétée d'une conférence prononcée le 14 mai 1997 dans le cadre du colloque *Le travail social et les nouvelles technologies*, organisé par le RUFUTS, Regroupement des unités de formation universitaire en travail social.

² La conception proposée ici n'a rien de bien personnel, ni de particulier au travail social ou à l'univers des professionnels. Elle n'est qu'une présentation pédagogique de ce qui est communément admis, aujourd'hui, en anthropologie des sciences et des techniques. Pour plus de commodité, j'emploierai une seule dénomination — soit « les intervenants » — pour désigner les praticiens et praticiennes en travail social ainsi que les gestionnaires qui sont toujours, quoique de manière différente, interpellés par et impliqués dans les mêmes techniques.

³ L'ICBE désigne ici l'*Inventaire concernant le bien-être de l'enfant en relation avec l'exercice des responsabilités parentales*, qui est la version fidèle et validée de l'ouvrage américain *Child Well-Being Scales*, de Magura et Moses. Pour plus de détails, voir M. Lord et M. Thibault, 1993, et A. Vézina et D. Pelletier, 1993. Système CFPE est l'abréviation de *Système de classification du fonctionnement de la personne dans son environnement*. Il s'agit d'une traduction, faite en 1995 par l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec, de *PIE Manuel Person-in-Environment*. Pour plus de détails, voir OPTSQ, 1996, et J. M. Karls et K. E. Wandrei, 1992.

⁴ Et Weber de poursuivre : « Une technique ainsi comprise existe dans toute activité et on peut parler d'une technique de la prière, d'une technique de l'ascèse, d'une technique de réflexion et de recherche, d'une mnémotechnique, d'une technique pédagogique, d'une technique de la domination politique et hiérocratique, d'une technique administrative, d'une technique érotique, d'une technique de la guerre [...] d'une technique juridique » (Weber, 1995:104).

⁵ Le rappel de Bourgon et Renaud est ici essentiel : « La technique ne s'avère pertinente que lorsqu'elle ne vient pas occulter le rapport et la relation à l'autre qui prennent dans notre travail une multiplicité de formes » (1989 : 43). Cet avertissement ouvre cependant sur deux questions laissées en suspens. D'abord, à quelles conditions, et comment puis-je le savoir, une technique occulte-t-elle ma relation à l'autre ? Et surtout, la technique peut-elle s'inscrire plus positivement dans la construction de cette relation ? En quoi et à quelles conditions ? Ces deux questions commandent un examen « sérieux » de la

nature et de la portée de la technique dans le travail social.

⁶ Plusieurs définitions de la technologie circulent qui diffèrent beaucoup de celle retenue dans le présent texte. Ainsi, on oppose volontiers la technique (ancienne, simple, traditionnelle) à la technologie (moderne, complexe...). Ou encore, sous l'influence de l'anglais, *technology*, on y englobe toutes les techniques susceptibles d'être considérées comme sciences appliquées.

⁷ La définition proposée ici d'une technique-méthode est semblable à la célèbre définition ethnologique de Mauss de « l'acte traditionnel efficace » (Mauss, 1983 : 371). Pour une reprise contemporaine de cette définition, voir en particulier Dejours, 1995 : 21, lorsqu'il écrit que « le concept de technique renvoie essentiellement aux habiletés, aux savoir-faire, aux managements des instruments et des outils et implique donc essentiellement les usages du corps dans le travail, que ces usages soient rapportés directement à une intentionnalité du corps, ou qu'ils soient rapportés à une activité de pensée empruntant le corps comme effecteur ».

⁸ Pour une autre illustration et une analyse plus détaillée d'une technologie sociale, voir Néllisse, 1996.

⁹ B. Redjeb, 1991 : 105, illustre fort bien cette valorisation du savoir-faire coupé de toute préoccupation technique. L'auteur oppose ce savoir-faire, appelé « acte clinique », au geste technique. Mais l'opposition est si radicale qu'elle oblige à une revalorisation du « bon » acte clinique — « acte autour duquel s'édifie l'identité professionnelle » — avec, inversement, une relégation du « mauvais » geste technique au simple rang de support administratif. Le geste technique est ici réduit à l'usage obligé d'outils pour des opérations occasionnées par le morcellement gestionnaire de l'acte clinique. La technique se résume ici à des conduites instrumentales imposées à la pratique, de l'extérieur et de haut, par les lois et les programmes.

Bibliographie

- BOURG, D., 1966, *L'Homme-artifice*, Paris, Gallimard.
- BOURGON, M., et G. RENAUD, 1989, « SIDA et travail social, un croisement propice à la réflexion », *The Social Worker/Le Travailleur social*, 57, 1 : 43-47.
- DEJOURS C., 1995, *Le Facteur humain*, Paris, PUF.

- GUILLERME, J., 1995, article « Technologie » dans *Encyclopaedia universalis*, Paris : 764-766.
- KARLS, J. M., et K. E. WANDREI, 1992, « PIE : A New Language for Social Work », *Social Work*, 37, 1 : 80-85.
- LORD, M., et M. THIBAUT (sous la dir. de), 1993, *Manuel d'utilisation et d'interprétation de l'inventaire concernant le bien-être de l'enfant en liaison avec l'exercice des responsabilités parentales (ICBE)*, Québec, Centre de recherche sur les services communautaires.
- MATHIEU, R., 1988, « Signification et conséquences sociales des changements technologiques », *Service social*, 36, 1 : 119-128
- MAUSS M., 1983, « Notion de technique du corps », dans *Sociologie et anthropologie*, Paris, PUF.
- NÉLISSE, C., 1996, « La trousse médico-légale : technologie sociale et protocolarisation de l'intervention », *Sociologie et sociétés*, XXVIII, 2 : 157-171.
- NÉLISSE C., 1997, « Pour une analyse du travail », *Nouvelles Pratiques sociales*, 10, 2.
- ORDRE PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DU QUÉBEC, 1996, *Manuel du système CFPE*, Montréal, OPTSQ.
- REDJEB B., 1991, « L'acte clinique et le geste technique dans la reconquête de l'identité professionnelle du travail social », *Service social*, 40, 2 : 105-115.
- VÉZINA, A., et D. PELLETIER, 1993, « Un instrument de mesure pour faciliter l'évaluation et l'intervention en protection de la jeunesse », *Service social*, 42, 2 : 63-80.
- WEBER M., 1995, *Économie et société*. T. 1, *Les catégories de la sociologie*, Paris, Plon.